

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA  
MOROSIDAD DE LA AGENCIA ALTO DE LA  
ALIANZA DE LA CMAC TACNA S.A.,  
REGIÓN TACNA 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CLAUDIA KATHERINE SOTO CAFFO**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)  
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

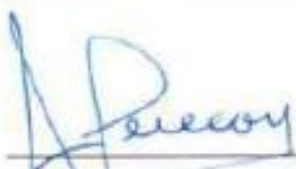
**2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA****INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA MOROSIDAD DE LA  
AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA DE LA CMAC TACNA S.A., REGIÓN TACNA  
2024.**

Tesis sustentada y aprobada el 16 de diciembre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

**PRESIDENTE :**

Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

**SECRETARIO :**

Mgr. Victor Hugo Quispe Cabrera

**MIEMBRO :**

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

**ASESOR :**

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

**CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Yo, NICOLAS FIDEL CALDERÓN URRIOLA en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE ESCUELA DE POSGRADO N°14395-2024-ESPG/UNJBG del 23 de agosto del 2024, del trabajo de tesis titulado "INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA MOROSIDAD DE LA AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA DE LA CMAC TACNA S.A., REGION TACNA 2024", presentado por la Egresada CLAUDIA KATHERINE SOTO CAFFO para optar el grado Académico de: Maestro En Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en GERENCIA PÚBLICA.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través de software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8% Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la TESIS DE MAESTRÍA y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud de la interesada con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención de Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 26 de Noviembre del 2024

FIRMA ASESOR  
Nombres y Apellidos

DR. NICOLAS FIDEL CALDERÓN URRIOLA  
DNI N°: 00440157



FIRMA TESISTA  
Nombres y apellidos

CPC. CLAUDIA KATHERINE SOTO CAFFO  
DNI N° 70197487



## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a:

Mi adorada hija Mariajosé que es mi inspiración.

Mis amados padres Rubén Soto y Rosa Caffo, que con su ejemplo y dedicación me demuestran todos los días su amor incondicional y me impulsan a asumir nuevos retos.

Mis queridos hermanos Juan Carlos, Rosemary y Karina que, con sus sabios consejos y apoyo constante, me motivan a mejorar cada día.

Mis queridos sobrinos Leonardo y Adriana, que con su presencia me llenan de alegría mis días.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por derramar sus bendiciones en mi camino y poder alcanzar esta meta en mi vida profesional.

A toda mi familia por ser la inspiración de mi vida para seguir capacitándome.

A mi asesor, quien con su guía y apoyo ha hecho posible la culminación de la tesis.

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por brindarme los recursos necesarios durante mi formación en la maestría.

## ÍNDICE GENERAL

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA.....  | iv  |
| AGRADECIMIENTO .....  | v   |
| RESUMEN .....   | xi  |
| ABSTRACT.....   | xii |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1   |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                | 4   |
| 1.1.    Planteamiento del problema.....                                     | 4   |
| 1.2.    Formulación del Problema.....                                       | 8   |
| 1.2.1.    Problema General .....  | 8   |
| 1.2.2.    Problemas Específicos .....                                       | 8   |
| 1.3.    Justificación e importancia de la investigación .....               | 8   |
| 1.4.    Objetivos.....  | 9   |
| 1.4.1.    Objetivo General.....   | 9   |
| 1.4.2.    Objetivos Específicos .....                                       | 9   |
| 1.5.    Hipótesis .....   | 10  |
| 1.5.1.    Hipótesis General.....  | 10  |
| 1.5.2.    Hipótesis Específicas .....                                       | 10  |
| 1.6.    Variables y operacionalización.....                                 | 10  |
| 1.6.1.    Variables .....   | 10  |
| 1.6.2.    Definición Operacional de las Variables .....                     | 12  |
| 1.7.    Tipo de Investigación.....  | 14  |
| 1.8.    Nivel de Investigación .....  | 14  |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....  | 15  |
| 2.1.    Antecedentes del estudio .....                                      | 15  |
| 2.1.1.    A nivel Internacional .....                                       | 15  |
| 2.1.2.    A nivel Nacional .....  | 17  |
| 2.1.3.    Antecedentes Regionales o locales .....                           | 21  |
| 2.2.    Bases teóricas de las variables .....                               | 24  |
| 2.2.1.    Bases teóricas de la variable sobreendeudamiento .....            | 24  |
| 2.2.2.    Bases teóricas de la variable morosidad de los prestatarios ..... | 33  |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 2.2.3.  | De la entidad de estudio: CMAC TACNA S.A Breve reseña Histórica..... | 39  |
| 2.3.  | Definición de términos.....  | 42  |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... |  | 45  |
| 3.1.  | Características o tipo de diseño de investigación .....              | 45  |
| 3.1.1.  | Tipo.....  | 45  |
| 3.1.2.  | Diseño de investigación .....  | 45  |
| 3.1.3.  | Nivel de Investigación .....   | 45  |
| 3.2.  | Población y muestra.....   | 45  |
| 3.2.1.  | Población .....  | 45  |
| 3.2.2.  | Muestra .....  | 46  |
| 3.3.  | Técnicas de recolección de datos:.....                               | 46  |
| 3.4.  | Materiales o instrumentos .....                                      | 48  |
| 3.5.  | Tratamiento de los datos .....                                       | 49  |
| CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....    |  | 51  |
| 4.1.  | Estadística descriptiva.....   | 51  |
| 4.2.  | Estadística inferencial .....  | 90  |
| DISCUSIONES .....                                   |  | 101 |
| CONCLUSIONES .....                                  |  | 105 |
| RECOMENDACIONES.....                                |  | 107 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                    |  | 109 |
| ANEXOS .....  |  | 116 |

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....                    | 51 |
| Tabla 2. <i>Fiabilidad</i> .....   | 51 |
| Tabla 3. <i>Prueba de normalidad</i> .....                                 | 90 |
| Tabla 4. <i>Correlación de morosidad y garantía de filtros</i> .....       | 92 |
| Tabla 5. <i>Correlación de morosidad y nivel de ahorros</i> .....          | 93 |
| Tabla 6. <i>Correlación entre morosidad y nivel de endeudamiento</i> ..... | 94 |
| Tabla 7. <i>Correlación entre sobreendeudamiento y morosidad</i> .....     | 95 |
| Tabla 8. ANOVA .....   | 96 |
| Tabla 9. <i>Coficiente</i> .....   | 97 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. <i>Deuda y morosidad de los hogares en el Sistema Financiero</i> .....                                     | 6  |
| Figura 2. <i>El crédito normal recibido satisface mis necesidades financieras</i> .....                              | 52 |
| Figura 3. <i>El proceso de obtención del crédito normal fue fácil y rápido</i> .....                                 | 53 |
| Figura 4. <i>El crédito adicional ha sido crucial para cubrir mis gastos imprevistos</i> .....                       | 54 |
| Figura 5. <i>Los términos del crédito adicional fueron claros y entendibles</i> .....                                | 55 |
| Figura 6. <i>Prefiero obtener crédito de otras entidades financieras además de la<br/>CMAC Tacna</i> .....           | 56 |
| Figura 7. <i>Otras entidades financieras ofrecieron mejores condiciones de crédito</i> .....                         | 57 |
| Figura 8. <i>He tenido que recurrir a terceros para cubrir mis deudas</i> .....                                      | 59 |
| Figura 9. <i>El apoyo de terceros ha sido esencial para mi estabilidad financiera</i> .....                          | 60 |
| Figura 10. <i>He recibido apoyo financiero de mis familiares para cubrir mis deudas</i> .....                        | 61 |
| Figura 11. <i>El apoyo financiero de mis familiares ha sido constante y suficiente</i> .....                         | 63 |
| Figura 12. <i>Abrir una cuenta de ahorros en CMAC Tacna ha sido beneficioso para mi<br/>gestión financiera</i> ..... | 64 |
| Figura 13. <i>El proceso de apertura de la cuenta de ahorros fue sencillo y eficiente</i> .....                      | 65 |
| Figura 14. <i>He ahorrado regularmente con el propósito de pagar mis deudas</i> .....                                | 66 |
| Figura 15. <i>Mis ahorros han sido suficientes para cubrir mis deudas a tiempo</i> .....                             | 67 |
| Figura 16. <i>Tengo el hábito de ahorrar una parte de mis ingresos regularmente</i> .....                            | 69 |
| Figura 17. <i>Considero el ahorro como una prioridad en mi vida financiera</i> .....                                 | 70 |
| Figura 18. <i>Realizo un presupuesto mensual para controlar mis gastos y ahorros</i> .....                           | 71 |
| Figura 19. <i>El uso de un presupuesto ha ayudado a mejorar mi situación financiera</i> ....                         | 72 |
| Figura 20. <i>Mi nivel de deuda actual está por encima de mi capacidad de pago</i> .....                             | 73 |
| Figura 21. <i>He tenido que adquirir nuevas deudas para pagar deudas anteriores</i> .....                            | 74 |
| Figura 22. <i>Las deudas acumuladas han impactado negativamente en mi calidad de<br/>vida</i> .....                  | 75 |
| Figura 23. <i>He experimentado estrés o ansiedad debido al alto nivel de mis deudas</i> .....                        | 76 |
| Figura 24. <i>Siempre pago mis deudas a tiempo</i> .....   | 77 |
| Figura 25. <i>Considero la puntualidad en el pago de deudas como una prioridad</i> .....                             | 78 |
| Figura 26. <i>El cronograma de pago establecido es fácil de seguir y se ajusta a mi<br/>capacidad de pago</i> .....  | 79 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 27. <i>Sigo el cronograma de pago sin dificultades significativas</i> .....                               | 81 |
| Figura 28. <i>Cuento con suficiente liquidez para cumplir con mis obligaciones de pago a tiempo</i> .....        | 82 |
| Figura 29. <i>La falta de liquidez ha afectado mi capacidad para cumplir con mis pagos</i>                       | 83 |
| Figura 30. <i>He optado por el refinanciamiento de mis deudas para mejorar mi situación financiera</i> .....     | 84 |
| Figura 31. <i>El refinanciamiento de mis deudas ha sido efectivo para reducir mi nivel de morosidad</i> .....    | 85 |
| Figura 32. <i>He recurrido a acuerdos extrajudiciales para resolver mi morosidad</i> .....                       | 86 |
| Figura 33. <i>Los acuerdos extrajudiciales han sido efectivos para gestionar mis deudas de alto riesgo</i> ..... | 87 |
| Figura 34. <i>He enfrentado procesos judiciales debido a mi incapacidad de pago</i> .....                        | 88 |
| Figura 35. <i>Los procesos judiciales han sido una solución necesaria para mis problemas de morosidad</i> .....  | 89 |
| Figura 36. <i>Correlación de variables</i> .....   | 99 |

## RESUMEN

Esta investigación se enfoca en determinar cómo el sobreendeudamiento influye la morosidad de los clientes de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. en la Región de Tacna. Para ello, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para analizar las correlaciones entre la morosidad y diversas variables como la garantía de filtros, el nivel de ahorros, el nivel de endeudamiento y el propio sobreendeudamiento, para que posteriormente se analizaran las influencias entre las variables y dimensiones.

Los resultados mostraron que no hay una influencia significativa entre la garantía de filtros y la morosidad, con un coeficiente de 0,115 y una significancia de 0,943. Esto indica que la garantía de filtros no es un factor determinante para predecir la morosidad en los clientes de la agencia. En contraste, se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre la morosidad y tanto el nivel de ahorros (coeficiente de 0,838, significancia de 0,000) como el nivel de endeudamiento (coeficiente de 0,619, significancia de 0,000). Estos hallazgos sugieren que un mayor nivel de ahorros y un alto nivel de endeudamiento contribuyen de manera importante al sobreendeudamiento, lo que a su vez incrementa la probabilidad de morosidad.

Además, la influencia entre el sobreendeudamiento y la morosidad fue moderada y significativa, con un coeficiente de 0,518 y una significancia de 0,000, Esto resalta la importancia de manejar adecuadamente el sobreendeudamiento en las políticas de crédito y gestión de riesgos de la entidad financiera. Un control efectivo de estos factores puede disminuir la morosidad y mejorar la estabilidad financiera de la agencia.

En conclusión, se recomienda implementar programas de educación financiera para los clientes, ajustar las políticas de préstamos para evaluar más rigurosamente el nivel de endeudamiento de los solicitantes y mejorar las estrategias de monitoreo y gestión de riesgos. Estas medidas son cruciales para mitigar el sobreendeudamiento y reducir la morosidad en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., promoviendo así la sostenibilidad financiera de la entidad en la Región de Tacna.

**Palabras Clave:** Sobreendeudamiento, Morosidad, Cajas Municipales.

## ABSTRACT

This research focuses on determining how over-indebtedness influences the delinquency of customers at the Alto de la Alianza Agency of CMAC Tacna S.A. in the Tacna Region. To achieve this, the Spearman's Rho coefficient was used to analyze the correlations between delinquency and various variables such as filter guarantees, savings level, debt level, and over-indebtedness itself.

The results showed that there is no significant correlation between filter guarantees and delinquency, with a coefficient of 0,115 and a significance of 0,943. This indicates that filter guarantees are not a determining factor in predicting delinquency among the agency's customers. In contrast, positive and statistically significant correlations were found between delinquency and both the level of savings (coefficient of 0,838, significance of 0,000) and the level of indebtedness (coefficient of 0,619, significance of 0,000). These findings suggest that a higher level of savings and a high level of indebtedness significantly contribute to over-indebtedness, which in turn increases the probability of delinquency.

Furthermore, the relationship between over-indebtedness and delinquency was moderate and significant, with a coefficient of 0,518 and a significance of 0,000. This highlights the importance of properly managing over-indebtedness within the credit policies and risk management strategies of the financial entity. Effective control of these factors can reduce delinquency and improve the financial stability of the agency.

In conclusion, it is recommended to implement financial education programs for customers, adjust loan policies to more rigorously assess the debt levels of applicants, and improve monitoring and risk management strategies. These measures are crucial to mitigate over-indebtedness and reduce delinquency at the Alto de la Alianza Agency of CMAC Tacna S.A., thereby promoting the financial sustainability of the entity in the Tacna Region.

**Keywords:** Over-indebtedness, Delinquency, Municipal Savings Banks.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada "Influencia del Sobreendeudamiento en la Morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna", se desarrolló en respuesta a la creciente preocupación de las instituciones financieras respecto al impacto del sobreendeudamiento de sus clientes en los niveles de morosidad. En un contexto económico dinámico y competitivo, las entidades financieras enfrentan el desafío de mantener la estabilidad financiera mientras gestionan eficazmente el riesgo crediticio. El sobreendeudamiento de los clientes no solo afecta la capacidad de pago individual, sino que también repercute negativamente en la salud financiera de la institución, incrementando las tasas de morosidad y, por ende, afectando su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Esta problemática es especialmente relevante en la Región de Tacna, donde factores económicos locales, como el desempleo, la inflación y las fluctuaciones en el poder adquisitivo, han contribuido a un aumento en el endeudamiento de los hogares. La Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. ha observado una tendencia al alza en los índices de morosidad, lo que subraya la necesidad de comprender en profundidad las causas subyacentes de este fenómeno para desarrollar estrategias efectivas de mitigación.

El estudio se estructuró en varios capítulos detallados que abarcan desde el planteamiento del problema, la revisión de la literatura existente, la metodología empleada, el análisis de los datos recolectados, hasta las conclusiones y recomendaciones. Se utilizó un enfoque metodológico riguroso, combinando técnicas cuantitativas para asegurar un análisis comprehensivo y preciso. Además, la investigación buscó no solo identificar la influencia entre el sobreendeudamiento y la morosidad, sino también proporcionar resultados prácticos que puedan ser implementados por la entidad para mejorar sus políticas de crédito y gestión de riesgos.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para contribuir al desarrollo de políticas financieras más robustas y sostenibles, que no solo beneficien a la institución

financiera, sino también a sus clientes, promoviendo una gestión responsable de sus finanzas personales. Al abordar esta problemática, la investigación aspira a fortalecer la resiliencia financiera de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. y, por extensión, a contribuir al bienestar económico de la comunidad en la Región de Tacna.

### Capítulo I: Planteamiento del Problema

Este capítulo introdujo la problemática del sobreendeudamiento en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. y cómo este fenómeno influía en la morosidad de sus clientes. Se definió el problema, se establecieron los objetivos generales y específicos de la investigación, y se justificó la importancia del estudio tanto para la entidad financiera como para la comunidad económica más amplia. Este análisis preliminar proporcionó un marco para la exploración profunda de las causas y consecuencias del sobreendeudamiento.

### Capítulo II: Marco Teórico

En este capítulo se revisó la literatura relevante y los estudios anteriores relacionados con el sobreendeudamiento y la morosidad. Se elaboró un marco teórico que abordaba las teorías financieras, los modelos de comportamiento de crédito y morosidad, y se analizaron investigaciones anteriores que habían explorado dimensiones similares del crédito y la gestión de deudas. Este marco sirvió como base para entender los fundamentos teóricos que sustentaron la investigación.

### Capítulo III: Metodología de la Investigación

Se detalló la metodología utilizada en la investigación, incluyendo el diseño del estudio, la población y la muestra, las técnicas de recolección de datos y los métodos de análisis estadístico empleados. Este capítulo justificó las decisiones metodológicas y describió los procedimientos que aseguraron la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

### Capítulo IV: Resultados de la Investigación

Aquí se presentaron los resultados derivados del análisis estadístico de los datos recolectados, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar las relaciones entre sobreendeudamiento, morosidad y otras variables financieras clave. Los hallazgos se expusieron de manera clara y estructurada, permitiendo una interpretación directa de cómo el sobreendeudamiento afectaba la morosidad de los clientes en la agencia.

#### Discusiones, Conclusiones y Recomendaciones

Finalmente, este segmento sintetizó los principales hallazgos, discutió las implicaciones de los resultados en el contexto del marco teórico y las hipótesis planteadas, y concluyó con recomendaciones específicas dirigidas a mejorar las políticas de crédito y gestión de riesgo de la agencia. Estas recomendaciones fueron diseñadas para ayudar a la institución a mitigar el sobreendeudamiento y reducir la morosidad, contribuyendo así a la estabilidad financiera y al bienestar económico de sus clientes.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, junto con otras entidades financieras, conforman un sistema que proporciona servicios financieros a los prestatarios, tanto personas naturales como jurídicas. Estos prestatarios, constantemente en busca de obtener créditos en diversas modalidades, tienden a endeudarse con múltiples entidades. Esta práctica incrementa progresivamente su nivel de endeudamiento, superando su capacidad de pago y generando así un sobreendeudamiento.

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2021) Indica que, en el sistema financiero, diversas empresas han establecido provisiones voluntarias ante el deterioro anticipado de sus créditos de consumo. Como resultado, la tasa de crecimiento anual del gasto en provisiones ha aumentado. Este incremento en el gasto, junto con la reducción de los márgenes de intermediación debido a las operaciones de reprogramación y la contracción de la cartera de tarjetas de crédito, ha llevado a que los bancos especializados disminuyan sus indicadores de rentabilidad. Esta situación les ha impedido continuar constituyendo mayores provisiones voluntarias. Además, desde finales del primer semestre de 2021, el crecimiento de los créditos hipotecarios ha mostrado una moderación, atribuible a la creciente incertidumbre política. Esta desaceleración también está relacionada con la interrupción de la tendencia descendente de las tasas de interés hipotecarias y la reducción en el número de créditos hipotecarios otorgados, financiados con recursos del Fondo Mi Vivienda.

El endeudamiento y el sobreendeudamiento están estrechamente relacionados con la morosidad, ya que los prestatarios tienden a retrasar el pago de sus cuotas mensuales debido a limitaciones en su liquidez y a sus patrones de comportamiento financiero. Esta demora en el cumplimiento de las obligaciones financieras establecidas en los contratos de crédito provoca la acumulación de intereses adicionales y contribuye al aumento progresivo de la morosidad crediticia. Además, este comportamiento puede generar un



ciclo de endeudamiento creciente, exacerbando la situación financiera tanto de los prestatarios como de las instituciones financieras. La incapacidad para gestionar adecuadamente las deudas no solo afecta la estabilidad económica individual, sino que también impacta negativamente en la salud financiera de las entidades prestamistas, aumentando el riesgo de incumplimientos y pérdidas financieras. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias efectivas de gestión de deuda y educación financiera para mitigar los efectos del sobreendeudamiento y reducir los niveles de morosidad en el sector crediticio.

Ballena (2019) señala que la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP realiza el primer informe de la Estabilidad del sistema financiero a fin de dar a conocer que en los hogares peruanos con adeudo de consumo e hipotecario es de 26,6 %, es decir los ingresos mensuales de los hogares es destinado al pago de la cuota de algún tipo de préstamo del que no excede el 30 %.

Manrique (2018), señala que el índice de morosidad al 2018, como préstamos con retrasos y cobranza judicial están en ascenso es así que en las MYPES en agosto se elevó a 7,83 % y los préstamos personales de 3,29 % a 3,35 % similares a los meses del 2017. En el sistema financiero las colocaciones de los doce últimos meses prolongaron creciendo, promovidas por la premura de los créditos de consumo, admitiendo a nuevos sujetos al sistema financiero. No obstante, con la necesidad de monitorear los créditos, con el aumento de la deuda promedio de los hogares podría aumentar la carga financiera y conducir a un posible endeudamiento excesivo de algunos sectores de la población (BCRP, 2021).

La ratio de morosidad se ha mantenido relativamente estable desde finales del primer trimestre de 2021. Los créditos otorgados en los últimos doce meses han mostrado mejores indicadores de morosidad. En cuanto a la cartera de las medianas empresas, las entidades financieras están llevando a cabo un proceso de sinceramiento y depuración de dicha cartera.

**Figura 1***Deuda y morosidad de los hogares en el Sistema Financiero*

| DEUDA Y MOROSIDAD DE LOS HOGARES EN EL SISTEMA FINANCIERO |   |              |              |                                      |                |                |                   |                   |                           |            |            |
|---|---|--------------|--------------|--------------------------------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|---------------------------|------------|------------|
|   | Número de deudores <sup>1/</sup><br>(miles) |              |              | Saldo <sup>2/</sup><br>(mill. de S/) |                |                | Variación<br>%    |                   | Ratio de<br>Morosidad (%) |            |            |
|   | Mar.20                                      | Dic.20       | Mar.21       | Mar.20                               | Dic.20         | Mar.21         | Mar.21/<br>Mar.20 | Mar.21/<br>Dic.20 | Mar.20                    | Dic.20     | Mar.21     |
| <b>Total Hogares</b>                                      | <b>5 267</b>                                | <b>4 887</b> | <b>4 714</b> | <b>124 483</b>                       | <b>120 045</b> | <b>118 842</b> | <b>-4,5</b>       | <b>-1,0</b>       | <b>4,7</b>                | <b>7,7</b> | <b>7,3</b> |
| Consumo   | 5 174                                       | 4 795        | 4 620        | 72 068                               | 66 489         | 63 971         | -11,2             | -3,8              | 5,1                       | 9,9        | 9,2        |
| Tarjetas  | 3 119                                       | 2 792        | 2 565        | 25 931                               | 21 031         | 14 118         | -45,6             | -32,9             | 5,5                       | 12,5       | 12,2       |
| Préstamos <sup>3/</sup>                                   | 3 387                                       | 3 131        | 3 303        | 46 137                               | 45 458         | 49 853         | 8,1               | 9,7               | 4,8                       | 8,7        | 8,4        |
| Hipotecarios  | 261   | 124          | 262          | 52 415                               | 53 556         | 54 871         | 4,7               | 2,5               | 4,2                       | 5,0        | 5,1        |

1/ Contabiliza una sola vez a aquellos deudores que posean más de un tipo de crédito.

2/ Saldos estimados con el tipo de cambio de marzo de 2021 (S/ 3,757 por US\$1).

3/ Considera el resto de créditos de consumo (préstamos no revolventes).

Fuente: Balances de Comprobación.

**Nota.** Reporte de estabilidad Financiera (BCRP, 2021).

Desde el segundo semestre de 2020, se ha observado un crecimiento sostenido en los créditos hipotecarios y en los préstamos de libre disponibilidad. Este aumento está impulsado por la recuperación económica post-pandemia, así como por las mejoras sustanciales en las condiciones del mercado laboral y el incremento en los ingresos de las familias. En el sector de las hipotecas, las tasas de interés más bajas han sido fundamentales para mantener el crecimiento de los créditos, tanto aquellos financiados con recursos propios de las instituciones financieras como los respaldados por el Fondo Mi Vivienda. La revitalización de los créditos hipotecarios comenzó a inicios del segundo semestre de 2020, tras una disminución significativa durante los primeros meses de la emergencia sanitaria.

Este renacimiento en la demanda de créditos hipotecarios refleja una mayor confianza de las familias en la estabilidad económica y en su capacidad para asumir compromisos financieros a largo plazo. Además, las condiciones favorables del mercado laboral han contribuido a una mayor capacidad de endeudamiento responsable, permitiendo a más familias acceder a financiamientos para la adquisición de viviendas. La combinación de tasas de interés reducidas y una economía en recuperación ha creado un entorno propicio para el crecimiento de estos productos financieros, fomentando así el desarrollo del sector inmobiliario y fortaleciendo la salud financiera de las instituciones prestamistas. En consecuencia, este incremento no solo beneficia a las familias al facilitar la adquisición de viviendas, sino que también contribuye al dinamismo económico

regional al estimular la inversión y el consumo en el mercado de bienes raíces.

El aumento en la otorgación de créditos, incluyendo aquellos que se ofrecen bajo la modalidad de descuento por planilla, responde a una creciente tendencia de las entidades financieras a enfocarse en segmentos de mercado que presentan un perfil de riesgo más bajo. Este incremento en la asignación de préstamos ha sido notable desde el cierre del tercer trimestre del año pasado, reflejando una estrategia de las instituciones para minimizar riesgos y atraer a clientes con mayor estabilidad financiera. Además, esta inclinación hacia segmentos menos riesgosos permite a las entidades financieras optimizar sus carteras de crédito, reduciendo la probabilidad de morosidad y fortaleciendo su posición en el mercado. La tendencia observada sugiere que las instituciones están adaptando sus políticas de crédito para alinearse con las condiciones económicas actuales y las demandas de un mercado más conservador, garantizando así una mayor seguridad en sus operaciones financieras.

Desde el inicio del estado de emergencia y las medidas de confinamiento, la cartera de tarjetas de crédito experimentó una contracción como resultado del cierre casi total de comercios y restaurantes, así como por el impacto en sectores como el turismo y la adopción de políticas más conservadoras por parte de las instituciones financieras. Posteriormente, ante el aumento del riesgo de impago, las entidades financieras optaron por reducir las líneas de crédito de sus clientes antiguos con perfiles de mayor riesgo crediticio y cancelaron las líneas de crédito de aquellos con historiales crediticios deficientes. Además, el número de nuevas tarjetas de crédito emitidas en los últimos meses disminuyó significativamente, lo que resultó en una reducción del número total de deudores con tarjetas de crédito en los últimos doce meses.

La presente investigación se centra en demostrar la influencia existente entre el sobreendeudamiento y la morosidad. Esta conexión se fundamenta en la necesidad de promover un comportamiento financiero responsable y en el desarrollo de hábitos crediticios sólidos entre los deudores. El objetivo principal es reducir los niveles de morosidad y prevenir retrasos en las obligaciones financieras de los prestatarios de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Tacna. Al fomentar prácticas de manejo de crédito más

disciplinadas, se busca no solo mejorar la estabilidad financiera de los clientes, sino también fortalecer la salud financiera de la institución. De esta manera, se pretende minimizar los riesgos asociados al incumplimiento de pagos y aumentar la eficiencia en la gestión de créditos, contribuyendo así a una mayor sostenibilidad y confianza en el sistema de crédito de la Caja Municipal.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el sobreendeudamiento influye en la morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la influencia del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024?
- b) ¿Cuál es la influencia del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024?
- c) ¿Cuál es la influencia del nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024?

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

En esta investigación se pretende fundamentar, a través de un marco teórico, los distintos procesos relacionados con ambas variables que serán analizadas. Este enfoque permitirá a los prestatarios de la CMAC Tacna S.A., específicamente de la Agencia Alto de la Alianza, gestionar de manera más eficiente los préstamos que solicitan en las entidades financieras, lo que tiene repercusiones directas en sus pagos y en su liquidez financiera. Además, este estudio beneficiará a la CMAC Tacna S.A. al facilitar una planificación más efectiva en la recuperación de sus créditos otorgados a los prestatarios.

Es importante destacar que el sobreendeudamiento tiene un impacto directo en la

morosidad, lo que aportará beneficios tanto a profesionales como a estudiantes en el campo de las finanzas, además de servir como modelo para el desarrollo futuro de diversos proyectos académicos y profesionales. Para alcanzar los objetivos planteados, se implementará procedimientos metodológicos acordes al campo de ciencias sociales, utilizando técnicas de investigación cuantitativa respaldadas por dos instrumentos específicos: los cuestionarios diseñados para ambas variables. Este enfoque metodológico no solo enriquecerá investigaciones futuras, sino que también permitirá un análisis integrado en relación con las metodologías empleadas.

Con los resultados obtenidos en este estudio, se pretende concienciar a los prestatarios sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones crediticias, fomentando así la generación de ahorros y promoviendo una gestión económica responsable. De esta manera, se busca que los prestatarios puedan llevar una práctica financiera adecuada, lo que contribuirá a reducir los niveles de morosidad y a mejorar la estabilidad financiera tanto de los individuos como de la entidad financiera.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera el sobreendeudamiento influye en la morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la influencia del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.
- b) Determinar la influencia del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.
- c) Determinar la influencia del nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

El sobreendeudamiento influye significativamente en la morosidad de los prestatarios de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

- a) Existe una influencia significativa del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.
- b) Existe una influencia significativa del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.
- c) Existe una influencia significativa del nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A, región Tacna 2024.

## **1.6. Variables y Operacionalización**

### **1.6.1. Variables**

#### **Variable Independiente: Sobreendeudamiento**

El **sobreendeudamiento** se define como la situación en la que un individuo o entidad asume más obligaciones crediticias de las que puede gestionar de manera sostenible, superando su capacidad de pago con los ingresos disponibles. Este fenómeno puede manifestarse a través de múltiples préstamos, tarjetas de crédito y otros productos financieros que, acumulados, generan una carga financiera excesiva. En el contexto de las instituciones financieras, el sobreendeudamiento de los clientes no solo afecta su estabilidad económica personal, sino que también incrementa el riesgo crediticio para la entidad, ya que dificulta el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras por parte de los prestatarios. La medición del sobreendeudamiento se realiza a través de indicadores como el ratio de endeudamiento, que compara el total de deudas con los

ingresos mensuales, así como el número de préstamos activos por cliente y el monto total de las obligaciones crediticias.

La importancia del sobreendeudamiento en esta investigación radica en su potencial para influir directamente en la morosidad de los clientes de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. Comprender el grado de sobreendeudamiento permite identificar los riesgos asociados y desarrollar estrategias preventivas que mitiguen su impacto negativo tanto en los prestatarios como en la institución financiera. Además, analizar el sobreendeudamiento proporciona una visión clara de cómo la acumulación excesiva de deudas puede llevar a un aumento en los niveles de morosidad, afectando la salud financiera de la agencia. Este conocimiento es fundamental para implementar políticas de crédito más efectivas y fomentar una gestión responsable de las finanzas personales entre los clientes, contribuyendo así a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento de la estabilidad financiera de la entidad.

#### **Variable Dependiente: Morosidad**

La **morosidad** se refiere al incumplimiento en el pago puntual de las obligaciones crediticias por parte de los prestatarios. En el ámbito financiero, se considera moroso a aquel cliente que no realiza los pagos acordados en las fechas estipuladas, generando retrasos que pueden categorizarse en diferentes niveles según el tiempo de atraso, como morosidad a 30, 60, 90 días o más. La morosidad es una variable crucial para las instituciones financieras, ya que impacta directamente en su liquidez y rentabilidad, aumentando los costos operativos relacionados con la cobranza y generando pérdidas por préstamos incobrables. Además, altos niveles de morosidad pueden deteriorar la reputación de la entidad, dificultando la captación de nuevos clientes y afectando su posición competitiva en el mercado financiero.

En esta investigación, la morosidad actúa como la variable dependiente que se busca analizar la influencia con el sobreendeudamiento. Medir la morosidad permite evaluar el desempeño crediticio de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. y la efectividad de sus políticas de gestión de riesgos. A través de la influencia entre la

morosidad y el sobreendeudamiento, se puede identificar cómo el exceso de deudas entre los clientes contribuye al aumento de los incumplimientos de pago. Este análisis es esencial para desarrollar estrategias preventivas y correctivas que reduzcan los niveles de morosidad, mejoren la gestión de créditos y fortalezcan la estabilidad financiera de la institución. Además, comprender los factores que influyen en la morosidad permite a la entidad implementar programas de educación financiera y ajustar sus políticas de préstamo para minimizar los riesgos asociados al sobreendeudamiento.

### **1.6.2. Definición Operacional de las Variables**



| Variable   | Definición Conceptual   | Dimensiones   | Indicadores  |
|--|---|---|--|
| <b>Variable Independiente:</b><br><br>Sobreendeudamiento | Carbonell (2019) señala que el sobreendeudamiento se produce cuando las deudas adquiridas exceden los ingresos disponibles para su cumplimiento. Frecuentemente, la disponibilidad de grandes sumas de dinero para los consumidores, junto con requisitos mínimos para su aprobación, hace que las ofertas de muchas instituciones financieras resulten muy atractivas. No obstante, a largo plazo, estas propuestas pueden convertirse en una trampa para quienes las aceptan. Así, las dificultades financieras emergen cuando una persona obtiene créditos innecesarios en diversas entidades financieras y no logra cumplir con los pagos de los préstamos, lo que ocasiona retrasos en las cuotas mensuales y, eventualmente, conduce al sobreendeudamiento. | Garantía de los filtros<br><br>Nivel de Ahorros<br><br>Nivel de Endeudamiento | Crédito Normal<br>Crédito adicional<br>Otras entidades financieras<br>Terceros<br>Familiares<br>Apertura de cuenta de ahorros<br>Ahorro para pagar deudas<br>Hábito de ahorrar<br>Presupuesto<br><br>Sobreendeudamiento activo<br>Sobreendeudamiento pasivo<br>Puntualidad |
| <b>Variable Dependiente:</b><br><br>Morosidad            | Bobadilla (2019) La morosidad crediticia se manifiesta cuando una persona, empresa o corporación adquiere un crédito de una entidad financiera, comprometiéndose a realizar el pago en la fecha acordada; sin embargo, no cumple con el acuerdo establecido.  | Capacidad de Pago<br><br>Mora de Alto Riesgo                                  | Cronograma de pago<br>Liquidez<br><br>Refinanciamiento<br>Extrajudicial  |

*Nota.* Adaptado parcialmente de: Aguedo y Pinedo (2021).

### **1.7. Tipo de Investigación**

La investigación aplicada se describe como un tipo de investigación cuyo propósito primordial es solucionar problemas prácticos y específicos a través de la aplicación de conocimientos y teorías ya establecidas. A diferencia de la investigación básica, que se enfoca en ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, la investigación aplicada está dirigida hacia la utilidad práctica y la implementación de soluciones tangibles. Este tipo de investigación se distingue por su orientación hacia metas concretas, su realización en contextos particulares y su empleo de diversas metodologías, la integración interdisciplinaria y la obtención de resultados tangibles que pueden ser aplicados en el corto plazo (Neuman, 2014).

### **1.8. Nivel de Investigación**

La investigación explicativa se define como un tipo de investigación que busca identificar las causas y efectos de los fenómenos, así como entender las relaciones entre las variables. Este tipo de investigación va más allá de la simple descripción y se enfoca en explicar por qué y cómo ocurren los eventos. La investigación explicativa se caracteriza por su enfoque en el análisis causal, la utilización de métodos cuantitativos y cualitativos, y la elaboración de teorías que puedan ser probadas empíricamente. Este tipo de investigación es esencial para el desarrollo de conocimiento profundo y detallado sobre los mecanismos subyacentes de los fenómenos estudiados (Kerlinger & Lee, 2000).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. A nivel Internacional**

Iñiguez y Paz (2020), en su artículo para la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, se enfocaron en analizar el sobreendeudamiento de los microempresarios en el área urbana del Cantón Ventanas, Provincia de los Ríos. El objetivo de su estudio fue identificar los factores que contribuyen al sobreendeudamiento de estos empresarios. Para ello, emplearon una metodología transversal con un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, y seleccionaron una muestra de 137 microempresarios. Los resultados revelaron un alto nivel de endeudamiento, atribuido principalmente a un conocimiento financiero deficiente y a una gestión inadecuada de los ingresos y costos del negocio. Muchos empresarios recurren a múltiples préstamos informales sin evaluar adecuadamente su capacidad de endeudamiento, además de mostrar un desinterés en el ahorro, lo que finalmente les impide cumplir con los pagos de sus deudas y los sumerge en un sobreendeudamiento.

#### **Conclusión:**

La investigación determinó que el principal motivo de sobreendeudamiento entre los microempresarios de la zona estudiada es la carencia de conocimientos adecuados sobre la gestión efectiva de los préstamos, así como el uso ineficiente de los créditos obtenidos, los cuales no se emplean de manera integral para el crecimiento y desarrollo de sus negocios. Adicionalmente, la recurrencia a préstamos informales, que frecuentemente presentan condiciones desfavorables y tasas de interés elevadas, juega un papel significativo en el incremento del endeudamiento. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer la educación financiera dirigida a los microempresarios y de promover prácticas de préstamo más formales y accesibles, con términos más beneficiosos. De esta manera, se busca prevenir el ciclo de sobreendeudamiento y asegurar que los créditos otorgados contribuyan de manera efectiva al progreso

empresarial, facilitando una gestión financiera más sostenible y responsable.

Shukrani y Gratton (2021) "Evaluación del sobreendeudamiento entre los prestatarios de las instituciones de microfinanzas: La perspectiva tanzana" El presente estudio percibió la introducción de instituciones de microfinanzas como una alternativa óptima para ofrecer servicios financieros a individuos de bajos ingresos, con el objetivo de incrementar sus ingresos y mitigar la pobreza. Investigaciones previas revelaron que una proporción significativa de los prestatarios de estas instituciones sufre de sobreendeudamiento, un problema con repercusiones adversas tanto para los deudores como para la economía en su conjunto. El estudio se enfocó en Tanzania, validando indicadores de sobreendeudamiento y explorando la condición de los micro-prestatarios en este contexto. Mediante un cuestionario semiestructurado aplicado a 535 individuos, y utilizando análisis descriptivos y regresión logística, se identificó que factores como la relación deuda-ingreso, múltiples endeudamientos y la morosidad contribuyen significativamente al sobreendeudamiento. Los resultados indicaron que los micro-prestatarios sobreendeudados en Tanzania dedican más del 75 % de sus ingresos mensuales al pago de deudas, enfrentan morosidad y no logran cubrir necesidades básicas. Se recomendó que las instituciones de microfinanzas monitoreen los niveles de deuda y ajusten los planes de pago para aliviar el sobreendeudamiento entre los prestatarios.

#### Conclusión:

El estudio determinó que el sobreendeudamiento entre los micro-prestatarios en Tanzania afecta significativamente su situación económica, ya que consume una porción considerable de sus ingresos mensuales y limita su capacidad para cubrir necesidades básicas. Se confirmó que existe una relación positivamente significativa entre factores como la relación deuda-ingreso, el endeudamiento múltiple y la morosidad en el contexto del sobreendeudamiento. En consecuencia, se sugiere que las instituciones de microfinanzas adopten medidas de monitoreo más rigurosas y consideren la reestructuración de los planes de pago para aquellos prestatarios que ya se encuentran sobreendeudados. Estas estrategias son fundamentales para mitigar el fenómeno del sobreendeudamiento y contribuir a la disminución de la pobreza entre esta población

vulnerable. Además, se enfatiza que dichas acciones son cruciales para garantizar que los servicios de microfinanzas logren su propósito principal de mejorar las condiciones de vida de los prestatarios, evitando que las estructuras de deuda insostenibles perjudiquen aún más su bienestar financiero. Al implementar estas recomendaciones, las instituciones pueden asegurar una gestión de créditos más responsable y sostenible, promoviendo así una mayor estabilidad económica entre sus clientes y fortaleciendo el impacto positivo de sus programas de microfinanzas.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Jalixto (2023) la investigación realizada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el año 2020 buscó determinar la relación entre la gestión de riesgo y la cartera morosa. Este análisis descriptivo correlacional se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental que incluyó a 245 analistas de crédito, seleccionando una muestra de 150 de ellos. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, aplicada presencialmente. Los resultados indicaron que, según el 60 % de los participantes, la gestión de riesgo de crédito en la entidad es alta, mientras que el 54 % consideró que la cartera morosa es media. Además, se estableció que las dimensiones de la gestión de riesgo, como el principio, marco referencial, proceso y control eficaz, tienen una relación significativa con la cartera morosa, con un nivel de significancia de 0,000, indicativo de una relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que existe una correlación moderada positiva entre la gestión de riesgo de crédito y la cartera morosa, con un valor de Rho de Spearman de 0,672.

#### **Conclusión:**

El estudio demostró que una gestión eficaz del riesgo crediticio está significativamente vinculada a los niveles de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Esta relación, de carácter moderadamente positivo, enfatiza la importancia de adoptar prácticas robustas de gestión de riesgos para controlar y reducir la cartera de préstamos morosos. Al implementar estrategias sólidas de gestión de riesgo, la entidad puede identificar y mitigar de manera más eficiente los riesgos asociados a los

créditos otorgados, lo que resulta en una disminución de la morosidad. Además, una gestión de riesgos bien estructurada contribuye de manera significativa a la estabilidad y salud financiera de la institución, permitiéndole mantener una cartera de créditos más saludable y sostenible a largo plazo. Esto no solo mejora la rentabilidad de la Caja Municipal, sino que también fortalece su reputación y confianza entre los prestatarios, facilitando un entorno financiero más seguro y fiable para todos sus clientes.

Ccoa y Meza (2023) la investigación titulada "Morosidad de los Préstamos Microempresa y Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodos 2020 – 2021" se centró en describir cómo la morosidad de los préstamos microempresa afecta la rentabilidad de la entidad durante los mencionados periodos. Utilizando datos de los estados financieros publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), este estudio de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, encontró que, en 2020, una disminución en la morosidad bancaria y en el ratio de morosidad de préstamos microempresa se correlacionaba con un incremento en la rentabilidad económica y financiera de la entidad. Contrariamente, en 2021, aunque la morosidad bancaria y la ratio de morosidad aumentaron, la rentabilidad económica y financiera se mantuvieron relativamente estables, mostrando resultados positivos. Esto indica que, a pesar del aumento en la morosidad compuesta por la cartera pesada, atrasada y de alto riesgo, la rentabilidad económica y financiera no sufrieron impactos significativos.

#### Conclusión:

El análisis reveló que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. ha conseguido mantener una rentabilidad económica y financiera constante, incluso ante fluctuaciones en la morosidad de los préstamos dirigidos a microempresas. Este resultado indica una gestión eficiente de la rentabilidad, que le permite a la entidad absorber los efectos adversos de aumentos en la morosidad sin afectar negativamente su estabilidad financiera. Además, este hallazgo destaca la capacidad de resiliencia de las estrategias financieras y operativas implementadas por la Caja, permitiéndole enfrentar de manera efectiva las variaciones en el mercado de préstamos para microempresas. La habilidad de

la Caja para sostener su rentabilidad en condiciones de morosidad variable subraya la solidez de sus políticas de gestión y la efectividad de sus mecanismos de control financiero, garantizando así la continuidad y el crecimiento sostenible de la institución en un entorno económico dinámico.

El estudio realizado en la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa en 2022 se centró en evaluar cómo la gestión de cobranza influye en la morosidad de los clientes, particularmente en un contexto donde se identificaron deficiencias como políticas de crédito ineficientes, mala gestión de cobranzas, y falta de habilidades profesionales y de incentivos al personal. La metodología empleada incluyó el método científico hipotético deductivo, histórico, comparativo y estadístico, configurando un estudio básico de nivel correlacional y diseño descriptivo correlacional. A través de la recolección de datos, se propusieron soluciones para abordar la problemática central de la investigación. Los resultados revelaron una correlación moderada y significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad, con un coeficiente tau b de  $\tau = 0,673$  y una significación bilateral de  $p = 0,000$ . Además, se encontró que el 33,6 % de los clientes concuerdan en que factores como el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son cruciales para una efectiva gestión de cobranza. Respecto a la morosidad, el 39,1 % de los clientes expresaron preocupación por el incumplimiento de pagos y los préstamos vencidos. Se recomienda enfocar esfuerzos en mejorar las estrategias de gestión de cobranza y de morosidad.

#### Conclusión:

El análisis reveló una relación significativa entre la gestión de cobranza y los niveles de morosidad en la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa. La correlación observada indica que optimizar los procesos de cobranza podría disminuir de manera efectiva la morosidad, subrayando la importancia de fortalecer las políticas de crédito, capacitar al personal y mejorar las prácticas de comunicación y negociación con los clientes. Estos hallazgos destacan la necesidad de implementar estrategias más sólidas y eficientes para gestionar los riesgos asociados al crédito, lo que a su vez contribuirá a mejorar la salud financiera de la institución. Además, una gestión de cobranza más

efectiva no solo reduce la morosidad, sino que también incrementa la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, promoviendo una relación más saludable y sostenible entre la financiera y sus prestatarios. Por lo tanto, es esencial que la Financiera Confianza adopte un enfoque integral que incluya la actualización de sus políticas de crédito, la inversión en la capacitación continua de su personal y el desarrollo de técnicas avanzadas de comunicación y negociación, con el fin de mitigar los riesgos crediticios y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo de la entidad.

Aranda (2024) la investigación llevada a cabo en una cooperativa de la región San Martín en 2023 exploró la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad. Esta investigación, de diseño no experimental y enfoque básico, contó con una muestra de 108 trabajadores administrativos y asesores, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y el cuestionario como instrumento. La confiabilidad obtenida para la gestión de riesgo crediticio fue de 0,977 y para la morosidad de 0,981. Los resultados indicaron que el 30 % de los encuestados calificaron la gestión de riesgo crediticio como baja, el 50 % como media, y el 20 % como alta; en cuanto a la morosidad, el 34 % la calificó como baja, el 46 % como media, y el 20 % como alta. El análisis estadístico mediante el coeficiente de Rho de Spearman reveló una correlación alta y significativa de 0,709 con un p-valor de 0,000 ( $p \leq 0,01$ ), evidenciando un 50,26 % de dependencia entre las variables.

#### Conclusión:

Los resultados destacan una correlación alta y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa analizada. Esta fuerte asociación indica que una administración eficaz del riesgo crediticio puede influir de manera sustancial en la disminución de los niveles de morosidad. Tal vínculo enfatiza la importancia de adoptar y mantener prácticas sólidas de gestión de riesgos que sean capaces de reducir la morosidad y, al mismo tiempo, fortalecer la estabilidad financiera de la cooperativa. Además, estos hallazgos respaldan la necesidad de desarrollar y mejorar de forma continua las estrategias de gestión de riesgos, con el fin de optimizar la salud financiera de la institución. Implementar medidas proactivas y adaptativas en la gestión de riesgos



no solo contribuye a minimizar los incumplimientos de pago, sino que también promueve una mayor resiliencia financiera, permitiendo a la cooperativa enfrentar de manera más efectiva las fluctuaciones económicas y los desafíos del mercado. Por lo tanto, es fundamental que la cooperativa invierta en el perfeccionamiento constante de sus procesos de gestión de riesgos para asegurar su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Paredes (2022), en su investigación titulada "Tratamiento al riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en una entidad financiera no bancaria, periodo 2017-2019", resaltó la creciente importancia del manejo del riesgo crediticio en el ámbito global. El estudio tuvo como objetivo determinar cómo el tratamiento del riesgo crediticio afecta el nivel de morosidad en una entidad financiera no bancaria durante el año 2019. La metodología empleada fue de tipo básico, no experimental y longitudinal, utilizando cuestionarios y guías de análisis documental como instrumentos. Los resultados evidenciaron una influencia significativa del tratamiento del riesgo crediticio en el nivel de morosidad en la entidad financiera no bancaria ( $p < 0,005$ ). La conclusión del estudio fue que el tratamiento del riesgo crediticio impacta de manera significativa en el nivel de morosidad en una entidad financiera no bancaria (Chi cuadrado de Pearson  $gl_4 = 13337,548$ ;  $p 0,001$ ).

#### **Conclusión:**

En relación con el estudio de Paredes (2022), se concluyó que el tratamiento del riesgo crediticio tuvo un impacto significativo en la reducción del nivel de morosidad dentro de una entidad financiera no bancaria. Esta conclusión resulta relevante para la investigación sobre la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de la agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna, ya que subraya la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio para mitigar la morosidad, aspecto que puede ser clave al analizar el sobreendeudamiento en dicha agencia.

Vicente (2023) en su investigación titulada "Factores de evaluación crediticia y su influencia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito

del Perú, sede Tacna, periodo 2019", se enfocó en analizar cómo los factores de evaluación crediticia afectan el sobreendeudamiento financiero de los clientes de esta entidad bancaria. Los objetivos del estudio incluyeron evaluar la influencia del riesgo comercial en la voluntad de pago, el impacto del interés revolvente en el grado de endeudamiento y las ampliaciones de crédito en la solidez financiera. Reconociendo que el sistema de microfinanzas del Perú es internacionalmente reconocido, el estudio también destacó los retos que enfrenta para mantener su eficiencia y crecimiento. Esta investigación fue de carácter aplicado, utilizando un diseño no experimental y de nivel descriptivo, y se realizó en la Agencia Tacna del Banco de Crédito del Perú durante el año 2019. La población del estudio consistió en 38 clientes, y se utilizó la técnica de encuesta para recolectar los datos, los cuales fueron procesados y ordenados mediante una herramienta especialmente diseñada para obtener resultados claros y objetivos. La conclusión principal del estudio fue que los factores de evaluación crediticia influyen significativamente en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna.

#### Conclusión:

Se concluyó que los factores de evaluación crediticia desempeñaron un papel crucial en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú en la sede Tacna. Esta conclusión es relevante para el estudio sobre la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de la agencia Alto de la Alianza de la CMA Tacna S.A., Región Tacna, ya que subraya la importancia de una evaluación crediticia rigurosa para prevenir el sobreendeudamiento y, en consecuencia, reducir la morosidad. La consideración de estos factores puede ofrecer una perspectiva valiosa al analizar las dinámicas del sobreendeudamiento y su impacto en la morosidad en la agencia mencionada.

Mayta y Tielavilca (2023) buscaron analizar cómo la calidad de la cartera crediticia impactaba en la morosidad de Caja Tacna durante el periodo mencionado. Para ello, emplearon una metodología aplicada con un enfoque explicativo o causal y un diseño longitudinal no experimental. La población objeto de estudio incluyó tanto la cartera

crediticia como los niveles de morosidad de Caja Tacna, utilizando datos mensuales correspondientes al periodo 2015-2019, sin realizar una selección específica de muestra. La recolección de datos se realizó mediante análisis documental, utilizando una ficha de recolección como instrumento, y se procesaron utilizando los programas SPSS V.23, EViews 10 y Microsoft Excel. Los resultados se presentaron a través de gráficos de barras y líneas, y la verificación de las hipótesis se efectuó mediante regresión lineal simple y múltiple, asegurando el cumplimiento de los supuestos de normalidad, homocedasticidad, ausencia de autocorrelación y no multicolinealidad.

En relación con la variable "calidad de cartera crediticia", los indicadores de cartera normal, cartera vencida y cobertura de cartera de alto riesgo mostraron diferencias significativas en comparación con otras cajas municipales como Caja Huancayo, Caja Cusco y Caja Arequipa. Los niveles de "morosidad" observados fueron superiores a los registrados en las cajas municipales de referencia. Las hipótesis específicas revelaron que la cartera normal explicaba el 54 % de las variaciones en la morosidad ( $R^2 = 0,539445$ ), la cartera vencida un 66 % ( $R^2 = 0,655083$ ) y la cobertura de cartera de alto riesgo un 10 % ( $R^2 = 0,097263$ ). La hipótesis general fue significativa, indicando que la calidad de la cartera crediticia explicaba el 99 % de las variaciones en la morosidad ( $R^2 = 0,998115$ ). En conclusión, se determinó que la calidad de la cartera crediticia tuvo una influencia significativa en la morosidad de Caja Tacna durante el periodo 2015-2019.

#### Conclusión:

Se determinó que la calidad de la cartera crediticia influyó de manera significativa en la morosidad de la Caja Tacna durante el periodo comprendido entre 2015 y 2019. Esta conclusión es de particular relevancia para el estudio sobre la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna, ya que subraya la importancia de mantener una cartera crediticia robusta y bien gestionada como estrategia clave para disminuir los niveles de morosidad. La implementación de estos hallazgos puede proporcionar una perspectiva valiosa para la gestión del sobreendeudamiento, permitiendo a la agencia desarrollar políticas crediticias más efectivas y adoptar prácticas de evaluación de riesgos más rigurosas.

Además, asegurar una alta calidad en la cartera de créditos contribuye a mejorar la estabilidad financiera de la entidad, reduciendo la probabilidad de incumplimientos y fortaleciendo la confianza de los prestatarios y stakeholders en la institución. Por lo tanto, estos resultados no solo ofrecen una base teórica sólida para comprender la relación entre la calidad crediticia y la morosidad, sino que también proporcionan recomendaciones prácticas que pueden ser aplicadas para optimizar la gestión financiera y promover una mayor sostenibilidad económica dentro de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable sobreendeudamiento**

#### **Concepto de Sobreendeudamiento**

Haciendo referencia al (Proyecto de ley N.º 3267/2018-CR) sobre el concepto de sobreendeudamiento bajo comentario de la iniciativa legislativa del Congresista Octavio Salazar Miranda. Carbonell (2019) refiere que el sobreendeudamiento ocurre cuando las obligaciones contraídas superan los ingresos aprovechables para cubrirlas; en muchos casos, la oferta de grandes cantidades de dinero a los consumidores y los escasos requisitos para aprobar a ella hacen que las propuestas de muchas empresas financieras sean atractivas, a la larga convirtiéndose en una trampa para el deudor.

El sobreendeudamiento activo o abuso de crédito, en este caso la situación de endeudamiento excesivo, que se produce por el uso de crédito destinado a financiar las necesidades (Sanz et al., 2004). La compulsión por las compras puede alcanzar niveles patológicos, lo que lleva a un endeudamiento impulsado por una mentalidad consumista. En contraste, el sobreendeudamiento pasivo está relacionado con situaciones imprevistas que disminuyen la capacidad de generar ingresos o aumentan los gastos, dificultando el cumplimiento de las obligaciones financieras. Este tipo de sobreendeudamiento surge como resultado de eventos fortuitos o inesperados que impiden el pago de los préstamos adquiridos. Estas circunstancias imprevistas, que pueden reducir los ingresos o incrementar los gastos, se caracterizan por la imposibilidad de satisfacer las necesidades

básicas diarias debido a razones inesperadas, determinantes y accidentales. Además, este fenómeno subraya la importancia de implementar estrategias de gestión financiera y planes de contingencia que permitan a los individuos enfrentar imprevistos sin comprometer su estabilidad económica. Así, se busca mitigar el impacto del sobreendeudamiento pasivo y promover una mayor resiliencia financiera entre los prestatarios.

Estos son casos de deterioro grave en la obtención de ingresos como resultado de la aparición de factores accidentales como desempleo, enfermedad, discapacidad, muerte o ruptura matrimonial, las cuales son situaciones provocadas regularmente a ciertas causas de innegables infortunios (Sanz et al., 2004).

Según estudios recientes, el sobreendeudamiento se caracteriza por altos pagos relativos al ingreso, un número elevado de compromisos crediticios, morosidad en pagos y la percepción subjetiva de la deuda como una carga significativa (Ferreira et al, 2023). Estos factores interactúan y pueden agravar la vulnerabilidad financiera de los individuos afectados.

Adicionalmente, se ha observado que el sobreendeudamiento puede tener efectos negativos en el bienestar emocional y físico de los individuos. Por ejemplo, estudios han mostrado que los consumidores sobreendeudados presentan menores niveles de satisfacción con la vida, bienestar emocional, y salud general, además de problemas en la calidad del sueño. La percepción de control financiero y la ansiedad financiera son mediadores críticos en la relación entre el estado de endeudamiento y el bienestar general (Mendes et al. 2023).

### **Teorías del sobreendeudamiento**

Carbonell (2019), la adicción a las compras puede alcanzar niveles patológicos, conduciendo a un endeudamiento debido a ideas consumistas. En relación con el sobreendeudamiento pasivo, este fenómeno se atribuye a circunstancias imprevistas que reducen la capacidad de ingresos o incrementan los gastos, dificultando el cumplimiento de las obligaciones financieras. Este tipo de sobreendeudamiento se produce como

resultado de eventos fortuitos o inesperados que impiden el pago de los préstamos contraídos. Estas circunstancias imprevistas, que pueden disminuir los ingresos o aumentar los gastos, se caracterizan por la imposibilidad de satisfacer las necesidades básicas de la vida cotidiana debido a razones inesperadas, determinantes y accidentales.

### **Factores de sobreendeudamiento:**

Sanz et al. (como se cita en Vásquez, 2017) nos cita los siguientes factores:

#### Facilidad de endeudamiento:

El primer factor identificado es la creciente facilidad con la que las personas pueden endeudarse, resultado del aumento del mercado crediticio y la competencia entre las entidades financieras. Esta situación ha facilitado el acceso al crédito para muchos individuos, quienes a menudo no prevén las consecuencias de sus decisiones financieras. Ejemplos de esta facilidad de endeudamiento incluyen los préstamos otorgados tanto por bancos como por prestamistas individuales.

#### Incremento de los gastos familiares:

El notable incremento en los gastos familiares, especialmente en rubros esenciales del presupuesto como la alimentación y la vivienda, así como en la adquisición de bienes sustitutos, ha forzado a numerosas familias a recurrir al endeudamiento para cubrir estos costos. Además, la llegada de un nuevo miembro a la familia que padece una enfermedad crónica puede alterar de manera considerable la economía doméstica, exacerbando los problemas de endeudamiento. Estas situaciones imprevistas y cambios en la estructura familiar generan una presión financiera adicional que obliga a las familias a asumir deudas para mantener su nivel de vida y atender necesidades urgentes. Por lo tanto, es fundamental que las familias adopten una gestión financiera prudente y que las instituciones financieras ofrezcan productos de crédito responsables y flexibles que puedan adaptarse a estas circunstancias cambiantes. De esta manera, se puede minimizar el riesgo de sobreendeudamiento y promover una mayor estabilidad económica en los hogares afectados. Además, la implementación de estrategias de educación financiera

puede empoderar a las familias para manejar de manera más efectiva sus finanzas, reduciendo así la dependencia de créditos onerosos y fomentando hábitos de consumo más sostenibles.

#### Poco o nulo ahorro familiar:

La ausencia o insuficiencia de ahorros familiares representa un obstáculo significativo que dificulta que las familias puedan afrontar gastos inesperados. Esta carencia de reservas financieras lleva al sobreendeudamiento, ya que las familias se ven forzadas a recurrir a créditos para cubrir necesidades económicas emergentes. Sin una base de ahorros, las familias carecen de un colchón financiero que les permita manejar imprevistos como reparaciones del hogar, emergencias médicas o pérdidas de empleo, lo que las empuja a endeudarse para mantener su estabilidad económica. Además, la falta de ahorro limita la capacidad de las familias para planificar a largo plazo y puede aumentar la vulnerabilidad ante crisis financieras personales. Por lo tanto, fomentar hábitos de ahorro y proporcionar acceso a herramientas financieras adecuadas es crucial para reducir el riesgo de sobreendeudamiento y mejorar la resiliencia económica de los hogares.

#### Precariedad laboral

De acuerdo a Ulloa et al. (2001; como se cita en Vásquez, 2017) la precariedad laboral es, sin duda alguna, uno de los principales factores que contribuyen al sobreendeudamiento. A diferencia de la década de los ochenta, cuando los empleos solían ser indefinidos y a tiempo completo, en la actualidad una parte significativa de la población no dispone de empleos formales o estables. En muchos casos, incluso aquellos que logran obtener un empleo formal enfrentan salarios insuficientes que no cubren adecuadamente sus necesidades básicas. Esta falta de estabilidad laboral y los ingresos limitados obligan a las personas a recurrir a préstamos y créditos para poder satisfacer sus gastos cotidianos, lo que incrementa el riesgo de sobreendeudamiento. Además, la inseguridad en el empleo dificulta la planificación financiera a largo plazo, haciendo que las familias sean más vulnerables a imprevistos económicos y, por ende, más propensas

a endeudarse en exceso para hacer frente a situaciones de emergencia.

### **Modelos y teorías de la variable sobreendeudamiento Clases de Sobreendeudamiento**

- **Sobreendeudamiento activo**

El sobreendeudamiento activo se manifiesta cuando el consumidor recurre al crédito de manera excesiva, sin realizar una evaluación adecuada de su capacidad de pago para satisfacer sus necesidades. Este tipo de sobreendeudamiento está relacionado con un comportamiento de consumo impulsivo o involuntario, en el que se apelan a préstamos innecesarios, lo que resulta en un endeudamiento acrítico. En este contexto, el abuso de crédito da lugar a una situación de endeudamiento excesivo, donde el crédito es utilizado para financiar necesidades, pero también para satisfacer compulsiones de compra que pueden alcanzar niveles patológicos, originando un endeudamiento impulsado por un enfoque consumista (Linerros, 2015).

- **Sobreendeudamiento pasivo**

Linerros (2015) el sobreendeudamiento pasivo surge debido a ciertas situaciones que disminuyen la capacidad de generar ingresos o incrementan los gastos, dificultando así el cumplimiento de las deudas. Esto se debe a una variedad de circunstancias, ya sean fortuitas o imprevisibles, que impiden el pago de los préstamos adquiridos.

Se refiere a situaciones inesperadas que pueden reducir los ingresos o aumentar los gastos, caracterizadas por la incapacidad completa de cubrir las necesidades básicas diarias debido a causas imprevistas, determinantes y accidentales. Estos escenarios incluyen una disminución notable en la capacidad de generar ingresos debido a factores fortuitos como el desempleo, enfermedades, discapacidades, el fallecimiento de un miembro de la familia o rupturas familiares. Además, estas circunstancias inesperadas pueden incrementar la vulnerabilidad financiera de las familias, obligándolas a recurrir a soluciones crediticias para afrontar gastos esenciales, lo que a su vez puede intensificar el problema del sobreendeudamiento y la morosidad.



## **Descripción de las dimensiones a evaluar dentro del constructo sobreendeudamiento**

**Nivel de Ahorros:** El ahorro consiste en reservar una parte del ingreso en lugar de consumirlo en bienes y servicios. Este proceso, comúnmente realizado por individuos o economías familiares, implica destinar los ingresos no gastados a depósitos en entidades financieras o a la adquisición de otros activos, obteniendo a cambio un interés. El dinero ahorrado se utiliza posteriormente para alcanzar metas específicas, tales como la creación de un fondo de emergencias, inversiones o la cobertura de necesidades futuras.

El ahorro comprende todas las aportaciones monetarias realizadas en diferentes modalidades por individuos y entidades jurídicas, tanto nacionales como extranjeras, dentro de las instituciones que conforman el sistema financiero. Esto incluye no solo los depósitos bancarios, sino también la negociación de instrumentos de deuda emitidos por dichas entidades. Además, el ahorro puede manifestarse a través de diversas formas de inversión y productos financieros que permiten a los ahorradores gestionar y multiplicar sus recursos de manera eficiente. De esta manera, las instituciones financieras ofrecen una amplia gama de opciones que facilitan la acumulación de capital, promoviendo la estabilidad económica tanto de los individuos como de las organizaciones que participan en el sistema financiero.

Dichas exigencias están protegidas en la forma que señala la presente ley (Ley 26702, 2019, art. 131). La importancia del ahorro radica en la práctica de reservar una parte de los ingresos para poder enfrentar imprevistos. Ahorrar es fundamental para superar situaciones adversas; sin embargo, lo más relevante es que el ahorro permite acumular recursos que contribuyen a mejorar y asegurar un futuro financiero más estable y próspero.

Las empresas deben ahorrar para convertirse en empresas productivas y que empleen a más trabajadores en mejores posiciones siendo capaces de producir bienes de calidad para los mercados interno e internacional (BID, 2016). Para tener un comportamiento responsable para hacer frente a las dificultades, proveer de seguridad e

independencia financiera para así cumplir sus metas.

**Garantía de los filtros:** La evaluación llevada a cabo por el analista de créditos es de suma importancia, ya que este asume la responsabilidad directa en el proceso de otorgamiento de crédito, siendo considerado el elemento más crucial del mismo. Su función principal es realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de la capacidad de pago y la solvencia moral de los clientes. Además, es fundamental conocer el destino o propósito del crédito, así como realizar una verificación y análisis exhaustivo de las garantías, con el objetivo de minimizar el riesgo asociado a la concesión del crédito.

La evaluación del cliente comienza desde el momento en que este se acerca a la institución solicitando financiamiento. En esta etapa inicial, se realiza una primera evaluación de gabinete, que consiste en un análisis cualitativo preliminar. Para ello, se solicita el Documento Nacional de Identidad (DNI) del cliente y se procede a filtrar su historial de pagos y la posición de los intervinientes del crédito, utilizando reportes internos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Tacna. Este historial detalla si el cliente ha trabajado anteriormente con préstamos en la institución o si es un cliente nuevo. En el caso de clientes recurrentes, el historial de pagos proporciona información sobre su puntualidad en los pagos, el número de días de retraso en cada mes, el promedio de días de atraso, la tasa de interés aplicada y el estado actual del crédito, ya sea vigente o cancelado. Basado en dicho reporte, se obtiene una visión del nivel de endeudamiento actual del cliente en otras entidades. Asimismo, se puede verificar si el cliente tiene familiares con morosidad, si hay personas vinculadas en mora en su dirección actual, si el cliente actúa como aval de otros clientes, y si tiene antecedentes de créditos denegados.

Tras revisar los reportes internos, se procede a consultar las centrales de riesgo externas, en este caso se utiliza EQUIFAX y el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Estos reportes permiten identificar el nivel de endeudamiento actual del cliente, su comportamiento de pago y su clasificación como deudor según las normas de la SBS. Con esta información, se decide si se continúa con la evaluación crediticia o se deniega la solicitud, según lo reportado.

Una vez realizada la evaluación de gabinete y decidido proceder con la evaluación, se programa una visita al negocio y/o vivienda del cliente. En el caso de negocios, esta visita permite conocer el flujo de ventas e ingresos del cliente. Para otros tipos de créditos, la visita tiene como objetivo verificar la estabilidad domiciliaria y confirmar la información proporcionada por el cliente respecto al destino del crédito. Esta verificación se realiza mediante una visita in situ, asegurando la exactitud y veracidad de los datos obtenidos durante el proceso de evaluación.

**Créditos:** Vela y Caro (2015) definen el crédito como un proceso en el cual una persona natural o jurídica proporciona financiamiento a otra, bajo el acuerdo de que esta última reembolsará el monto otorgado, junto con los intereses compensatorios y otros gastos asociados, si corresponde, en un periodo posterior. Este mecanismo permite obtener dinero sin necesidad de realizar el pago en el momento de recibirlo, aunque el prestatario asume el compromiso de reembolsar el monto en un plazo determinado y previamente estipulado.

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2014) señala que los préstamos otorgados por una entidad financiera a sus clientes implican que el prestatario se compromete a devolver el monto en un tiempo o plazo definido, constituyéndose en una operación económica que conlleva un compromiso de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro.

Según Grasso (2017), el crédito es importante porque proporciona liquidez en momentos necesarios, permitiendo realizar compras, cubrir gastos o efectuar inversiones. Un uso adecuado del crédito puede resolver situaciones económicas en los ámbitos personal, familiar y empresarial, actuando como un apoyo en diferentes aspectos empresariales y fortaleciendo el sistema financiero de un país.

### **Tipos de crédito: Crédito de consumo**

Préstamos otorgados a corto o medianos plazos siendo créditos a personas naturales para satisfacer el pago de bienes, servicios o gastos que no sean afines a la actividad comercial (SBS, 2015) generalmente son de libre disposición.

- **Crédito de consumo revolvente**

Vela y Caro (2015) afirman que el financiamiento directo a personas naturales permite atender diversos pagos relacionados con bienes, servicios o gastos no vinculados a la actividad comercial. Este tipo de crédito se caracteriza por su capacidad de renovación, siempre y cuando el titular cumpla con los pagos correspondientes; un ejemplo típico de este tipo de financiamiento es la tarjeta de crédito.

- **Crédito de consumo no revolvente**

Los préstamos obtenidos se caracterizan por tener un número específico de cuotas establecidas para ser pagadas en un periodo determinado. Estos créditos son reembolsables mediante pagos a plazos acordados previamente, siempre que el deudor no tenga la posibilidad de reutilizar los importes ya abonados. Esta estructura de pago garantiza que el prestatario cumpla con sus obligaciones financieras de manera organizada y predecible, facilitando así la gestión tanto para el deudor como para la entidad crediticia. Además, al no permitir la reutilización de los montos pagados, se asegura una amortización gradual y constante de la deuda, lo que contribuye a mantener la estabilidad financiera del prestatario y reduce el riesgo de sobreendeudamiento.

En este tipo de crédito, los saldos pendientes no pueden fluctuar según las propias decisiones del deudor (SBS, 2015).

- **Crédito Comercial**

Los préstamos a corto plazo, ofrecidos a través de líneas de crédito, se destinan a empresas para financiar diversas actividades relacionadas con sus operaciones. Estos créditos son utilizados para satisfacer necesidades vinculadas a la actividad rentable, como la adquisición de materias primas, mercancías para la venta, maquinaria y equipos, o para invertir en cuentas por cobrar, es decir, en ventas a plazos. Este tipo de financiamiento asegura que, en el futuro, se reciban los fondos relacionados con la misma actividad productiva, permitiendo a la empresa mantener su liquidez en el presente. (Scotiabank - Colpatria, 2020).

- **Crédito Hipotecario**

Un préstamo hipotecario es un crédito concedido por una entidad financiera cuya finalidad principal es la adquisición, ampliación o renovación de una vivienda. Este tipo de préstamo permite a los prestatarios acceder a los recursos financieros necesarios para la compra de una propiedad, así como para realizar mejoras estructurales o expansiones que incrementen el valor y la funcionalidad de su hogar. Los préstamos hipotecarios generalmente se reembolsan a través de pagos mensuales distribuidos en un período determinado, lo que facilita una planificación financiera a largo plazo. Además, estos préstamos suelen estar respaldados por la propia vivienda como garantía, lo que reduce el riesgo para la entidad financiera y puede resultar en condiciones más favorables para el prestatario, como tasas de interés más bajas. La disponibilidad de préstamos hipotecarios es fundamental para fomentar el desarrollo del mercado inmobiliario y proporcionar a las familias las condiciones necesarias para establecerse en viviendas adecuadas y adaptadas a sus necesidades. Es decir, son créditos en el cual el pago principal y los intereses son garantizados por un bien inmueble, siendo inscrita en los registros públicos la propiedad (BCRP, 2011).

**Nivel de Endeudamiento:** Picó y Romero (2011) Se afirma que el endeudamiento debe definirse como la solicitud de un crédito, ya sea a corto o largo plazo, ante una entidad financiera o con otra persona física o jurídica, pública o privada. El endeudamiento representa la obligación de realizar pagos a proveedores por deudas contraídas, ya sea en el momento del contrato o antes del vencimiento estipulado en el mismo. En este sentido, el endeudamiento abarca el conjunto de compromisos financieros que las personas o empresas han adquirido con terceros o entidades financieras, siempre y cuando no incurran en morosidad.

### **2.2.2. Bases teóricas de la variable morosidad de los prestatarios**

#### **Definición de Morosidad**

A lo largo de los años, la morosidad ha sido un factor determinante y crítico para el sector financiero, ya que está estrechamente relacionada con las deudas que los clientes

mantienen con las instituciones financieras. Las repercusiones de la morosidad incluyen una disminución en los ingresos financieros y una reducción en la liquidez de estas entidades, lo que puede comprometer su estabilidad y capacidad operativa. Las microfinancieras son especialmente vulnerables a estos efectos, debido a que enfrentan un alto riesgo crediticio al otorgar préstamos a pequeñas y medianas empresas, las cuales a menudo tienen menores garantías y una capacidad de pago más limitada.

Además, la morosidad tiene profundas implicancias para la gestión financiera de las instituciones, particularmente en lo que respecta al capital circulante de un negocio. La concesión de un crédito bancario se basa en una evaluación exhaustiva por parte de la entidad prestamista, que considera diversos factores para determinar la solvencia del prestatario. Sin embargo, cuando la morosidad aumenta, afecta directamente la capacidad de la institución para mantener un flujo de caja saludable y para reinvertir en nuevas oportunidades de negocio. Entre las principales causas que originan la morosidad se encuentran el déficit en la capacidad adquisitiva de los prestatarios, problemas coyunturales como crisis económicas o desastres naturales, y tasas de interés elevadas que dificultan el cumplimiento de las obligaciones financieras. Estos factores no solo incrementan el riesgo de incumplimiento, sino que también pueden llevar a un ciclo de endeudamiento que perpetúa la inestabilidad financiera tanto para los individuos como para las instituciones crediticias.

Addai y Pu (2015), este término hace referencia al préstamo vencido, conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores.

En ese sentido, el cliente moroso está intrínsecamente relacionado con la morosidad, ya que, mediante un contrato de préstamo, el cliente y la entidad financiera establecen un acuerdo en el que se detallan las condiciones, fechas de pago y términos de cobro que ambas partes se comprometen a cumplir. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del cliente genera la situación de morosidad, afectando tanto al deudor como a la entidad acreedora.

Castillo y Cárdenas (2016) Se define como moroso al cliente que no ha cumplido de manera puntual con el pago de sus cuotas crediticias, lo que incluye tanto los intereses como el capital adeudado. Por lo tanto, cuando una empresa o persona incurre en mora, puede verse en la necesidad de solicitar a la entidad financiera garantías adicionales o facilidades de pago. No obstante, los bancos suelen otorgar estas facilidades solo si la empresa demuestra tener problemas de liquidez y si su historial crediticio refleja puntualidad en el pago de préstamos anteriores.

Diversos factores influyen en la morosidad. Según Rodríguez et al. (2017), la falta de tiempo y el sobreendeudamiento son los más relevantes. Además, proponen que una de las estrategias clave para minimizar la morosidad es la implementación de tarjetas de crédito, que pueden ayudar a gestionar mejor los pagos y el tiempo.

Por su parte Mocetti y Viviano (2017), señalan que los factores no solo son de nivel microeconómico también involucran los macroeconómicos, el cual afectan a la estabilidad del sistema financiero.

El Índice de Morosidad (IMOR) es el indicador más comúnmente utilizado para medir la morosidad dentro del sector financiero. Según Vatansever y Hepsen (2013), este índice es una herramienta fundamental para evaluar el desempeño de una entidad financiera. Lopez y Pérez (2017) explican que el IMOR se calcula dividiendo la cartera atrasada en un periodo determinado por el total de créditos directos otorgados, proporcionando así una medida precisa del nivel de morosidad que enfrenta la entidad.

### **Existen diversos 5 tipos de morosos y están en función a los días de incumplimiento:**

#### **1. Deudor Normal:**

Un deudor normal es aquella persona que experimenta un retraso en el pago de su cuota de crédito, siempre y cuando dicho retraso no exceda los 8 días naturales. Este tipo de deudor mantiene su compromiso financiero sin incurrir en morosidades prolongadas.

## **2. Deudor con Problemas Potenciales:**

El deudor con problemas potenciales se define como aquel que comienza a incurrir en mora desde el noveno hasta el trigésimo día de atraso en sus pagos. Este segmento de deudores muestra señales de dificultades financieras que podrían escalar si no se gestionan adecuadamente.

## **3. Deudor Deficiente:**

El deudor deficiente es aquel cliente que, debido a una limitada capacidad adquisitiva, enfrenta dificultades para cumplir con sus cuotas crediticias. En este caso, la mora se sitúa entre los 31 y los 60 días, reflejando una incapacidad parcial para mantener sus obligaciones financieras.

## **4. Deudor Dudoso:**

El deudor dudoso es aquel que, a pesar de contar con facilidades de pago, presenta retrasos significativos que oscilan entre los 61 y los 120 días. Este tipo de deudor muestra una creciente dificultad para regularizar sus pagos, lo que podría llevar a una mayor precariedad financiera.

## **5. Deudor que Genera Pérdida:**

El deudor que genera pérdida corresponde a aquel cliente moroso que ha enfrentado serias complicaciones financieras, como pérdidas en su negocio, lo que hace que la deuda se considere incobrable (SBS, 2015). Este tipo de deudor representa el mayor riesgo para las instituciones financieras, ya que la recuperación de la deuda es altamente improbable.

En palabras de Urbina (2019) se presentan dos tipos de fases, las expansivas y las de recesión; cuando se habla de la primera fase normalmente surge cuando la morosidad tiende a disminuir y esto es porque los hogares y empresas presentan elevados ingresos, facilitándoles el cumplimiento de las obligaciones financieras; pero cuando el país está enfrentando problemas de recesión, el nivel de morosidad aumenta, debido a la



disminución de los ingresos en una determinada economía.

Por lo tanto, este efecto negativo en la economía conduce a un aumento del desempleo y a una disminución en la capacidad de pago de los clientes deudores, lo cual se refleja en el incremento de la cartera morosa. Pardo (2020) subraya que el incumplimiento de los pagos crediticios es resultado de la selección adversa, así como de fenómenos macroeconómicos que terminan afectando negativamente la capacidad adquisitiva de las personas.

Mayorca y Aguilar (2016) indican que en el Perú la tasa promedio de morosidad durante el 2003 al 2015 se reflejó más en el grupo de las instituciones microfinancieras pequeñas a comparación de las medianas y grandes; y fue a partir del 2008 que la tendencia fue creciente. En mayo del 2018 el ratio de morosidad (2,6 %) en el Perú se ubicó por encima del promedio (2,5) en comparación con los países de la región (BCRP, 2018). Y a finales de diciembre el índice de morosidad de créditos reportó 2.95 %, el mismo que situó por debajo del 3,00 % siendo a su vez el más bajo de los dos últimos años, pues en el 2016 registró 2,80 % (ASBANC, 2018).

Gómez, Mena y Beltrán (2018) indican que una alta tasa de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs) en el Perú provoca serios problemas de liquidez. Este incremento en la morosidad resulta en un aumento de los costos de transacción, lo que impacta negativamente la economía de los clientes y contribuye al incumplimiento de los pagos de crédito. Como consecuencia, en los últimos años, especialmente en las Cajas Municipales, se han registrado disminuciones en sus principales indicadores de rentabilidad. Estas reducciones se deben a las diferencias entre las tasas de interés activas y el aumento de las tasas pasivas, lo que revela ciertos niveles de deficiencia en sus operaciones financieras. Frente a esta situación, las CMACs han decidido reforzar sus políticas con el objetivo de detener el aumento de la morosidad y recuperar su cartera crediticia. Este fortalecimiento de las políticas busca mejorar la gestión financiera de las instituciones, reducir los riesgos asociados al crédito y asegurar una mayor estabilidad y rentabilidad a largo plazo.

En la actualidad, tanto los países desarrollados como los emergentes enfrentan una crisis inesperada provocada por la llegada del coronavirus. En respuesta, los gobiernos han implementado medidas de confinamiento para hacer frente a la pandemia del Covid-19. Sin embargo, este confinamiento ha resultado en un reajuste en los sectores comercial y empresarial, donde los principales beneficiarios son las grandes empresas que han ajustado las pautas de consumo a su favor.

En este contexto, los países a nivel mundial se encuentran en alerta, ya que el sector financiero ha sido gravemente afectado, lo que ha repercutido en la economía en general. Los bancos han sufrido significativamente debido a los impagos de sus clientes, ya que la situación actual dificulta el cumplimiento de las obligaciones crediticias, en su mayoría vinculadas al consumo.

Es por ello, que el gobierno Español tomó medidas en el ámbito económico para hacer frente a la pandemia del coronavirus, Zunzunegui (2020) indica repercutió en una alarma de moratoria en cuanto a la deuda crediticia, por lo que de acuerdo al Decreto – ley 8/2020, el mismo que fue modificado el 31 de marzo, se especifica que se regula la deuda moratoria con garantía y sin garantía hipotecaria, entre ellos el crédito al consumo; estas medidas estuvieron enfocadas tanto en los ciudadanos como en las entidades acreedoras; la primera permite que no sean excluidos del sistema financiero, sin embargo, existen restricciones, dado que, los que acceden a la moratoria (suspensión del funcionamiento del crédito) son aquellos ciudadanos que se encuentren en situación de vulnerabilidad económica. Y esto repercute de manera significativa, pues disminuye el impacto moratorio en las entidades financieras y conlleva a evitar un riesgo sistemático.

Es importante resaltar que el efecto es negativo para una entidad bancaria y para la economía de un país, pues la tendencia de la tasa de morosidad tiende a hacer creciente tal como lo indica Martínez (2020), asimismo según proyecciones del Banco de España prevé que para este año la morosidad podría aumentar hasta en 6,6 %, pues los expertos advierten que la tasa de morosidad histórica puede subir en 0,7 % por cada pérdida del 1 % del PBI, y que esta empezará por los créditos de consumo. Carbó y Rodríguez (2020), ante el panorama actual la tasa de morosidad en España aumentará a desde el trimestre

segundo en lo que va del año, en vista a los repuntes del crédito al consumo, sin embargo, sus efectos tendrán más significancia en el sector empresarial.

### **Dimensiones de la morosidad**

**Capacidad de pago:** Según, Salazar (2016) Se señala como la capacidad de endeudamiento como un indicador que permite determinar la posibilidad de un individuo o entidad de cumplir con sus obligaciones financieras. Este indicador es utilizado por las entidades financieras dentro de su proceso de evaluación de solicitudes de préstamos, en el cual se analiza si el prestatario tiene la capacidad suficiente para responder a la obligación crediticia. Dependiendo de esta evaluación, la entidad decidirá si aprueba o niega la concesión del crédito.

**Mora de Alto Riesgo:** Suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos o en cobranza judicial (SBS, 2015). Son préstamos que sufrieron retrasos en sus pagos, estos ya sean de mayor o menor plazo, que parte de ellos se encuentran en recuperación por la vía judicial u otras que hayan flexibilizado su amortización para poder cumplir la deuda.

El indicador de cartera de alto riesgo es una ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

#### **2.2.3. De la entidad de estudio: CMAC TACNA S.A Breve reseña Histórica**

Caja Tacna comenzó sus operaciones el 1° de junio de 1992, ofreciendo inicialmente el servicio de Crédito Pignoraticio (Prendario). En enero de 1994, tras recibir la aprobación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) mediante la Resolución Nro. 636-93-SBS, la entidad amplió sus servicios incorporando el módulo de ahorros en moneda nacional, consolidándose después de un año de exitosas actividades en este sector. Posteriormente, en junio de 1994, con una nueva autorización de la SBS a través de la Resolución Nro. 358-94-SBS, Caja Tacna diversificó aún más su oferta financiera al iniciar operaciones en el módulo de Crédito a la Micro y Pequeña Empresa. Esta

expansión de servicios refleja el compromiso de Caja Tacna con el desarrollo financiero de sus clientes, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y fortaleciendo su presencia en el sector financiero regional.

Caja Tacna está sujeta a la normativa establecida por la ley que crea el Sistema de Cajas Municipales, así como por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, junto con la normativa orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Desde su establecimiento, la entidad ha operado bajo la estricta supervisión y control de organismos estatales peruanos, incluyendo la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva del Perú. En cumplimiento de las regulaciones vigentes, Caja Tacna se adhiere a las normativas de encaje bancario y a otras disposiciones obligatorias que aseguran su operación segura y transparente. Además, la entidad es integrante del Fondo de Seguros de Depósitos, lo que proporciona una capa adicional de protección para los depósitos de sus clientes, fortaleciendo así la confianza en sus servicios financieros. Esta adhesión a múltiples marcos regulatorios refleja el compromiso de Caja Tacna con la estabilidad y solidez del sistema financiero, garantizando que sus operaciones se realicen dentro de los estándares legales y éticos establecidos por las autoridades peruanas.

En junio de 1995, Caja Tacna amplió su portafolio de servicios financieros al comenzar a ofrecer créditos personales a través de diversas modalidades. Esto incluyó la firma de convenios con empresas e instituciones tanto públicas como privadas, permitiendo que los créditos fueran cancelados mediante descuentos directos de la planilla de los empleados. Este método facilitó el acceso a financiamiento para un mayor número de clientes, asegurando al mismo tiempo un flujo constante de pagos para la entidad.

Posteriormente, en agosto de 1995, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) aprobó, mediante la Resolución Nro. 524-95, la implementación de servicios de ahorros y créditos dirigidos a pequeñas empresas denominadas en moneda extranjera. Esta autorización permitió a Caja Tacna captar depósitos en dólares y realizar colocaciones crediticias en dicha moneda, diversificando así sus operaciones y atendiendo a un

segmento de mercado con necesidades específicas de financiamiento en divisas.

En 1996, Caja Tacna expandió su presencia en el sector agropecuario, ofreciendo productos financieros diseñados para satisfacer las necesidades de los agricultores y ganaderos. Esta incursión en el ámbito agropecuario reflejó el compromiso de la entidad con el desarrollo económico regional y su adaptabilidad para atender a diversos sectores productivos.

Posteriormente, en 2002, Caja Tacna inició la oferta de Créditos Hipotecarios, canalizando los Fondos Mi Vivienda. Este nuevo producto financiero permitió a la entidad atender las necesidades de vivienda de sus clientes, facilitando el acceso a créditos para la adquisición de propiedades y contribuyendo al fortalecimiento del mercado inmobiliario local. La incorporación de Créditos Hipotecarios consolidó la posición de Caja Tacna como una institución financiera integral, capaz de ofrecer una amplia gama de servicios adaptados a las diversas necesidades de sus clientes.

El directorio de Caja Tacna está compuesto por siete miembros que representan a diversas fuerzas sociales de la comunidad, tales como la Municipalidad Provincial de Tacna, la Iglesia Católica, la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna, el Banco de la Nación y APEMYPE (Micro y Pequeños Empresarios). Esta estructura asegura un equilibrio en la toma de decisiones, evitando la concentración de poder. La Gerencia, que representa legalmente a la institución, está integrada por un Comité de Gerencia responsable de la gestión económica, administrativa y del cumplimiento de las políticas y reglamentos aprobados por el Directorio.

El crecimiento sostenido de Caja Tacna, apoyado en una política innovadora, le ha permitido consolidarse en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas, cubriendo una amplia gama de necesidades individuales y colectivas de sus clientes. Actualmente, Caja Tacna se ha posicionado como líder en microfinanzas en la región fronteriza Tacna-Puerto Maldonado. Su exitosa gestión en los últimos años la ha convertido en una de las Cajas Municipales más rentables dentro del Sistema de CMACs y una de las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América

Latina, lo que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.

La misión de la CMAC Tacna S.A es brindar soluciones microfinancieras competitivas e innovadoras, buscando el desarrollo de nuestros clientes y colaboradores y su visión es tener una sólida presencia en la región sur, brindando una óptima experiencia al cliente. Los Valores Institucionales de Caja Tacna 2020– 2023 son:

- Integridad: Actuamos con responsabilidad, transparencia y honestidad.
- Calidad de Servicio: Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para asesorarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.
- Orientación a resultados: Nos comprometemos, trabajamos en equipo y participamos en el cumplimiento de los logros de la empresa.
- Innovación: Buscamos de forma continua nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

### **2.3. Definición de términos**

#### **Capital**

El capital está representado por la propiedad que tienen los accionistas o propietarios en el ente económico y, dicho de otra manera, más simple, por la diferencia ente los activos y pasivos del ente económico (Moreno, 2014).

#### **Cronograma de pagos**

Calendario de pagos señalado, por concepto del principal e interés, destinado a efectuar con el pago de una deuda u obligación crediticia (MEF, 2020, p. 12).

#### **Cuadro de amortización**

Los pagos que el prestatario debe realizar durante la vigencia del préstamo corresponden a las obligaciones financieras acordadas. En terminología financiera, estas operaciones implican la devolución total o parcial del capital principal de un préstamo o

crédito, o de un valor de pago. En este proceso, se detalla la fecha de cada pago, los intereses aplicables al préstamo, la amortización del capital, las cuotas mensuales a pagar y el capital del préstamo que aún está pendiente de amortización. (MEF, 2020).

### **Interés atrasado (Past due interest)**

Totalidad de intereses vencidos y no pagados, incluyendo los intereses originales, moras, intereses de refinanciación y demás comisiones o cargos (BCRP, 2021).

### **Obligaciones**

Expresa que la obligación puede definirse como el vínculo que une al acreedor y al deudor de manera recíproca, y también sirve para designar la deuda a cargo del sujeto pasivo de la relación (Busso, 2020).

### **Pasivo**

Según Moreno (2014), el pasivo se define como las deudas y obligaciones que recaen sobre el ente económico. Este se compone de la suma de dinero adeudada a proveedores, bancos, acreedores diversos y algunas provisiones establecidas, tales como el pago de impuestos, gratificaciones, entre otros.

### **Plazo de gracia**

Plazo expresado entre el vigor de un crédito o la fecha del préstamo y el plazo de vencimiento en la primera cuota de pago, a lo largo de este plazo el deudor cumple con el pago de cuotas por concepto de intereses (MEF, 2020).

### **Préstamo**

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2021), los préstamos son considerados activos financieros que se originan cuando un acreedor (el prestamista) proporciona fondos directamente a un deudor (el prestatario), y esta transacción se formaliza mediante documentos no negociables. El prestatario asume la obligación de

devolver el monto prestado en los plazos y condiciones acordadas, incluyendo, por lo general, una cantidad adicional como interés compensatorio.

### **Prestatario**

Persona natural que toma o solicita dinero en préstamo, es decir, con la obligación de restituir o ser devuelto, junto a los intereses convenidos, después de un tiempo fijado (MEF, 2020).

### **Rentabilidad**

La relación entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla mide la efectividad de la gestión empresarial, reflejada en las utilidades generadas a partir de las ventas y la utilización de las inversiones. Esta relación también se analiza en función de la tendencia de las utilidades, que a su vez son el resultado de una administración competente, una planificación integral de costos y gastos, y la implementación de medidas orientadas a la maximización de beneficios. La rentabilidad, por lo tanto, se entiende como un concepto aplicable a cualquier acción económica en la que se movilizan recursos materiales, humanos y financieros con el objetivo de alcanzar los resultados esperados.

### **Refinanciación**

Variaciones de plazo o monto del contrato principal que se deben a dificultades del deudor en su capacidad de pago, excepto en el caso de que haya una novación subjetiva por delegación, a menos que el deudor sustituido pertenezca al grupo económico del deudor sustituido o tenga vínculo por riesgo único (MEF, 2020).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Características o tipo de diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo**

El presente trabajo de investigación es explicativo, tiene por objeto mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Diseño no experimental. Estudio que se realiza sin la manipulación deliberadas de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.3. Nivel de Investigación**

Se realizará una investigación de Nivel explicativo, toda vez que se mide la incidencia o influencia de una variable sobre la otra, y que a su vez previamente si están o no relacionadas ambas variables. Las relaciones entre la Gestión riesgos y la Gestión administrativa (Hernández et al., 2014).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población de estudio de la investigación está comprendida por los prestatarios en sus diferentes modalidades de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Tacna S.A. de la Agencia Alto de la Alianza del distrito de Tacna, que se encuentran distribuidas en las diferentes carteras las cuales son de 250 prestatarios.

### 3.2.2. Muestra

Para Hernández y Mendoza (2019) en una investigación cuantitativa, la muestra es el subgrupo de la población o universo que interesa de donde se recolectan los datos oportunos que deberá ser participativa de la población de manera probabilística.

Para determinar la muestra se utilizará la fórmula estadística, donde se detalla los valores:

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

|   |                     |      |                     |
|---|---------------------|------|---------------------|
| N | Población           | 250  |                     |
| p | Proporción de éxito | 0,5  |                     |
| Z | Nivel del Confianza | 1,96 | (95 % de confianza) |
| D | Nivel de Precisión  | 0,1  | (5 %)               |
|   | Muestra             | 70   |                     |

La muestra será de 70 prestatarios de dicha institución.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos:

**Construcción del marco teórico:** Se priorizó la recopilación de información proveniente de fuentes primarias, tales como literatura académica reciente y artículos científicos. La selección de estas fuentes se efectuó considerando su relevancia y actualidad, garantizando que el marco teórico se sustentara en investigaciones y teorías contemporáneas que ofrecieran un soporte adecuado para el análisis de la relación entre el sobreendeudamiento y la morosidad. Este proceso incluyó una revisión exhaustiva de estudios previos, la identificación de vacíos en la literatura existente y la integración de enfoques teóricos que permitieran una comprensión profunda del fenómeno investigado.

**Validación del instrumento de recolección de datos:** Previo a la aplicación del instrumento principal, se realizó una validación a través de un juicio de expertos en las

áreas de finanzas, morosidad y gestión de riesgos, quienes evaluaron la pertinencia y claridad del cuestionario. Seguidamente, se ejecutó una prueba piloto con una muestra representativa de la población objetivo, lo que permitió identificar posibles problemas de interpretación y ajustar el instrumento en consecuencia. Posteriormente, se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach para asegurar la consistencia interna del cuestionario, garantizando que las preguntas reflejaran con precisión los constructos propuestos.

**Análisis estadístico inferencial:** Con los datos obtenidos, se procedió a la aplicación de técnicas de estadística inferencial. Inicialmente, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos. Dependiendo de los resultados, se seleccionó el coeficiente de correlación más apropiado para evaluar la relación entre las variables y dimensiones de interés: el coeficiente de correlación de Pearson para datos con distribución normal, y el coeficiente de Rho de Spearman para datos que no cumplieran con esta condición. Este análisis permitió identificar el grado de asociación entre el sobreendeudamiento y la morosidad.

**Aplicación de regresión lineal:** Tras evaluar la correlación entre las variables, se implementaron modelos de regresión lineal con el fin de examinar la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad. Este método permitió cuantificar el impacto de la variable independiente (sobreendeudamiento) sobre la variable dependiente (morosidad), así como evaluar la significancia estadística de los resultados obtenidos. Se llevaron a cabo pruebas de significancia para cada coeficiente de regresión, acompañadas de un análisis de los residuos para verificar los supuestos del modelo de regresión. Los resultados de este análisis proporcionaron una base sólida para la interpretación de los hallazgos y la formulación de conclusiones que respondieran a los objetivos de la investigación.

**Redacción de conclusiones y recomendaciones:** Una vez obtenidos y analizados los resultados de la regresión lineal, se procedió a la elaboración de las conclusiones de la investigación. Estas conclusiones se basaron en la interpretación de los coeficientes de regresión y su significancia estadística, lo que permitió determinar si el sobreendeudamiento influía de manera significativa en la morosidad de los clientes de la

agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. Además, se formularon recomendaciones dirigidas a la gerencia de la agencia, con el propósito de mitigar los efectos del sobreendeudamiento en la cartera de clientes y optimizar la gestión del riesgo crediticio.

### **3.4. Materiales o instrumentos**

Se utilizó un cuestionario estructurado como principal instrumento de recolección de datos, diseñado específicamente para medir las variables de sobreendeudamiento y morosidad de los prestatarios. El cuestionario consistió en 34 ítems, de los cuales 24 estuvieron dirigidos a evaluar la variable de sobreendeudamiento y 10 a la morosidad.

Cada ítem se formuló en una escala tipo Likert de 5 puntos, en la cual las opciones de respuesta oscilaron desde "totalmente en desacuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5). Este formato permitió obtener una evaluación precisa y cuantificable de las percepciones y actitudes de los encuestados en relación con las variables estudiadas.

El cuestionario fue adaptado parcialmente del instrumento desarrollado por Aguedo et al. (2021), garantizando su pertinencia y adecuación al contexto de la investigación. Las instrucciones para la correcta cumplimentación del cuestionario fueron impresas y debían ser leídas por el encuestador antes de su entrega a cada participante, lo que aseguraba una comprensión clara de cómo debía completarse, minimizando así cualquier riesgo de sesgo o malentendido.

En lo que respecta a la validación del cuestionario, inicialmente no se consideró necesario someterlo a un juicio de expertos, ya que el instrumento había sido previamente validado en estudios anteriores de contextos similares. Sin embargo, dado que el cuestionario fue adaptado parcialmente y no desarrollado desde cero, se decidió incorporar la opinión de expertos para asegurar que las adaptaciones realizadas mantenían la validez y confiabilidad del instrumento original. Este enfoque permitió utilizar un cuestionario que ya había demostrado su efectividad en investigaciones previas, mientras que las contribuciones de los expertos garantizaban su adecuación al contexto específico de esta investigación. Al integrar el juicio de expertos en el proceso de adaptación, se

aseguró que las modificaciones realizadas respondieran adecuadamente a las particularidades de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna. Así, se redujo la necesidad de una validación completa adicional, permitiendo centrar los recursos en la correcta adaptación y pilotaje del cuestionario para el entorno específico del estudio. Este procedimiento aseguró la aplicabilidad y precisión del instrumento en la medición de la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad, reforzando la confiabilidad de los datos obtenidos y la solidez de los resultados de la investigación.

### **3.5. Tratamiento de los datos**

El tratamiento de los datos recopilados en la investigación se realizó de manera automatizada, utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 25,0, Los datos fueron obtenidos a través de una encuesta administrada mediante Google Forms, lo que permitió una recolección eficiente y organizada de las respuestas. Este enfoque facilitó la exportación directa de los datos a SPSS para su análisis estadístico.

El proceso de tratamiento de datos incluyó los siguientes pasos:

**Recolección y exportación de datos:** Las respuestas del cuestionario administrado a través de Google Forms se exportaron directamente a un formato compatible con SPSS. Este procedimiento garantizó la integridad y consistencia de los datos durante el proceso de transferencia.

**Codificación y limpieza de datos:** Una vez importados los datos a SPSS, se procedió a la codificación de las respuestas y a la limpieza de los datos. Este proceso incluyó la revisión y corrección de cualquier inconsistencia o error en los datos, así como la eliminación de valores atípicos que pudieran distorsionar los resultados del análisis.

**Análisis descriptivo:** Se realizó un análisis descriptivo inicial de las variables, utilizando tablas de frecuencias, medidas de tendencia central (media, mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar). Este análisis proporcionó una visión general de los datos, permitiendo identificar patrones preliminares y preparar los datos para análisis más avanzados.

Prueba de normalidad: A continuación, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos. Esta prueba fue crucial para decidir las técnicas estadísticas a emplear en los siguientes análisis, ya que determinó si los datos cumplían con los supuestos necesarios para aplicar ciertos métodos estadísticos.

Análisis de correlación: Dependiendo del resultado de la prueba de normalidad, se procedió a realizar un análisis de correlación. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para datos con distribución normal o el coeficiente de Rho de Spearman para datos no normales. Este análisis permitió identificar la fuerza y la dirección de la relación entre el sobreendeudamiento y la morosidad, proporcionando información clave sobre cómo estas variables interactúan.

Regresión lineal: Finalmente, se implementó un análisis de regresión lineal para examinar la influencia del sobreendeudamiento sobre la morosidad. Este modelo estadístico permitió cuantificar la relación entre las variables y determinar la significancia estadística de los hallazgos. La regresión lineal fue fundamental para validar las hipótesis planteadas en la investigación y ofrecer una interpretación robusta de la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad.

Presentación e interpretación de resultados: Los resultados obtenidos se presentaron mediante tablas y gráficos, que facilitaron la interpretación y comunicación de los hallazgos. Las tablas detallaron las estadísticas descriptivas y los resultados de las pruebas de correlación y regresión, mientras que los gráficos ofrecieron una representación visual clara de las relaciones entre las variables. La interpretación de estos resultados se enfocó en analizar la significancia y el impacto del sobreendeudamiento en la morosidad, respondiendo de manera precisa a los objetivos de la investigación.

El uso de Google Forms para la recolección de datos, combinado con el análisis avanzado en IBM SPSS Statistics V25,0, aseguró un tratamiento de datos riguroso y confiable, lo que permitió obtener conclusiones válidas y aplicables en el contexto de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N    | %     |
|-------|-----------------------|------|-------|
| Casos | Válido                | 70   | 100   |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0,00 | 0,00  |
|       | Total                 | 70   | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota.* Elaboración propia.

El cuadro muestra el resumen del procesamiento de casos para un determinado conjunto de datos. De los 70 casos analizados, 70 fueron considerados válidos, lo que representa el total. Esta técnica asegura que sólo se analicen los casos que cuentan con información completa, permitiendo así un análisis más riguroso y fiable de los datos disponibles.

**Tabla 2**

*Fiabilidad*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| 0,898                      | 34             |

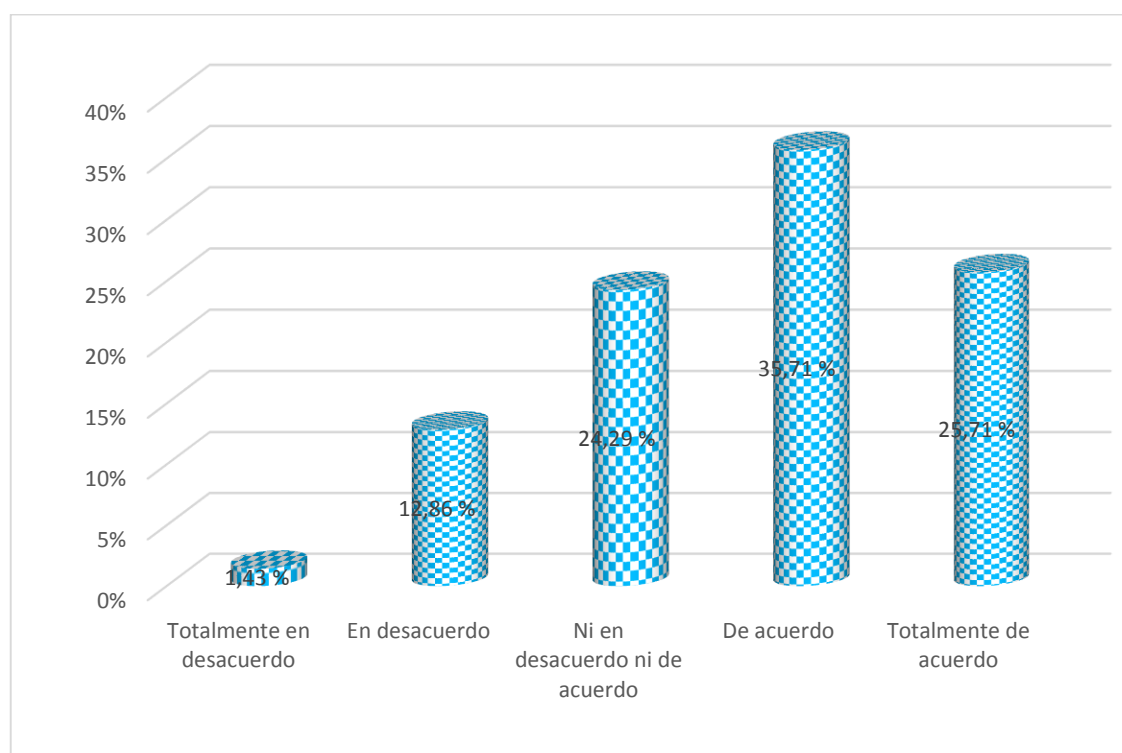
*Nota.* Elaboración propia.

El cuadro presenta las estadísticas de fiabilidad para una escala utilizada en la investigación, la cual incluía 34 elementos. Se reporta un Alfa de Cronbach de 0,898, indicando un alto nivel de consistencia interna de los ítems de la escala. Este valor sugiere que los ítems son coherentes en la medición de un único constructo subyacente y que la escala es fiable para evaluar las variables de interés en el estudio. Un alfa de Cronbach

cercano a 0,9 es considerado excelente en la mayoría de los contextos de investigación, lo que refuerza la validez de los instrumentos utilizados para recolectar datos en el estudio.

**Figura 2**

*El crédito normal recibido satisface mis necesidades financieras*



*Nota.* Elaboración propia.

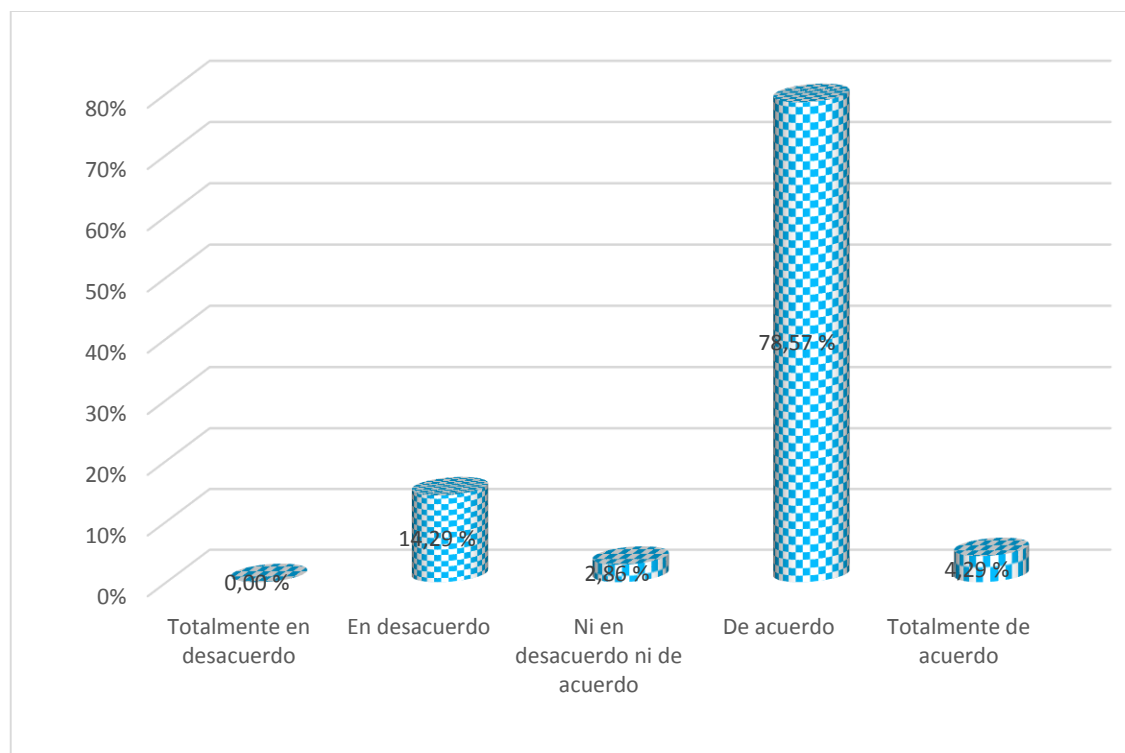
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "El crédito normal recibido satisface mis necesidades financieras", utilizando una escala Likert. Se observa que el 1,33 % de los encuestados indicó estar "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación, mientras que el 12,86 % se manifestó "En desacuerdo". Un 24,29 % de los participantes se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una posición neutral. La mayoría de los encuestados expresó su conformidad, con el 35,71 % indicando estar "De acuerdo" y el 25,71 % "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere que, en general, una proporción significativa de los clientes percibe que el crédito normal recibido ha sido efectivo para satisfacer sus necesidades financieras, aunque existe una notable cantidad de clientes que expresaron desacuerdo o neutralidad respecto a la



suficiencia del crédito recibido.

### Figura 3

*El proceso de obtención del crédito normal fue fácil y rápido*



*Nota.* Elaboración propia.

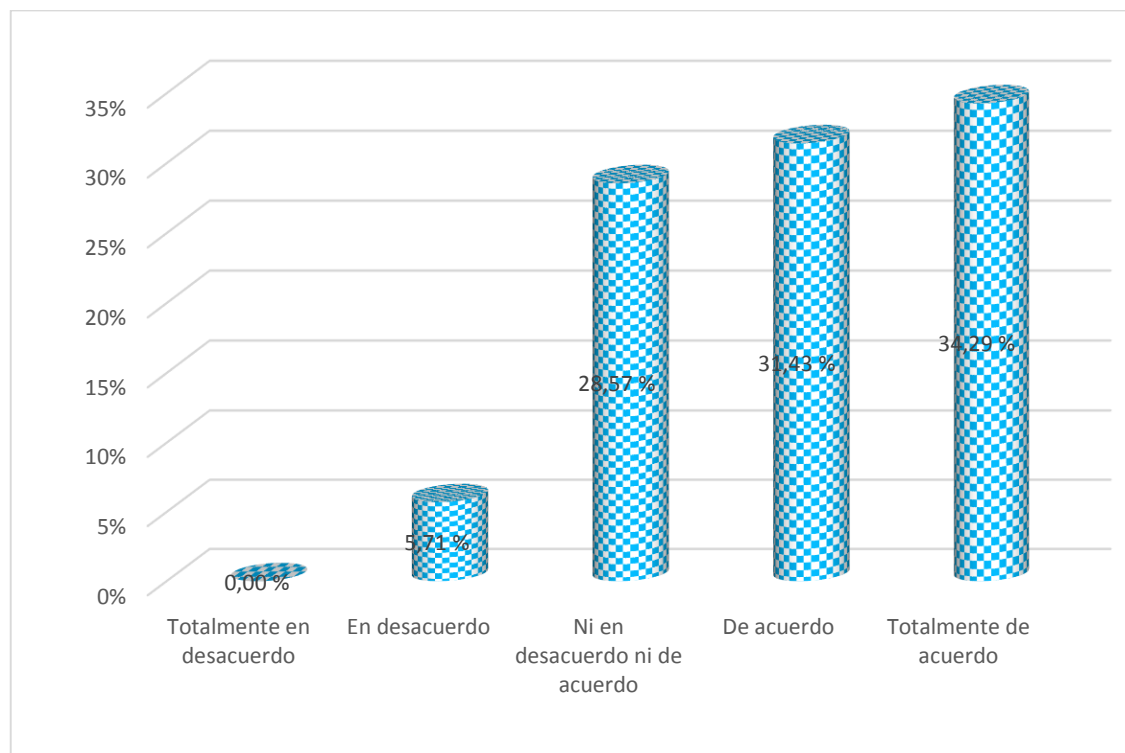
El gráfico muestra las respuestas de los encuestados a la afirmación "El proceso de obtención del crédito normal fue fácil y rápido". Los datos indican una percepción predominantemente positiva del proceso, donde el 78,57 % de los participantes estuvo "De acuerdo" con la afirmación y un adicional 4,29 % indicó estar "Totalmente de acuerdo", sumando un total de 82,86 % de respuestas positivas. En contraste, solo un 14,29 % de los encuestados expresó estar "En desacuerdo" y nadie seleccionó "Totalmente en desacuerdo". Un 2,86 % de los participantes se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo".

Estos resultados sugieren que la mayoría de los clientes encontraron el proceso de obtención de crédito tanto eficiente como accesible, lo cual refleja una operativa bancaria efectiva en términos de rapidez y facilidad en la gestión de créditos normales. Esta

percepción positiva es crucial para la satisfacción del cliente y la imagen de la institución financiera.

#### Figura 4

*El crédito adicional ha sido crucial para cubrir mis gastos imprevistos*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico ilustra las respuestas de los clientes a la afirmación "El crédito adicional ha sido crucial para cubrir mis gastos imprevistos". Los resultados muestran que el 34,29 % de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y el 31,43 % "De acuerdo" con la afirmación, lo que indica que un 65,72 % de los clientes considera que el crédito adicional ha jugado un papel esencial en la gestión de sus finanzas frente a gastos inesperados. Por otro lado, el 26 % de los participantes se ubicó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral sobre la importancia del crédito adicional en su manejo financiero.

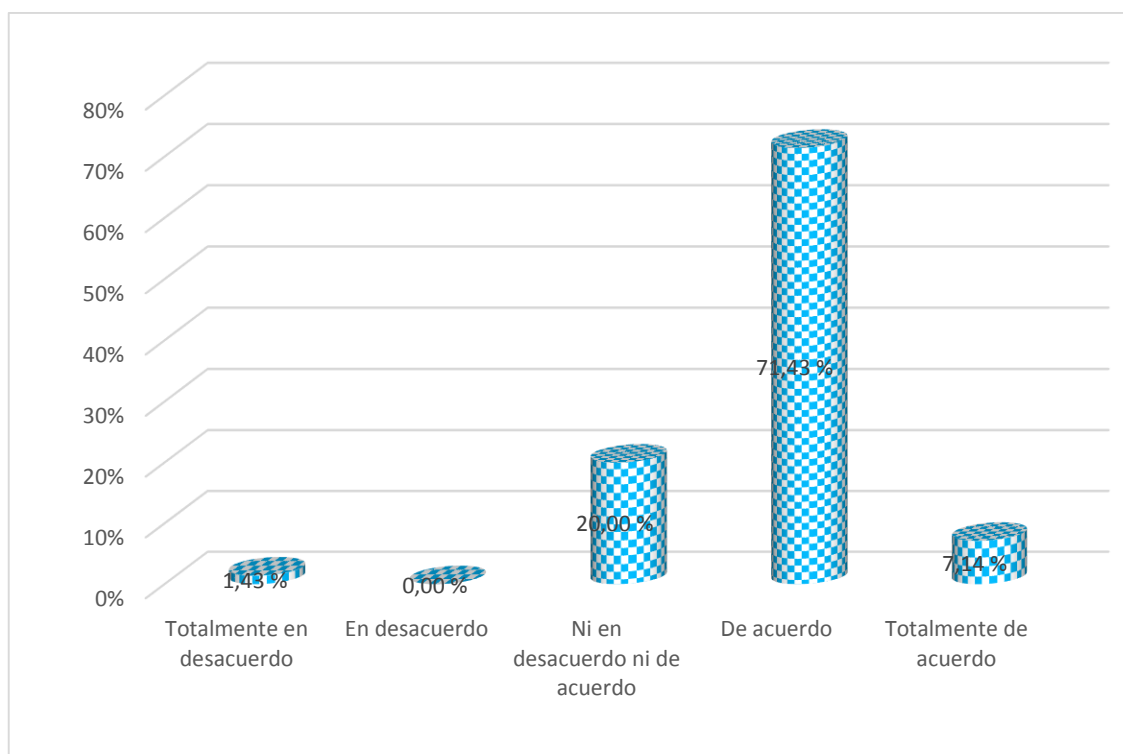
Solo un pequeño porcentaje de los encuestados, específicamente el 5,71 %, expresó su desacuerdo, sugiriendo que, para estos clientes, el crédito adicional no ha sido

determinante en la cobertura de necesidades financieras imprevistas.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los clientes valoran positivamente la disponibilidad de crédito adicional como un recurso para enfrentar imprevistos, reflejando la relevancia de este producto financiero en la planificación y seguridad económica de los clientes.

### Figura 5

*Los términos del crédito adicional fueron claros y entendibles*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Los términos del crédito adicional fueron claros y entendibles". Los resultados indican que la mayoría de los clientes, específicamente el 71,43 %, estuvo "De acuerdo" con que los términos del crédito adicional fueron claros y fáciles de entender. Un adicional 7,14 % de los encuestados expresó estar "Totalmente de acuerdo", sumando un total de 78,57 % de respuestas positivas sobre la claridad y entendimiento de los términos.

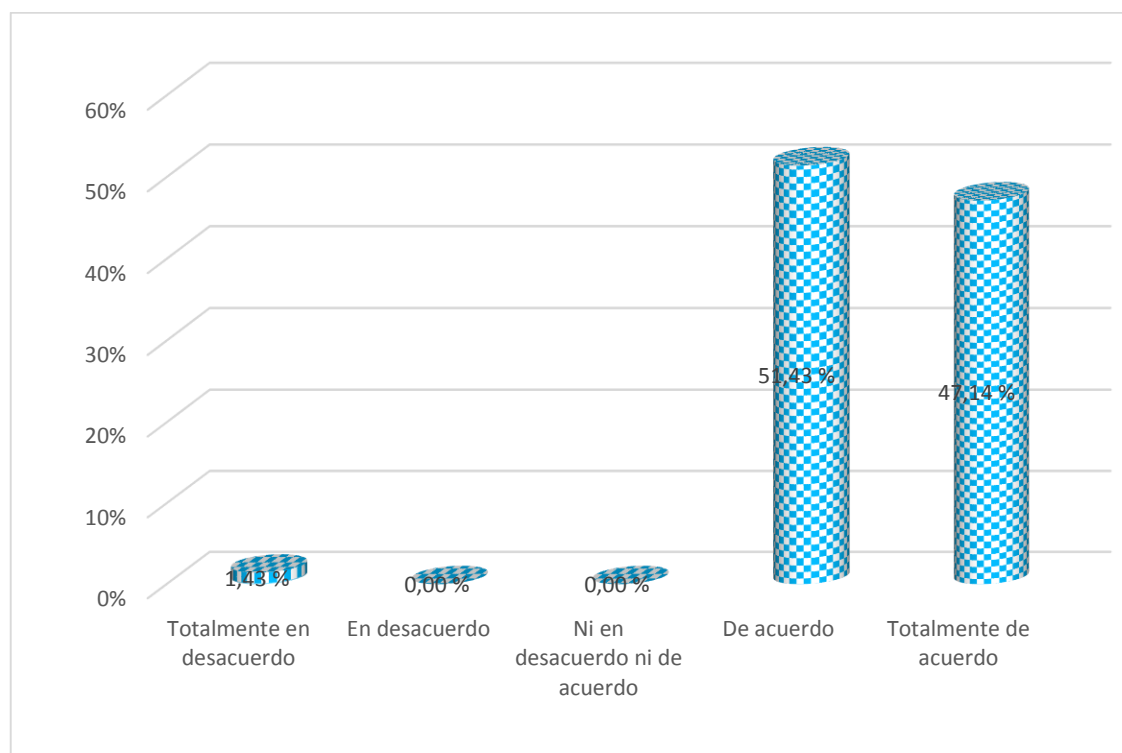
Por otro lado, solo un 1,43 % de los participantes expresó alguna forma de

desacuerdo, lo que sugiere que, para estos clientes, la información proporcionada no fue completamente satisfactoria. El 20 % restante de los clientes se ubicó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", indicando una posición neutral sobre la claridad de los términos.

Estos resultados reflejan que la entidad financiera ha sido efectiva en comunicar los términos del crédito adicional de manera clara y comprensible para la gran mayoría de sus clientes, lo cual es crucial para la confianza y satisfacción del cliente al acceder a productos financieros.

### Figura 6

*Prefiero obtener crédito de otras entidades financieras además de la CMAC Tacna*



**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Prefiero obtener crédito de otras entidades financieras además de la CMAC Tacna". La distribución de respuestas indica que una mayoría significativa, representada por el 51,43 % que está "De acuerdo" y el 47,14 % que está "Totalmente de acuerdo", prefieren diversificar sus

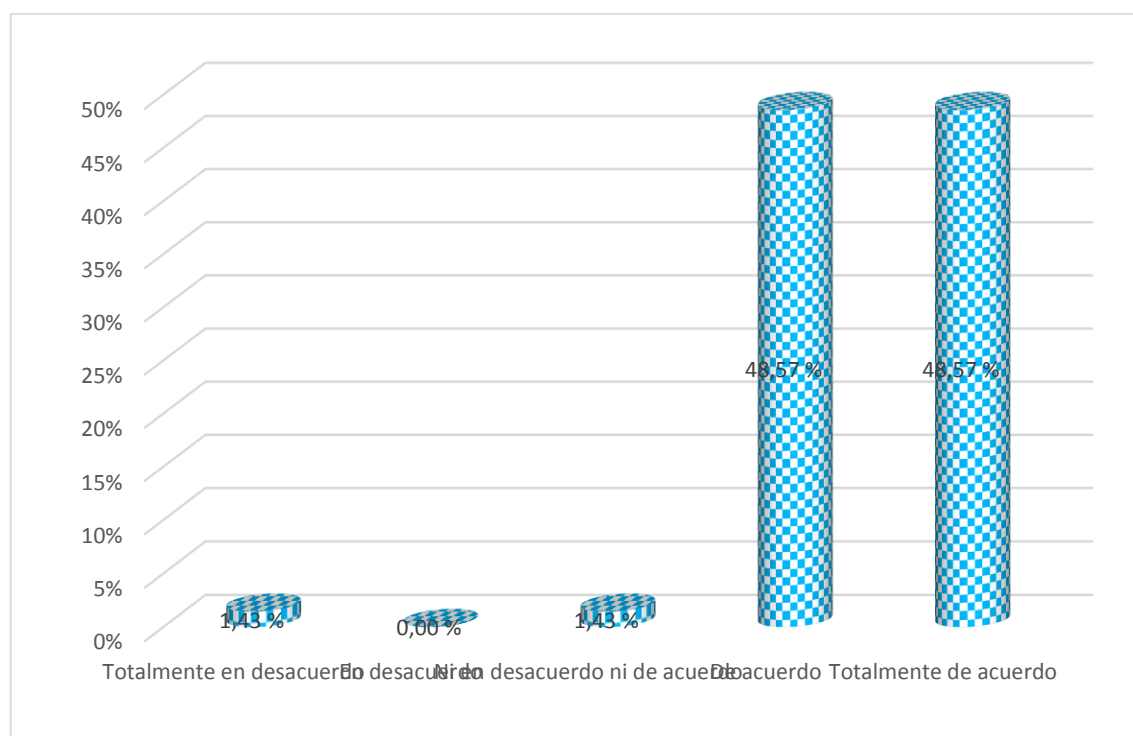
opciones de crédito incluyendo a otras entidades financieras además de la CMAC Tacna. Esto suma un total de 94 % de los clientes que muestran una preferencia por considerar múltiples fuentes de crédito.

En contraste, un muy pequeño porcentaje, el 1,43 % se encuentra "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación, indicando que estos clientes están satisfechos o prefieren exclusivamente los servicios de CMAC Tacna para sus necesidades de crédito. Ningún cliente se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", lo que resalta una decisión clara de la mayoría sobre su preferencia en la selección de entidades financieras.

Estos resultados sugieren que la competencia en el mercado financiero es un factor relevante para los clientes de CMAC Tacna, quienes aprecian tener múltiples opciones al buscar soluciones de crédito. Esta tendencia puede señalar la importancia de que la entidad mejore sus servicios y condiciones de crédito para mantener o aumentar su base de clientes en un mercado competitivo.

### Figura 7

*Otras entidades financieras ofrecieron mejores condiciones de crédito*



**Nota.** Elaboración propia.

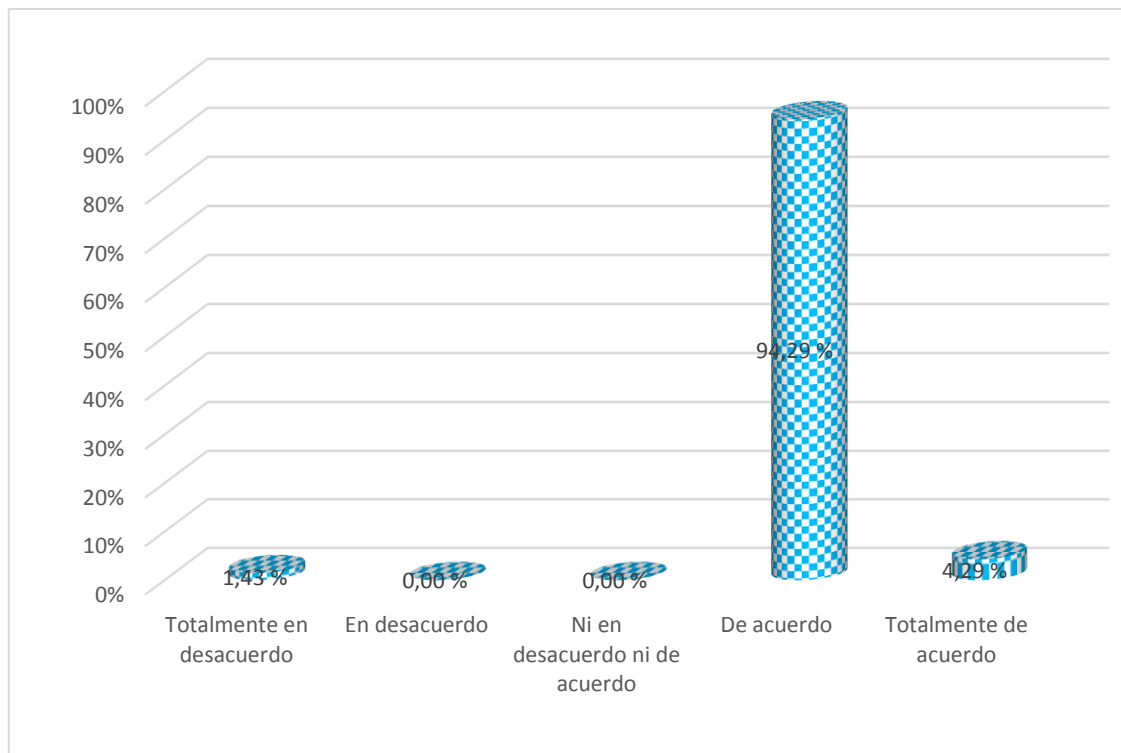
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Otras entidades financieras ofrecieron mejores condiciones de crédito". La mayoría de los encuestados, tanto el 48,57 % que se mostró "De acuerdo" como el 48,57 % que indicó estar "Totalmente de acuerdo", perciben que otras entidades financieras ofrecen mejores condiciones de crédito que la CMAC Tacna. Esto representa un total de 97,14 % de los participantes que consideran que la competencia tiene ofertas más atractivas.

Por otro lado, un muy pequeño porcentaje de los encuestados, específicamente el 1,43 % se encuentra "Totalmente en desacuerdo", lo que sugiere que estos pocos clientes no perciben una ventaja en las condiciones ofrecidas por otras entidades financieras comparado con las de CMAC Tacna. El 6,6 % de los participantes se ubicó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una posición neutral.

Estos resultados resaltan la percepción de que existe una ventaja competitiva en las condiciones ofrecidas por otras entidades financieras, lo cual es un indicativo importante para CMAC Tacna de la necesidad de revisar y posiblemente mejorar sus propias condiciones de crédito para ser más competitivos en el mercado.

**Figura 8**

*He tenido que recurrir a terceros para cubrir mis deudas*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico ilustra las respuestas de los clientes a la afirmación "He tenido que recurrir a terceros para cubrir mis deudas". Los resultados muestran que una abrumadora mayoría de los clientes, específicamente el 94,29 %, está "De acuerdo" con la afirmación, mientras que un adicional 4,29 % indica estar "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total del 98,58 % de los participantes que han necesitado la ayuda de terceros para gestionar sus deudas.

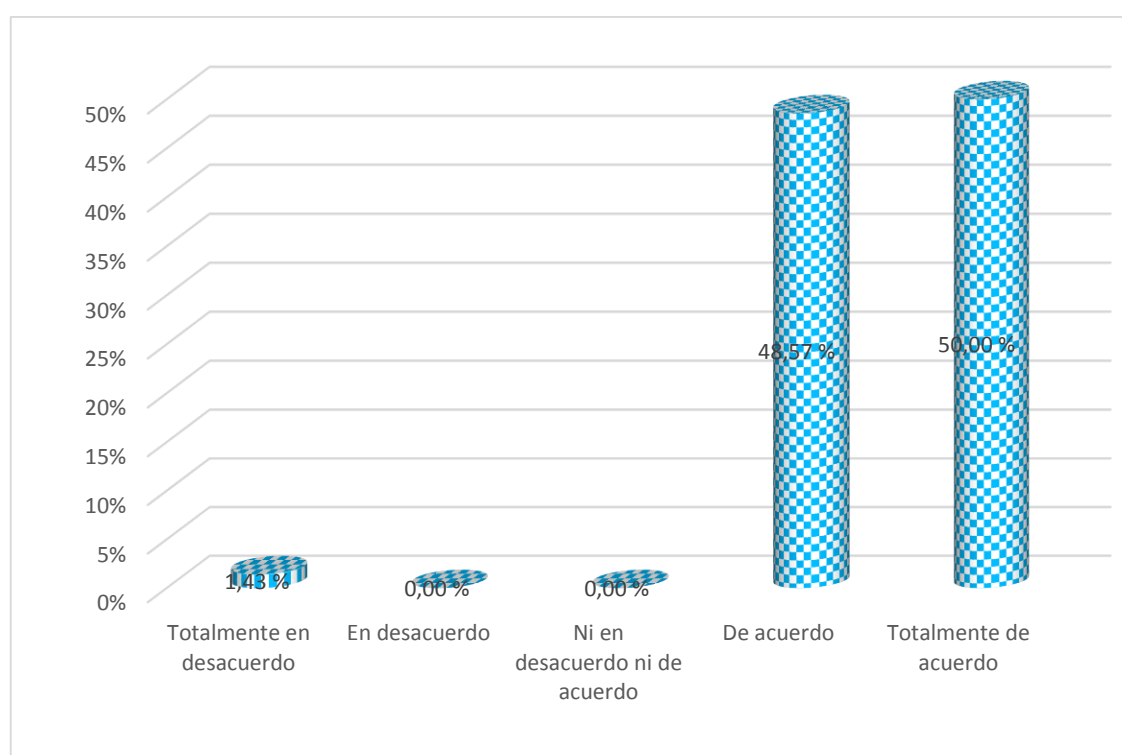
Por otro lado, solo un 1,43 % de los encuestados se encuentra "Totalmente en desacuerdo" y otro 0 % "En desacuerdo", lo que sugiere que estos pocos clientes no han tenido que recurrir a esta medida. No hay participantes que se posicionen en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", lo que indica una clara tendencia hacia la necesidad de recurrir a terceros.

Estos resultados destacan una situación significativa donde la mayoría de los

clientes dependen de la ayuda de terceros para manejar sus obligaciones financieras, lo que puede señalar problemas subyacentes de sobreendeudamiento o insuficiencia de los productos de crédito actuales para satisfacer completamente las necesidades financieras de los clientes. Esto es un indicativo importante para la entidad financiera para revisar sus estrategias de crédito y soporte al cliente.

### Figura 9

*El apoyo de terceros ha sido esencial para mi estabilidad financiera*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "El apoyo de terceros ha sido esencial para mi estabilidad financiera". Los datos reflejan que la gran mayoría de los encuestados, con un 50 % indicando estar "Totalmente de acuerdo" y un 48,57 % "De acuerdo", consideran que el apoyo de terceros ha sido fundamental para mantener su estabilidad financiera. Esto suma un total de 98,57 % de los participantes que han valorado altamente la ayuda de terceros en su manejo financiero.

Por otro lado, solo un pequeño porcentaje de los encuestados, específicamente el

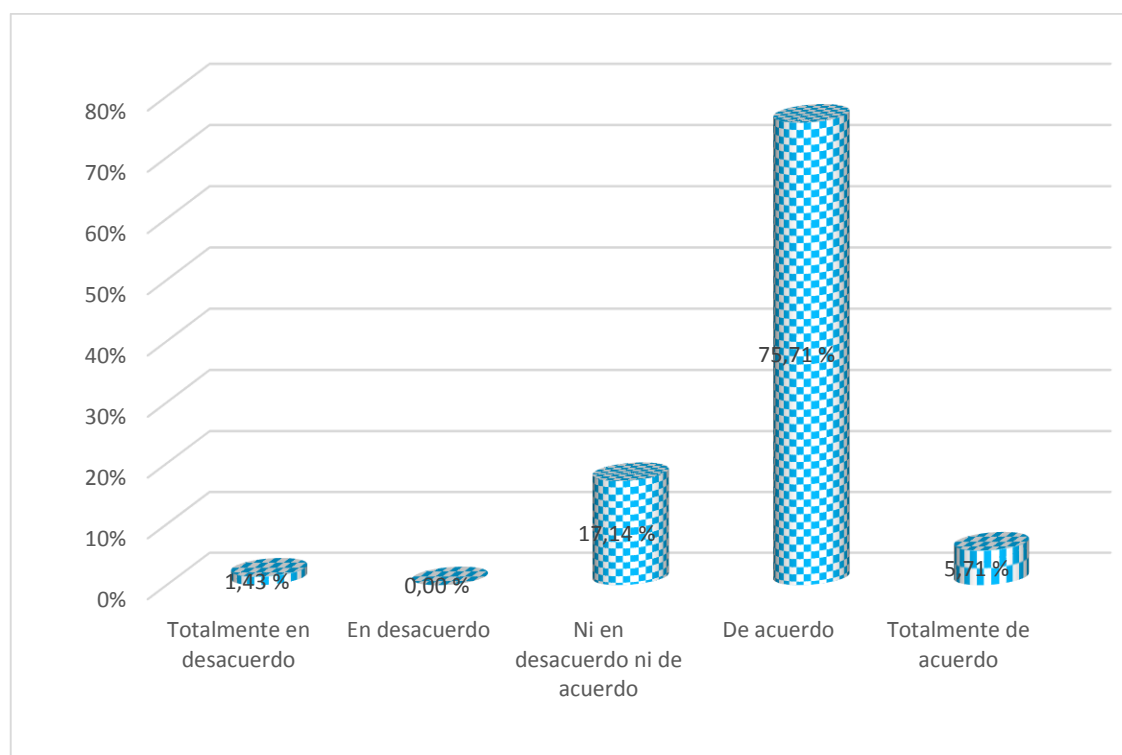


1,43 % está "Totalmente en desacuerdo" y otro 0 % "En desacuerdo" con la afirmación, lo que sugiere que estos pocos clientes no han necesitado recurrir a ayuda externa para mantener su estabilidad financiera. Además, un 2 % de los participantes se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo".

Estos resultados destacan la importancia del apoyo de terceros en la estabilidad financiera de la mayoría de los clientes. Esta dependencia puede indicar vulnerabilidades dentro de las estructuras financieras personales de los clientes y subraya la necesidad de estrategias de apoyo y asesoramiento más robustas por parte de las instituciones financieras para ayudar a sus clientes a alcanzar y mantener la autosuficiencia financiera.

### Figura 10

*He recibido apoyo financiero de mis familiares para cubrir mis deudas*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico refleja las respuestas de los clientes a la afirmación "He recibido apoyo financiero de mis familiares para cubrir mis deudas". Los datos muestran que una considerable mayoría, el 75,71 % de los encuestados, está "De acuerdo" con esta

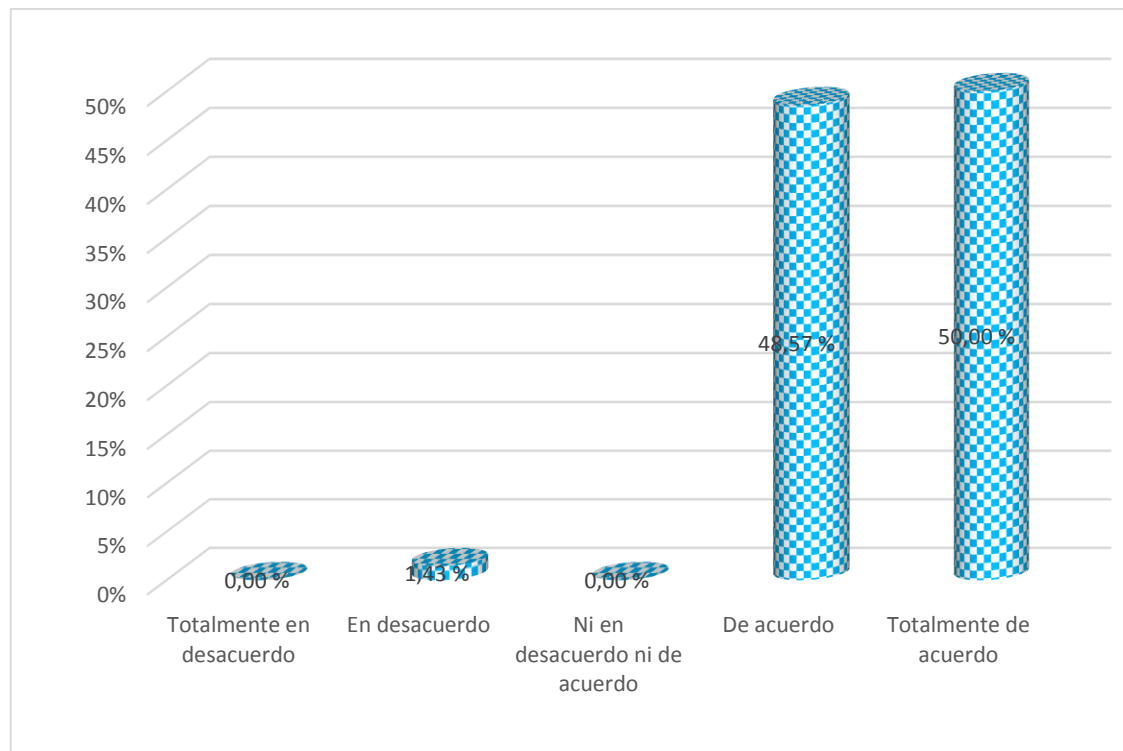
afirmación, mientras que un adicional 5,71 % indica estar "Totalmente de acuerdo", sumando un total del 81,42 % de los participantes que han recibido apoyo financiero de sus familiares para manejar sus deudas.

Por otro lado, solo un 1,43 % de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación, lo que sugiere que estos pocos clientes no han recurrido al apoyo financiero familiar para sus necesidades de deuda. Además, un 17,1 % de los participantes se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados resaltan la relevancia del soporte financiero familiar en la gestión de deudas de los clientes. El alto porcentaje de clientes que dependen de la ayuda de familiares para sus compromisos financieros sugiere un importante tejido de apoyo social que cumple un papel crucial en la estabilidad financiera de los individuos, pero también indica una posible vulnerabilidad financiera donde los recursos personales o las soluciones institucionales podrían no ser suficientes.

**Figura 11**

*El apoyo financiero de mis familiares ha sido constante y suficiente*



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico presenta las respuestas de los clientes a la afirmación "El apoyo financiero de mis familiares ha sido constante y suficiente". Se observa que la mayoría de los encuestados, un 50 % exactamente, se muestra "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, mientras que un 48,57 % está "De acuerdo". Esto indica que un significativo 98,57 % de los participantes considera que el apoyo financiero recibido de sus familiares no solo ha sido constante, sino también adecuado para sus necesidades.

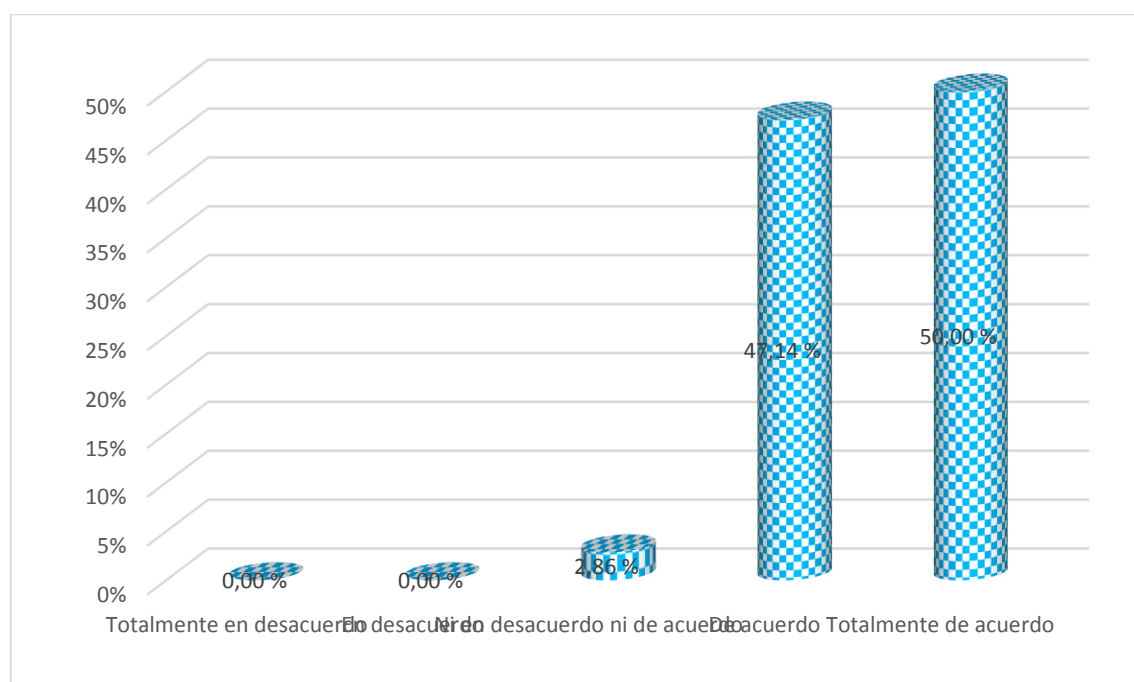
Por otro lado, un pequeño porcentaje, específicamente el 1,43 %, está "En desacuerdo" con la afirmación, sugiriendo que para estos pocos clientes, el apoyo financiero familiar ha sido insuficiente o inconsistente. Además, un 0,00 % de los participantes se posicionó en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo".

Estos resultados reflejan que la gran mayoría de los clientes ha encontrado en sus familiares una fuente de apoyo financiero fiable y adecuada, lo que subraya la importancia del soporte familiar en la economía personal de los individuos. Esto podría también

señalar un área de oportunidad para las instituciones financieras para desarrollar productos que puedan ayudar a sus clientes a gestionar mejor sus finanzas sin depender excesivamente del apoyo familiar.

### Figura 12

*Abrir una cuenta de ahorros en CMAC Tacna ha sido beneficioso para mi gestión financiera*



**Nota.** Elaboración propia.

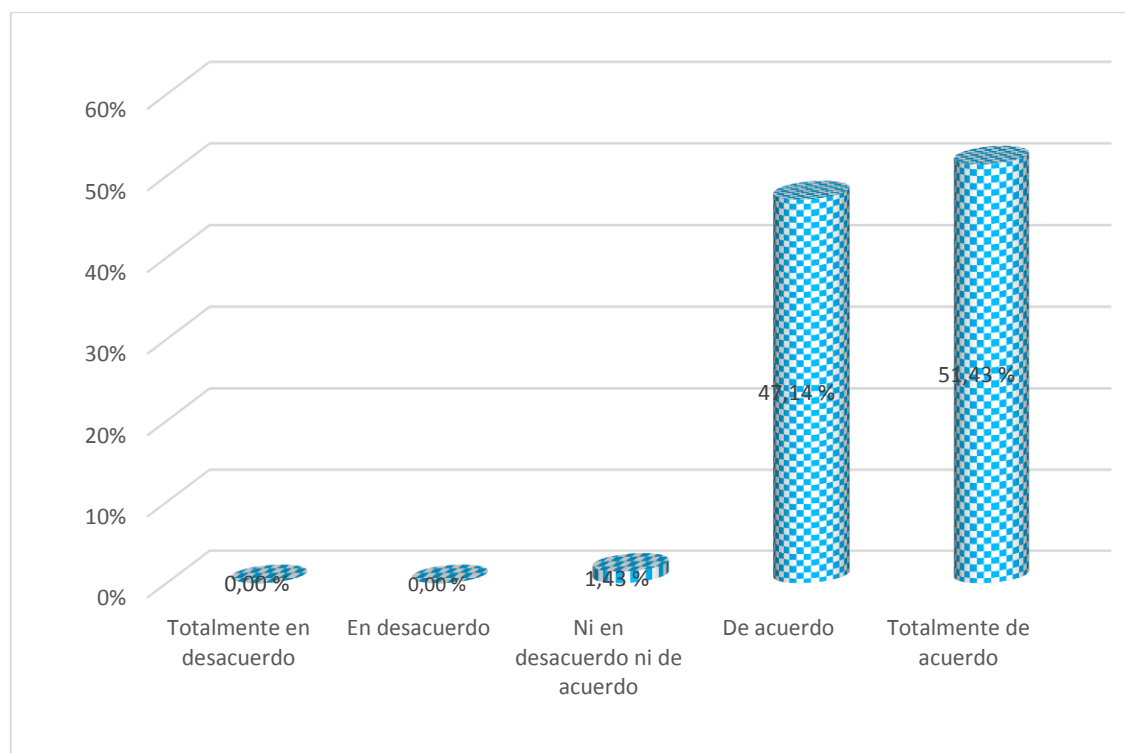
El gráfico ilustra las respuestas de los clientes respecto a la afirmación "Abrir una cuenta de ahorros en CMAC Tacna ha sido beneficioso para mi gestión financiera". Los datos muestran una abrumadora aprobación de los beneficios de abrir una cuenta de ahorros, con el 50 % de los encuestados indicando estar "Totalmente de acuerdo" y un 47,14 % "De acuerdo". Esto suma un total impresionante del 97,14 % de los participantes que perciben beneficios significativos en su gestión financiera debido a su cuenta de ahorros en CMAC Tacna.

En contraste, nadie está "Totalmente en desacuerdo" o "En desacuerdo". Un 2,86 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", indicando una postura neutral.

Este alto nivel de acuerdo sugiere que la mayoría de los clientes valoran positivamente las cuentas de ahorros de CMAC Tacna como una herramienta efectiva para mejorar su gestión financiera. Este feedback positivo refleja probablemente una buena combinación de servicios asociados a las cuentas de ahorro, tales como tasas de interés atractivas, facilidades de acceso a fondos, y herramientas de gestión de cuentas que se alinean bien con las necesidades financieras de los clientes. Esto también puede ser un indicativo de la confianza en la institución financiera y su capacidad para ofrecer soluciones que respalden el bienestar financiero de sus clientes.

### Figura 13

*El proceso de apertura de la cuenta de ahorros fue sencillo y eficiente*



*Nota.* Elaboración propia.

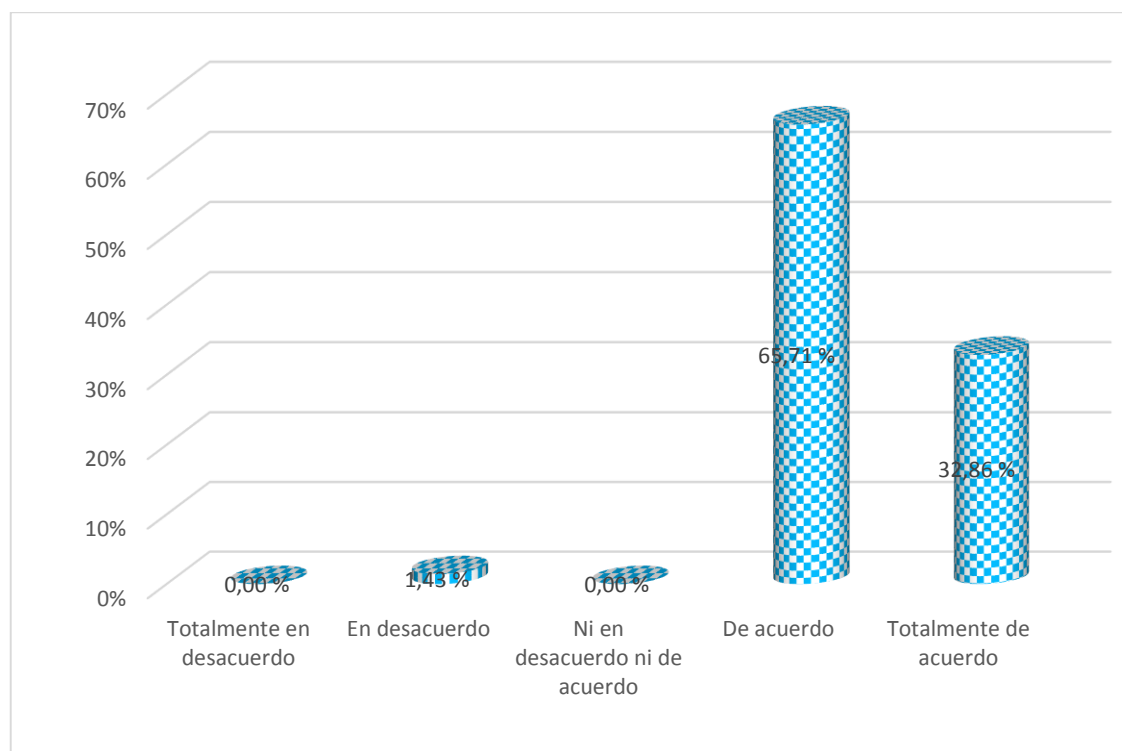
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "El proceso de apertura de la cuenta de ahorros fue sencillo y eficiente". Los datos revelan que un notable 51,43 % de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y otro 41,14 % "De acuerdo", sumando un impresionante 92,57 % de los participantes que consideran que el proceso fue fácil y eficiente.

Solo un muy pequeño porcentaje, específicamente el 0 %, se muestra "Totalmente en desacuerdo" y otro 0 % "En desacuerdo", lo que indica una recepción positiva casi universal del proceso de apertura de cuentas en CMAC Tacna. Un 1,43 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados sugieren que CMAC Tacna ha logrado implementar un proceso de apertura de cuentas de ahorros que es ampliamente percibido como accesible y efectivo por la mayoría de sus clientes. Esto es crucial para la satisfacción del cliente y para fomentar una relación a largo plazo con la institución, dado que la facilidad y eficiencia en los servicios bancarios iniciales son factores clave que pueden influir en la decisión de un cliente de continuar utilizando los servicios de la entidad.

**Figura 14**

*He ahorrado regularmente con el propósito de pagar mis deudas*



**Nota.** Elaboración propia.

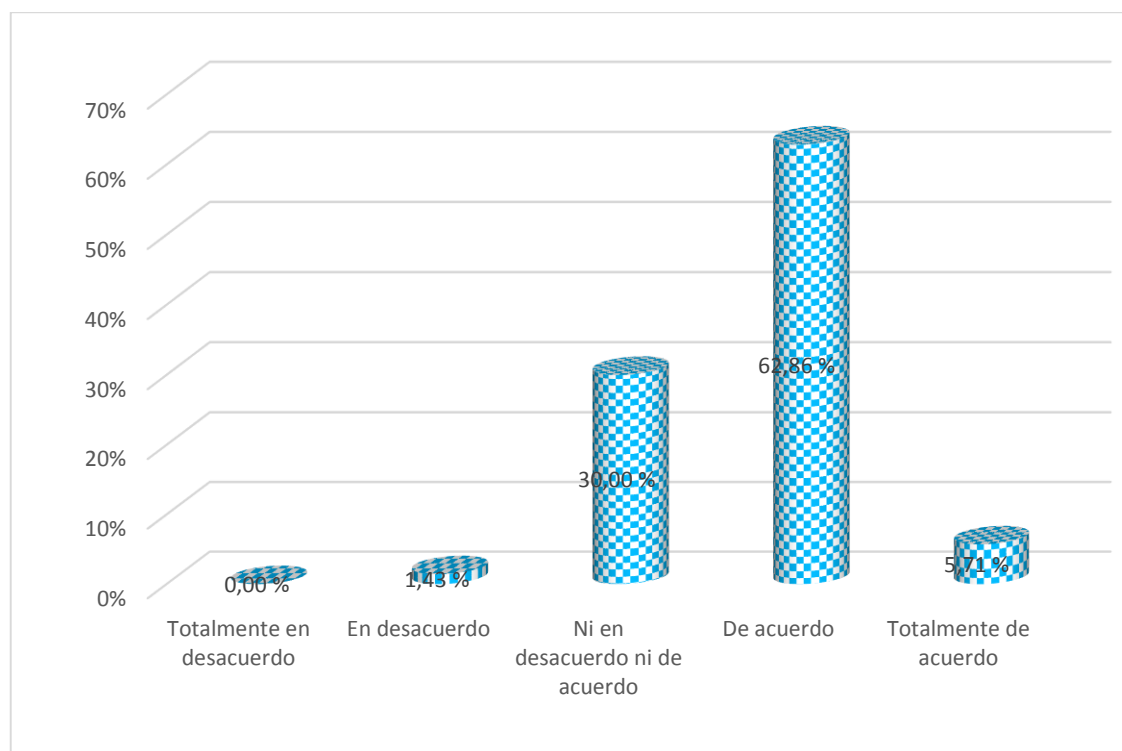
El gráfico representa las respuestas de los clientes a la afirmación "He ahorrado

regularmente con el propósito de pagar mis deudas". Los datos indican que una mayoría significativa, el 65,71 % de los encuestados, está "De acuerdo" con la afirmación, mientras que un 32,86 % se encuentra "Totalmente de acuerdo", sumando un total del 98,57 % de los participantes que afirman haber ahorrado de manera regular para cumplir con sus obligaciones de deuda.

Estos resultados reflejan una conducta financiera responsable y proactiva entre la mayoría de los clientes, quienes utilizan el ahorro como una estrategia clave para la gestión de sus deudas. La alta tasa de acuerdo en esta práctica subraya la importancia del ahorro como herramienta de gestión financiera personal, además de resaltar la posible eficacia de programas de educación financiera o servicios de asesoramiento que la institución pueda estar ofreciendo para fomentar tales hábitos entre sus clientes.

### Figura 15

*Mis ahorros han sido suficientes para cubrir mis deudas a tiempo*



**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Mis ahorros han

sido suficientes para cubrir mis deudas a tiempo". Una gran mayoría de los encuestados, el 62,86 %, está "De acuerdo" con la afirmación, y un adicional 5,71 % se encuentra "Totalmente de acuerdo", lo que suma un total del 68,57 % de los participantes que consideran que sus ahorros han sido adecuados para cumplir con sus obligaciones de deuda a tiempo.

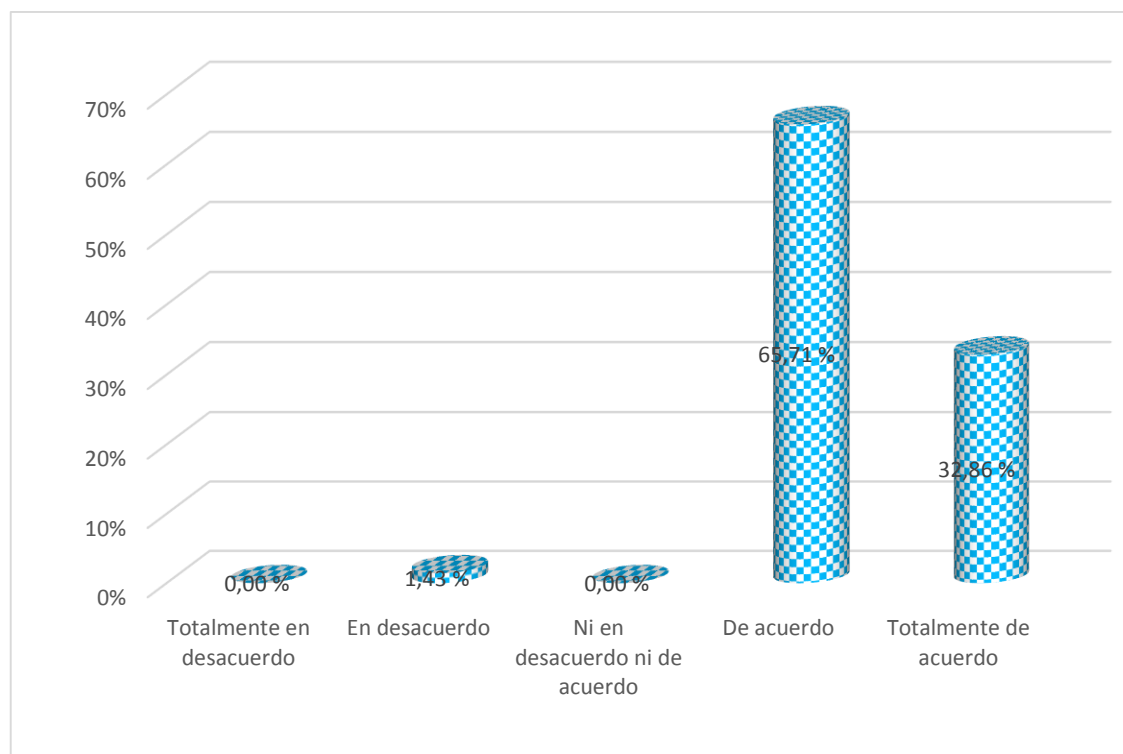
En contraste, un pequeño porcentaje de los clientes expresa desacuerdo: el 1,43 % está "En desacuerdo" y ningún cliente se encuentra "Totalmente en desacuerdo". Además, un 30 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados indican que la mayoría de los clientes han encontrado en sus ahorros un medio efectivo para gestionar sus deudas de manera puntual. La alta tasa de acuerdo podría reflejar la efectividad de las estrategias de ahorro implementadas por los clientes, así como la posible influencia de la educación financiera o asesoramiento proporcionado por la institución financiera. La capacidad de cubrir las deudas a tiempo a través de los ahorros es un indicativo de buena salud financiera y gestión prudente de los recursos personales.



**Figura 16**

*Tengo el hábito de ahorrar una parte de mis ingresos regularmente*



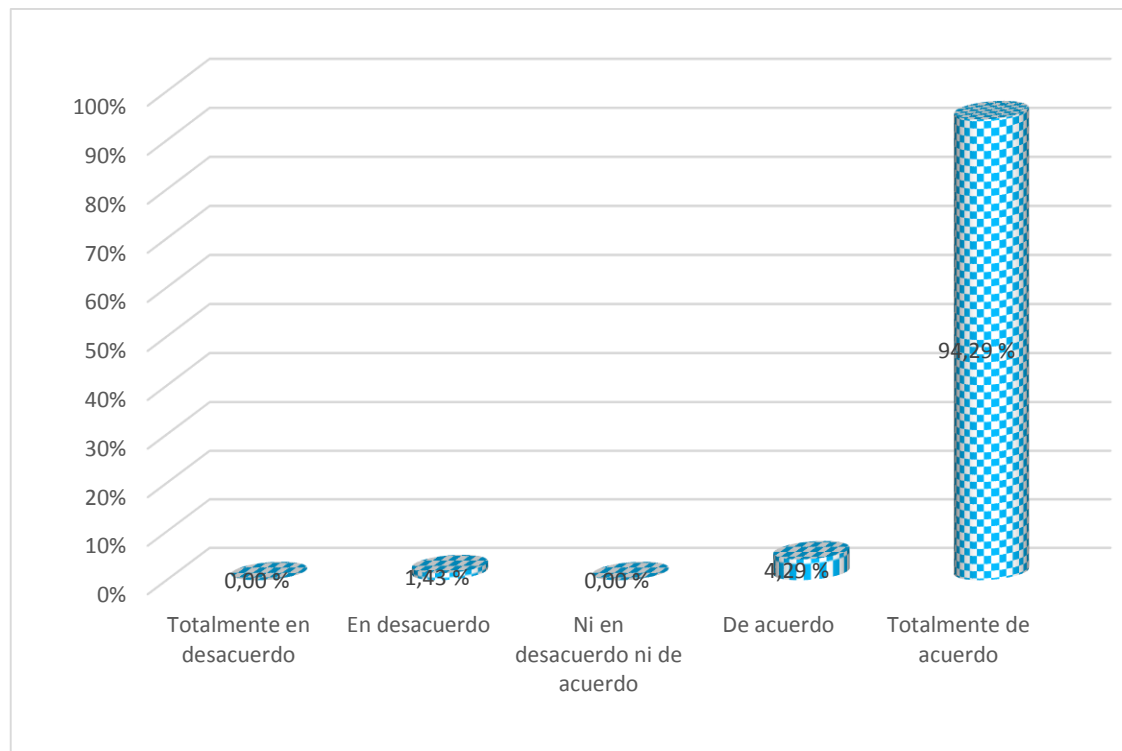
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico representa las respuestas de los clientes a la afirmación "Tengo el hábito de ahorrar una parte de mis ingresos regularmente". Una considerable mayoría, el 65,71 % de los encuestados, está "De acuerdo" con la afirmación, y un adicional 32,86 % se encuentra "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total impresionante del 98,57 % de los participantes que afirman tener el hábito de ahorrar regularmente una parte de sus ingresos.

Estos resultados subrayan que la gran mayoría de los clientes han adoptado el ahorro como una práctica habitual en su gestión financiera. La prevalencia de este hábito entre los clientes refleja posiblemente una cultura financiera sólida y podría indicar que las políticas de fomento al ahorro y las herramientas de gestión financiera ofrecidas por la institución han sido efectivas. Este hábito de ahorro regular es fundamental para la estabilidad financiera a largo plazo y para la preparación frente a gastos imprevistos o futuras necesidades financieras.

**Figura 17**

*Considero el ahorro como una prioridad en mi vida financiera*



*Nota.* Elaboración propia.

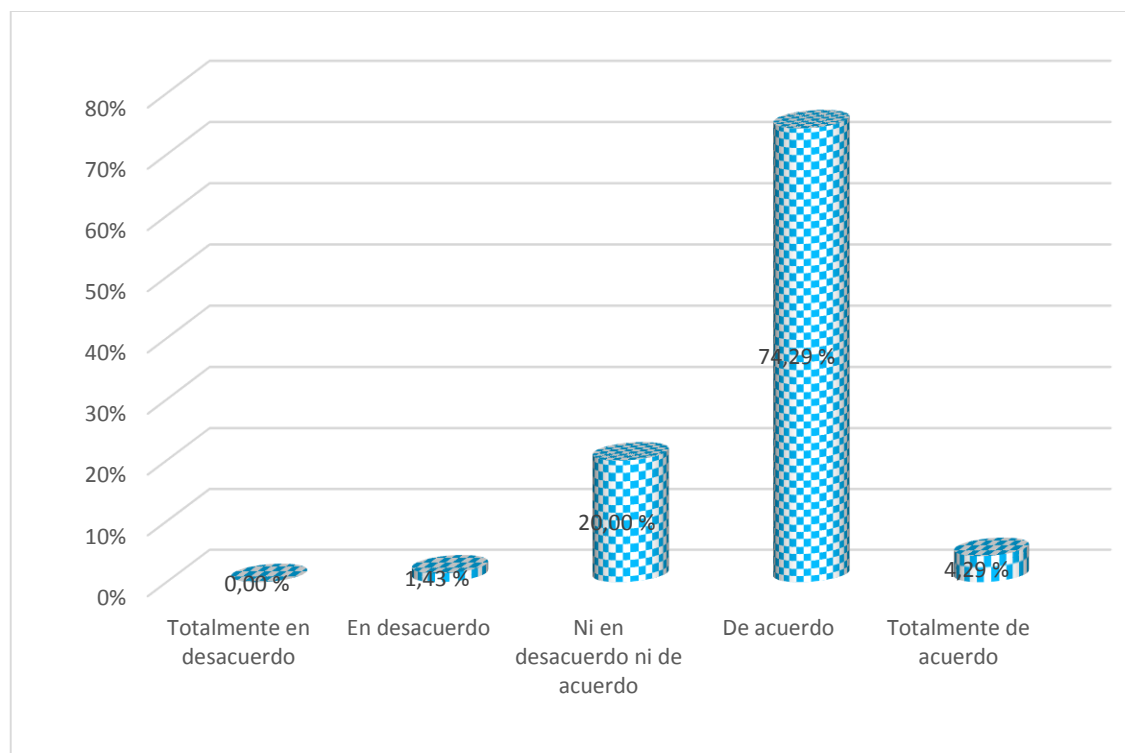
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Considero el ahorro como una prioridad en mi vida financiera". Los resultados son extremadamente positivos, donde un abrumador 94,29 % de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, lo que indica una alta valoración del ahorro como un componente esencial de su gestión financiera. Adicionalmente, el 4,29 % se encuentra "De acuerdo", sumando un total impresionante del 98,58 % de los participantes que consideran el ahorro como una prioridad financiera.

Estos resultados subrayan la importancia que los clientes atribuyen al ahorro dentro de sus prácticas financieras personales, reflejando una fuerte conciencia y compromiso con la planificación financiera y la seguridad económica a largo plazo. Este alto nivel de priorización del ahorro es indicativo de una clientela que potencialmente se maneja con mayor prudencia en términos financieros, lo que podría ser resultado de efectivas políticas de educación financiera o de la influencia de una cultura de ahorro

promovida por la institución financiera.

### Figura 18

*Realizo un presupuesto mensual para controlar mis gastos y ahorros*



*Nota.* Elaboración propia.

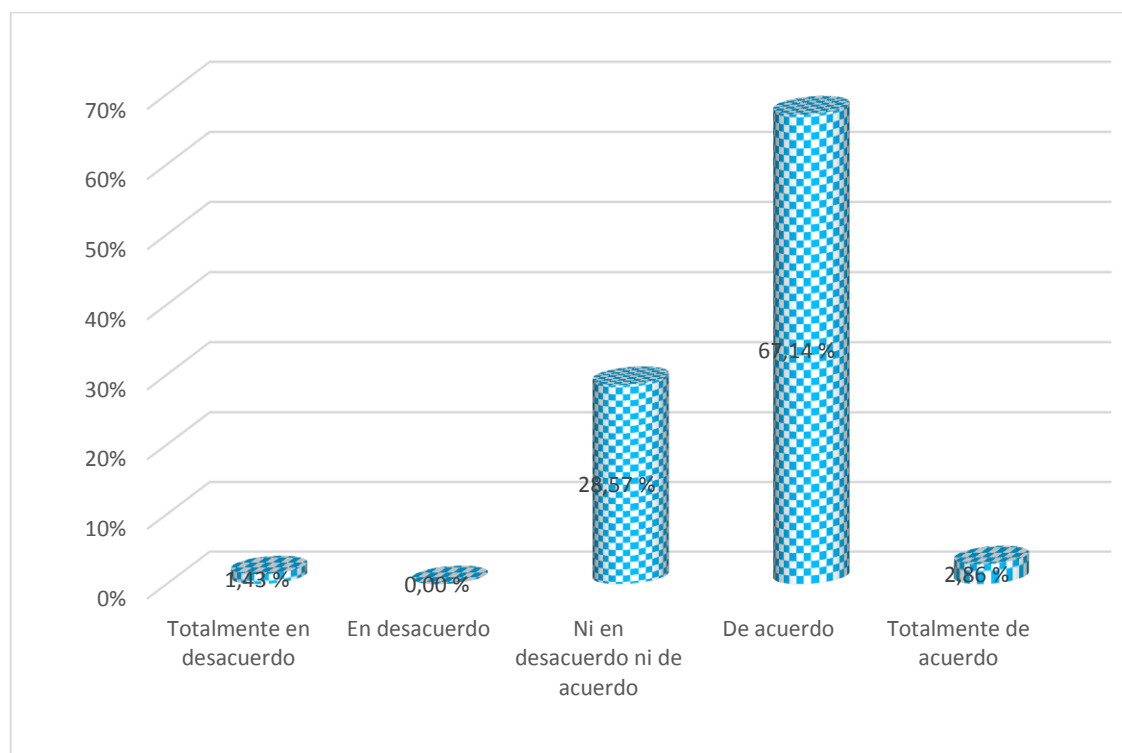
El gráfico ilustra las respuestas de los clientes a la afirmación "Realizo un presupuesto mensual para controlar mis gastos y ahorros". Una gran mayoría, el 74,29 % de los encuestados, está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, mientras que un adicional 4,29 % se encuentra "De acuerdo". Esto suma un total impresionante del 78,58 % de los participantes que practican la elaboración de un presupuesto mensual como método para gestionar sus finanzas.

Solo un pequeño porcentaje de los clientes, específicamente el 0,0 %, está "Totalmente en desacuerdo" y otro 1,43 % "En desacuerdo" con la afirmación, sugiriendo que estos pocos no utilizan presupuestos mensuales para controlar sus finanzas. Además, un 20 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados resaltan la alta adopción del uso de presupuestos mensuales entre los clientes, un indicador de prácticas financieras prudentes y organizadas. La capacidad de planificar y controlar los gastos y ahorros mediante presupuestos es crucial para la estabilidad financiera y puede ayudar a los individuos a alcanzar sus objetivos financieros a largo plazo. Este alto nivel de adopción puede también reflejar la efectividad de los programas de educación financiera ofrecidos por la institución, alentando a los clientes a mantener una gestión financiera disciplinada.

### Figura 19

*El uso de un presupuesto ha ayudado a mejorar mi situación financiera*



*Nota.* Elaboración propia.

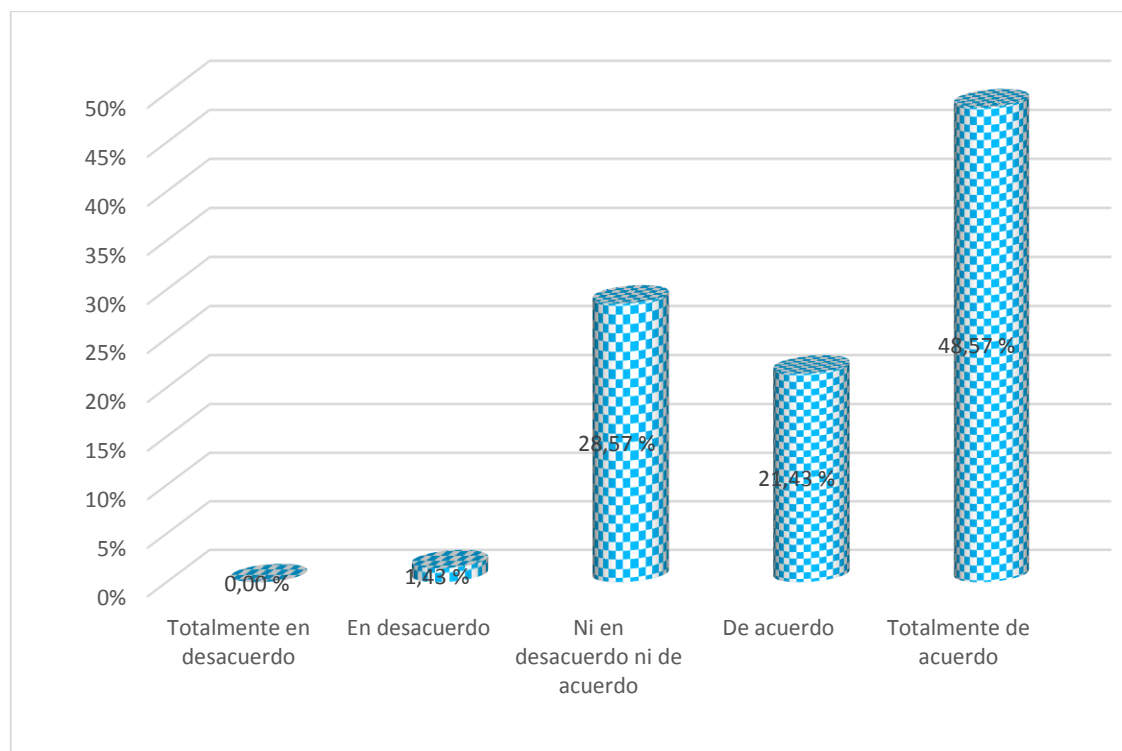
El gráfico presenta las respuestas de los clientes a la afirmación "El uso de un presupuesto ha ayudado a mejorar mi situación financiera". Una mayoría abrumadora, el 67,14 % de los encuestados, está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, y un adicional 2,86 % se encuentra "De acuerdo". Esto suma un total del 70 % de los participantes que reconocen que el uso de presupuestos mensuales ha sido beneficioso para su situación financiera.

En contraste, un pequeño porcentaje de los clientes, específicamente el 1,43 %, está "En desacuerdo", el uso de presupuestos no ha impactado positivamente su situación financiera. Además, un 28,57 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados resaltan la eficacia percibida del uso de presupuestos como herramienta para mejorar la gestión financiera entre la mayoría de los clientes. La capacidad de planificar y controlar los gastos y ahorros mediante presupuestos es crucial para alcanzar la estabilidad financiera y puede ser un indicador de buenas prácticas de gestión financiera, apoyadas posiblemente por programas de educación financiera que la institución podría estar ofreciendo.

### Figura 20

*Mi nivel de deuda actual está por encima de mi capacidad de pago*



**Nota.** Elaboración propia.

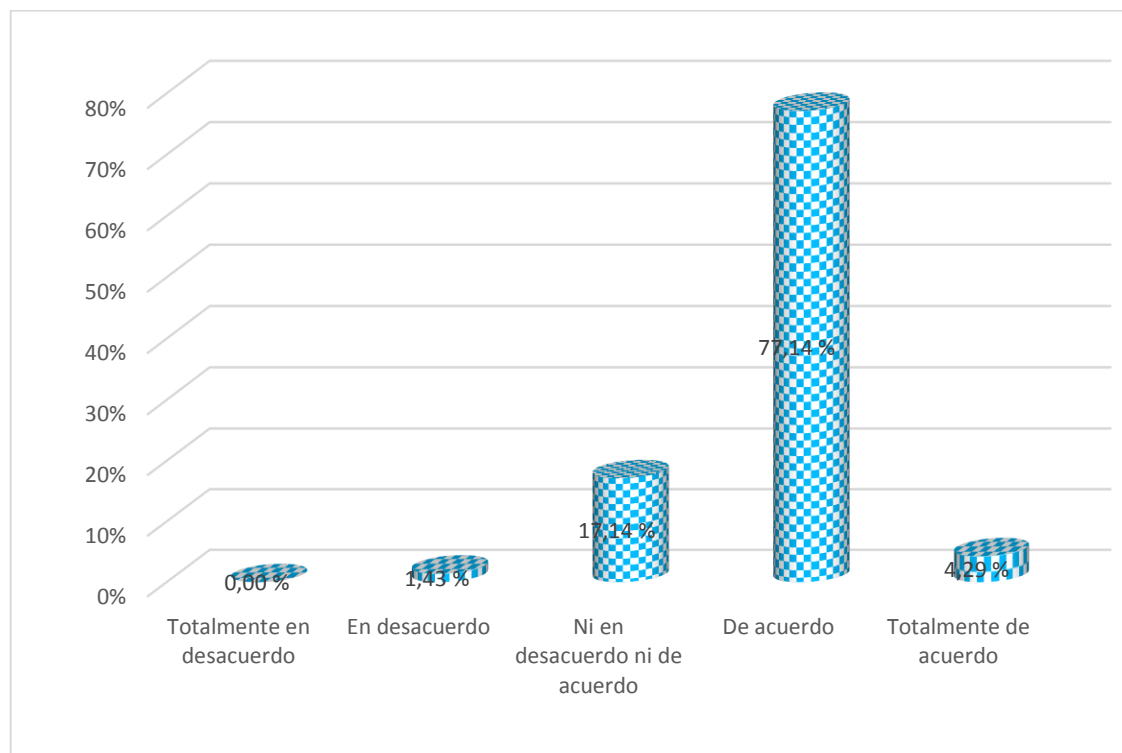
El gráfico ilustra las respuestas de los clientes a la afirmación "Mi nivel de deuda actual está por encima de mi capacidad de pago". Los resultados muestran que una

porción considerable de los encuestados, específicamente el 48,57 %, está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, lo que indica una preocupante situación de sobreendeudamiento. Además, el 21,43 % de los clientes se encuentra "De acuerdo", sumando así un total del 70,0 % de los participantes que perciben que su nivel de deuda supera su capacidad de pago. Además, un 28,57 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura de indecisión o ambivalencia respecto a su situación financiera.

Estos resultados indican que una mayoría significativa de los clientes enfrenta desafíos relacionados con el sobreendeudamiento, lo cual es una señal de alerta para la institución financiera para considerar la implementación o mejora de estrategias de asesoramiento financiero y reestructuración de deudas que puedan ayudar a los clientes a manejar mejor sus obligaciones financieras y evitar caer en situaciones de insolvencia.

**Figura 21**

*He tenido que adquirir nuevas deudas para pagar deudas anteriores*



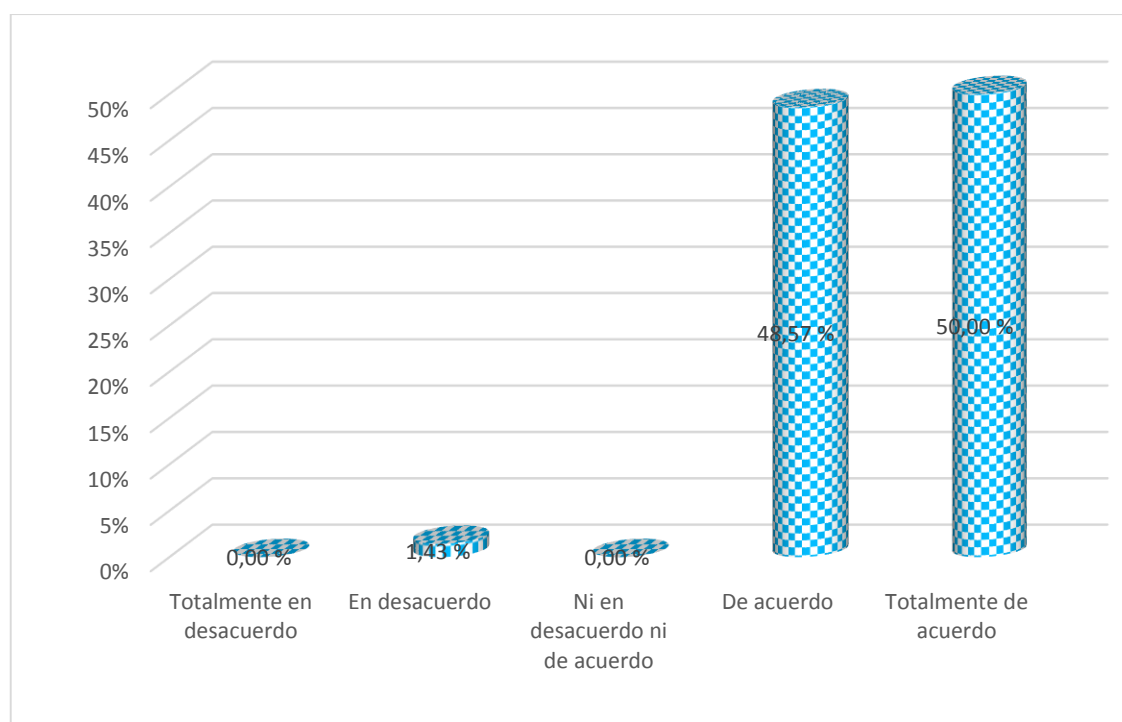
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "He tenido que adquirir nuevas deudas para pagar deudas anteriores". Los resultados indican que un porcentaje significativo de los encuestados, específicamente el 77,14 %, está "De acuerdo" con la afirmación, y un adicional 4,29 % se encuentra "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total del 81,43 % de los participantes que han recurrido a nuevas deudas para manejar sus compromisos financieros previos, lo cual es indicativo de un ciclo de sobreendeudamiento.

Estos resultados destacan un problema de gestión de deudas donde una gran mayoría de los clientes se encuentra en una situación de refinanciación de deudas, lo cual puede perpetuar su estado de vulnerabilidad financiera y limitar su capacidad de recuperación económica. Este patrón de refinanciamiento de deudas es preocupante y sugiere la necesidad de intervenciones por parte de la institución financiera para ofrecer soluciones más sostenibles y educación financiera que ayuden a los clientes a salir de ciclos de deuda y mejorar su estabilidad financiera a largo plazo.

## Figura 22

*Las deudas acumuladas han impactado negativamente en mi calidad de vida*



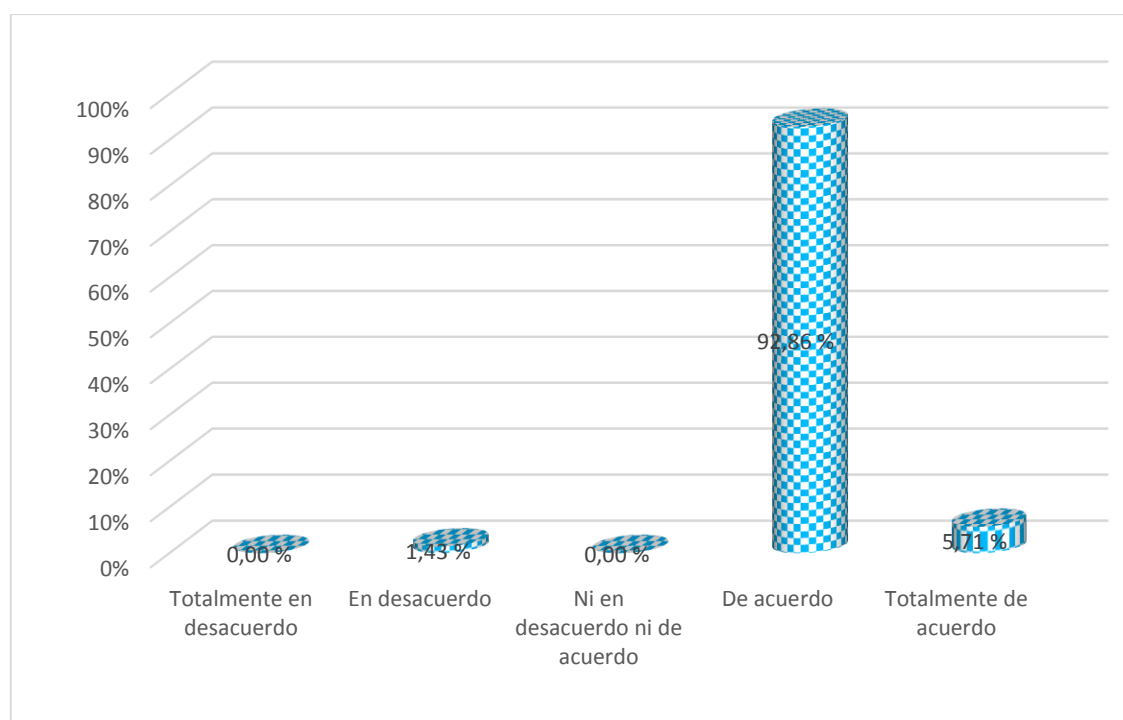
**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico ilustra las respuestas de los clientes a la afirmación "Las deudas acumuladas han impactado negativamente en mi calidad de vida". Los resultados indican que una mayoría significativa de los encuestados siente un impacto negativo debido a sus deudas, con un 50 % que está "Totalmente de acuerdo" y un 48,57 % que está "De acuerdo", sumando un total del 98,57 % de los participantes que perciben que sus deudas han deteriorado su calidad de vida.

Estos resultados resaltan una preocupación considerable sobre el efecto de las deudas en el bienestar general de los clientes. El alto porcentaje de clientes que reportan un impacto negativo en su calidad de vida subraya la urgencia de abordar esta cuestión a través de mejoras en la asesoría financiera, la reestructuración de deudas, y la implementación de programas que puedan ayudar a aliviar la carga financiera y promover una mejor gestión del endeudamiento. Esto podría incluir medidas para educar a los clientes sobre el manejo efectivo de sus finanzas y estrategias para evitar el sobreendeudamiento.

**Figura 23**

*He experimentado estrés o ansiedad debido al alto nivel de mis deudas*



**Nota.** Elaboración propia.

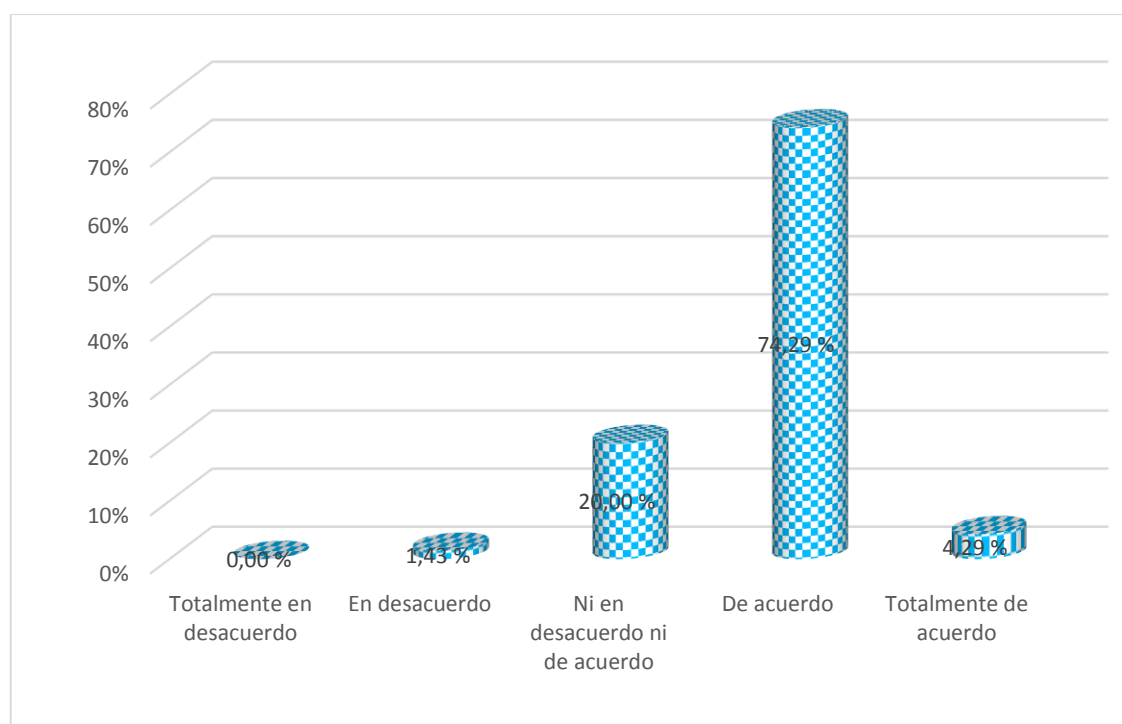


El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "He experimentado estrés o ansiedad debido al alto nivel de mis deudas". Los datos revelan que una gran mayoría de los encuestados siente un impacto psicológico significativo debido a sus deudas, con un 92,86 % que está "Totalmente de acuerdo" y un adicional 9 % que está "De acuerdo". Esto suma un total del 98,57 % de los participantes que han experimentado estrés o ansiedad como consecuencia del nivel de sus deudas.

Estos resultados subrayan la severidad del impacto emocional y mental que el sobreendeudamiento puede tener en los individuos, evidenciando una urgente necesidad de intervención. El alto porcentaje de clientes que reportan estrés y ansiedad es un claro indicativo de que las estrategias actuales para manejar la deuda podrían no ser suficientes o adecuadas. Es imperativo que la institución financiera considere implementar o fortalecer servicios de asesoría financiera, programas de manejo de estrés relacionados con las deudas, y opciones de reestructuración de deuda que puedan ayudar a los clientes a manejar mejor su carga financiera y mejorar su bienestar general.

## Figura 24

*Siempre pago mis deudas a tiempo*



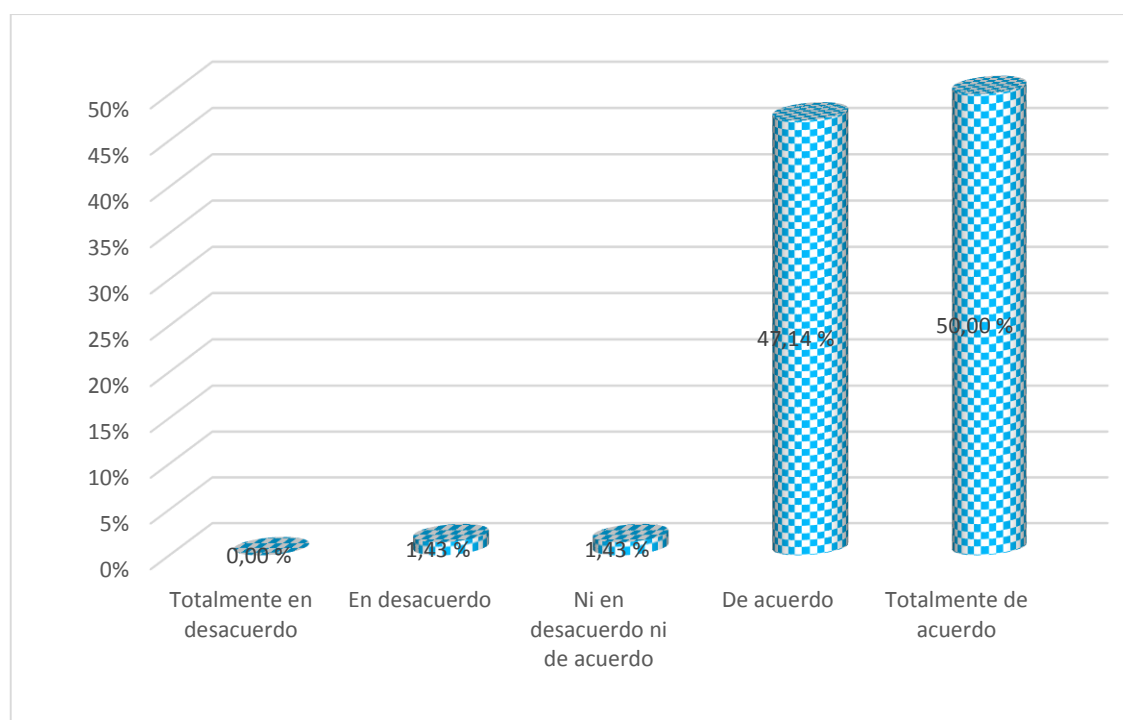
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Siempre pago mis deudas a tiempo". La mayoría de los encuestados, el 74,29 %, está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, y un adicional 4,29 % está "De acuerdo", lo que suma un total del 78,58 % de los participantes que afirman cumplir con sus obligaciones de deuda puntualmente. Además, un 20 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los clientes logra mantener un cumplimiento puntual de sus deudas, existe un porcentaje no despreciable de clientes que lucha con esta responsabilidad. Esto puede reflejar desafíos subyacentes como ingresos inestables, falta de planificación financiera adecuada, o condiciones de crédito desfavorables. Esta información es crucial para la institución financiera, ya que destaca la necesidad de fortalecer los programas de asesoramiento y educación financiera para ayudar a más clientes a gestionar sus deudas de manera efectiva y evitar consecuencias negativas asociadas con pagos tardíos.

**Figura 25**

*Considero la puntualidad en el pago de deudas como una prioridad*



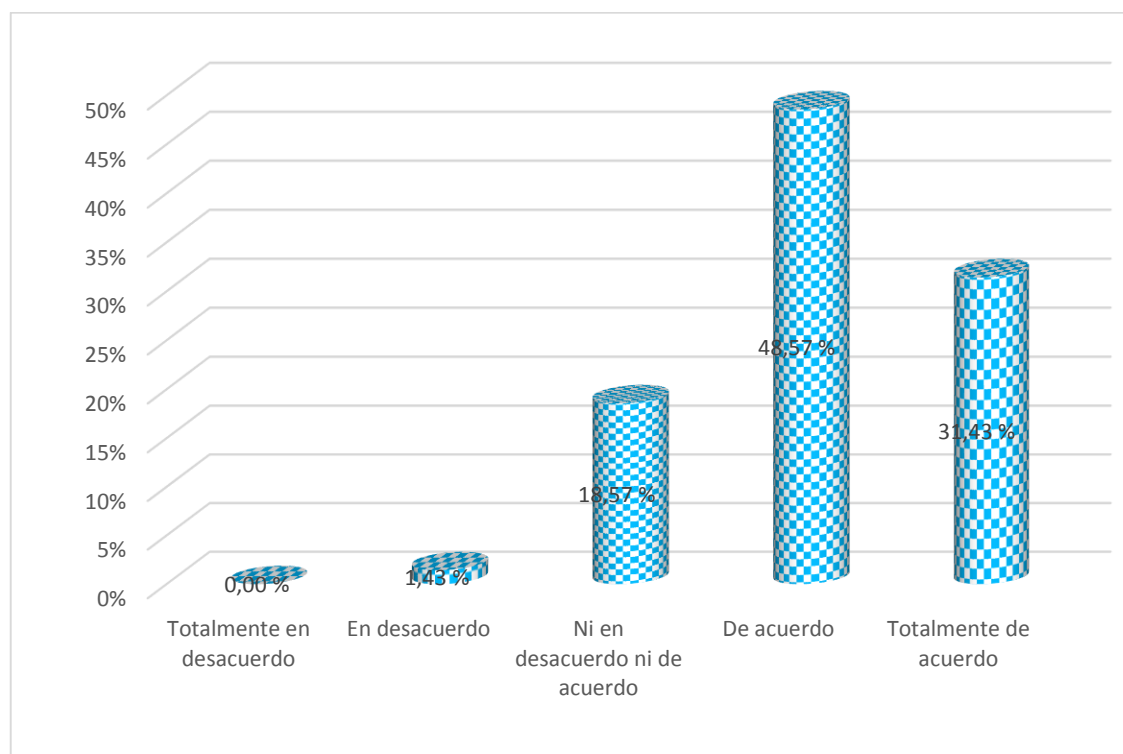
**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Considero la puntualidad en el pago de deudas como una prioridad". La mayoría de los encuestados valora significativamente la puntualidad en sus pagos, con el 50 % de los participantes indicando que están "Totalmente de acuerdo" y un adicional 47,14 % que está "De acuerdo". Esto suma un total del 97,14 % de los encuestados que priorizan la puntualidad en el pago de sus deudas.

Estos resultados reflejan que la gran mayoría de los clientes reconoce la importancia de mantener una buena disciplina de pago, lo cual es esencial para la gestión de la salud financiera personal y para evitar las consecuencias negativas del incumplimiento de pagos, como daños al historial crediticio o la acumulación de intereses y sanciones. La alta valoración de la puntualidad en el pago de deudas es un indicativo positivo de la responsabilidad financiera entre los clientes de la institución.

### Figura 26

*El cronograma de pago establecido es fácil de seguir y se ajusta a mi capacidad de pago*



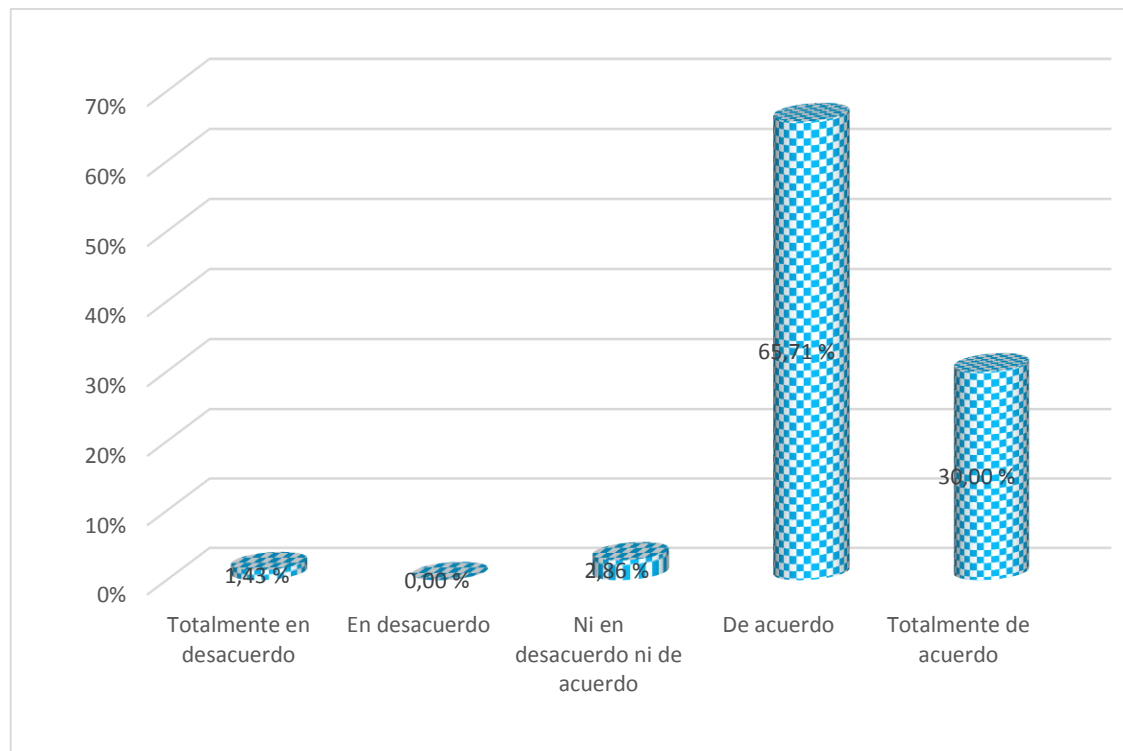
**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "El cronograma de pago establecido es fácil de seguir y se ajusta a mi capacidad de pago". Los resultados indican que una mayoría de los encuestados encuentra adecuado el cronograma de pago, con el 31,43 % de los participantes indicando que están "Totalmente de acuerdo" y un adicional 48,57 % que está "De acuerdo". Esto suma un total del 80 % de los encuestados que consideran que el cronograma de pago es accesible y adecuado a su situación financiera. Además, un 18,57 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los clientes están satisfechos con el cronograma de pago, considerando que es manejable y se alinea bien con su capacidad financiera. Esto es crucial para asegurar que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones financieras sin incurrir en morosidad o estrés financiero adicional. La percepción positiva del cronograma de pago también puede contribuir a una mejor relación entre el cliente y la institución financiera, alentando a la continuidad en el cumplimiento de los compromisos de pago.

**Figura 27**

*Sigo el cronograma de pago sin dificultades significativas*



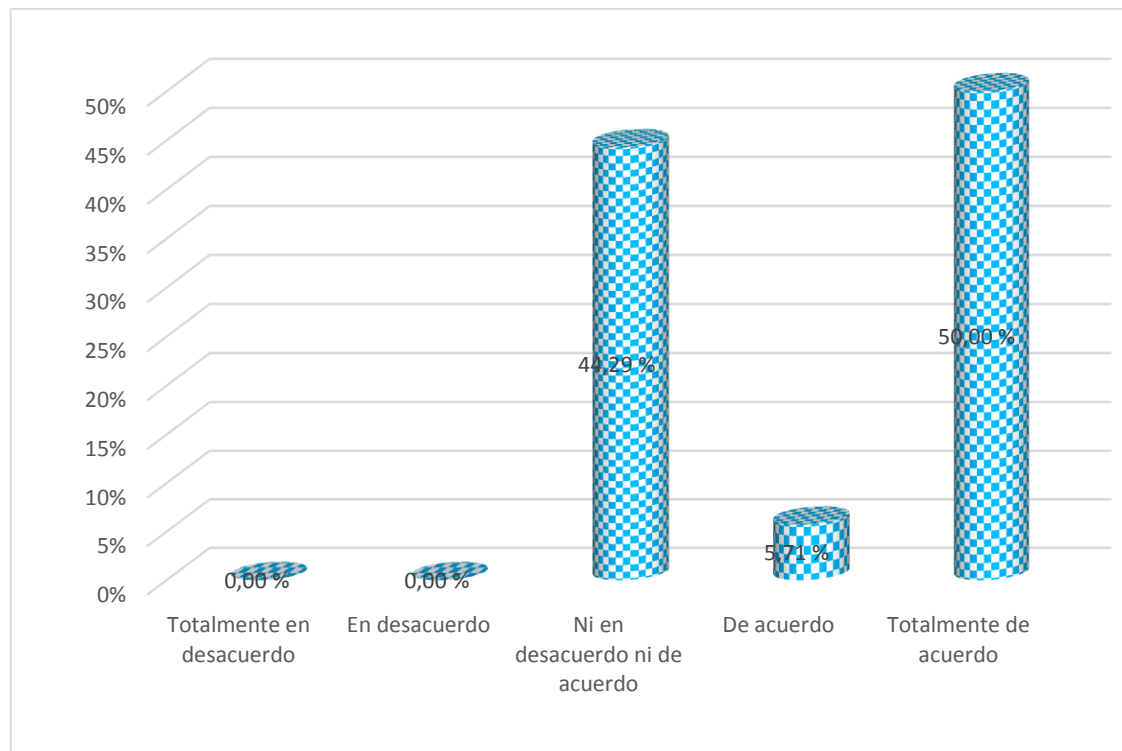
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Sigo el cronograma de pago sin dificultades significativas". La mayoría de los encuestados, con un 65,71 % que está "De acuerdo" y un adicional 30 % que está "Totalmente de acuerdo", indica que pueden seguir el cronograma de pago sin enfrentar obstáculos significativos. Esto suma un total del 95,71 % de los participantes que consideran que el cronograma de pago es manejable y no les causa dificultades mayores.

Estos resultados son positivos y sugieren que el cronograma de pago establecido por la institución financiera está bien diseñado para ajustarse a las capacidades de pago de la mayoría de sus clientes, lo cual es fundamental para mantener la salud financiera de los mismos y minimizar el riesgo de incumplimiento. La capacidad de seguir el cronograma de pago sin dificultades es indicativa de una planificación efectiva y de una posible satisfacción con los términos del servicio financiero proporcionado.

**Figura 28**

*Cuento con suficiente liquidez para cumplir con mis obligaciones de pago a tiempo*



*Nota.* Elaboración propia.

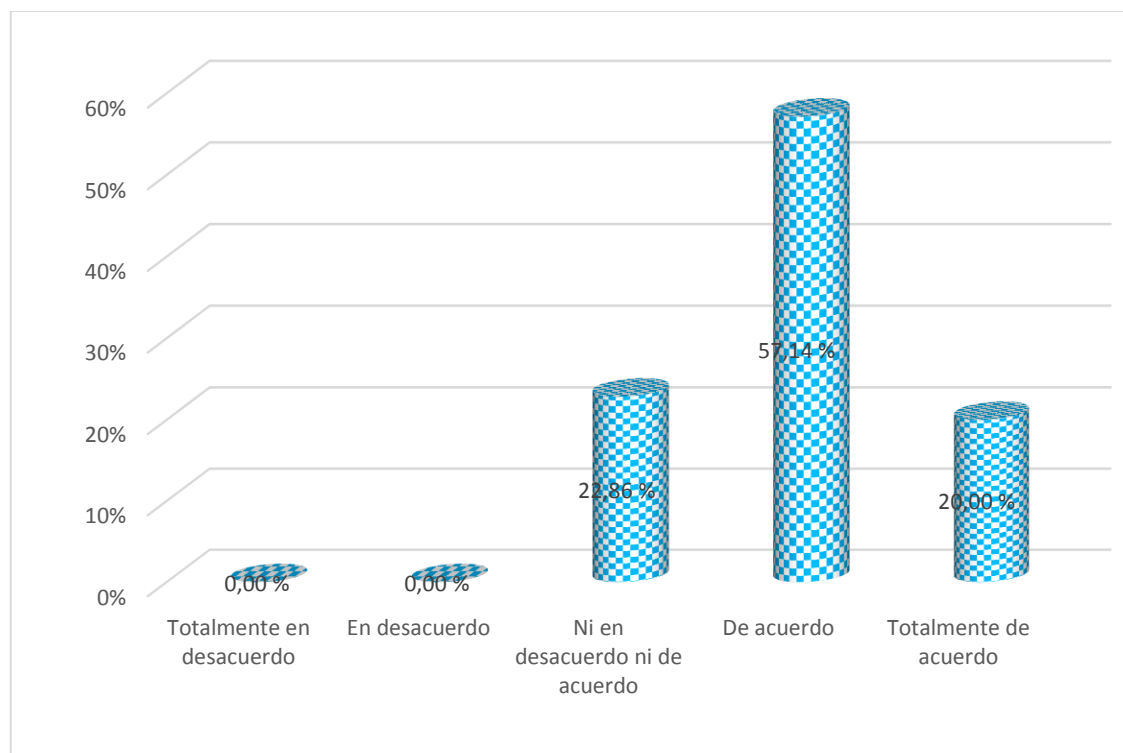
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Cuento con suficiente liquidez para cumplir con mis obligaciones de pago a tiempo". La mayoría de los encuestados considera que tienen suficiente liquidez para manejar sus pagos de manera puntual, con un 50 % que está "Totalmente de acuerdo" y un adicional 5,71 % que está "De acuerdo". Esto suma un total del 55,71 % de los participantes que se sienten financieramente capaces de cumplir con sus obligaciones de pago sin problemas. Además, un 44,29 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", indicando una postura neutral.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los clientes se siente segura en términos de liquidez, lo que es esencial para una buena gestión financiera personal y para evitar el estrés financiero asociado con la incapacidad de cumplir con los pagos. La alta tasa de acuerdo en esta afirmación es indicativa de una base de clientes que maneja bien sus finanzas en términos de liquidez, lo cual puede reflejar positivamente en la estabilidad

financiera general y en la confianza hacia la institución financiera.

### Figura 29

*La falta de liquidez ha afectado mi capacidad para cumplir con mis pagos*



**Nota.** Elaboración propia.

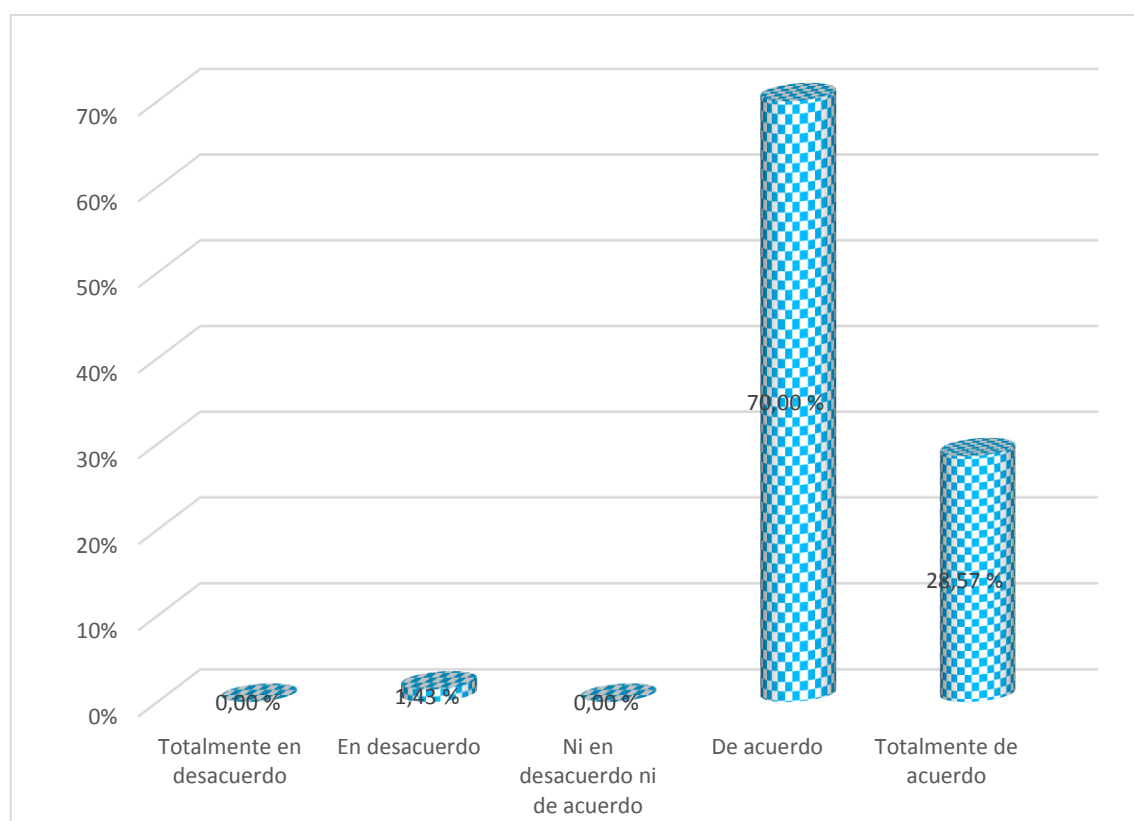
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "La falta de liquidez ha afectado mi capacidad para cumplir con mis pagos". Una proporción significativa de los encuestados, el 57,14 % está "De acuerdo" y un adicional 20 % está "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total del 77,14 % de los participantes que sienten que la falta de liquidez ha impactado negativamente su capacidad para realizar pagos a tiempo. Además, un 22,86 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados destacan un desafío considerable relacionado con la liquidez que afecta a una mayoría de los clientes, subrayando la necesidad de una gestión más efectiva de los recursos financieros o de asistencia por parte de la institución financiera para ayudar a los clientes a mejorar su liquidez. La falta de fondos suficientes para cumplir

con las obligaciones de pago a tiempo puede llevar a consecuencias financieras adversas, como la acumulación de intereses o el deterioro del historial crediticio. La institución financiera podría considerar la implementación de programas de asesoramiento financiero, productos de crédito con términos más flexibles, o herramientas que ayuden a los clientes a gestionar mejor sus flujos de caja para mitigar estos problemas de liquidez.

**Figura 30**

*He optado por el refinanciamiento de mis deudas para mejorar mi situación financiera*



*Nota.* Elaboración propia.

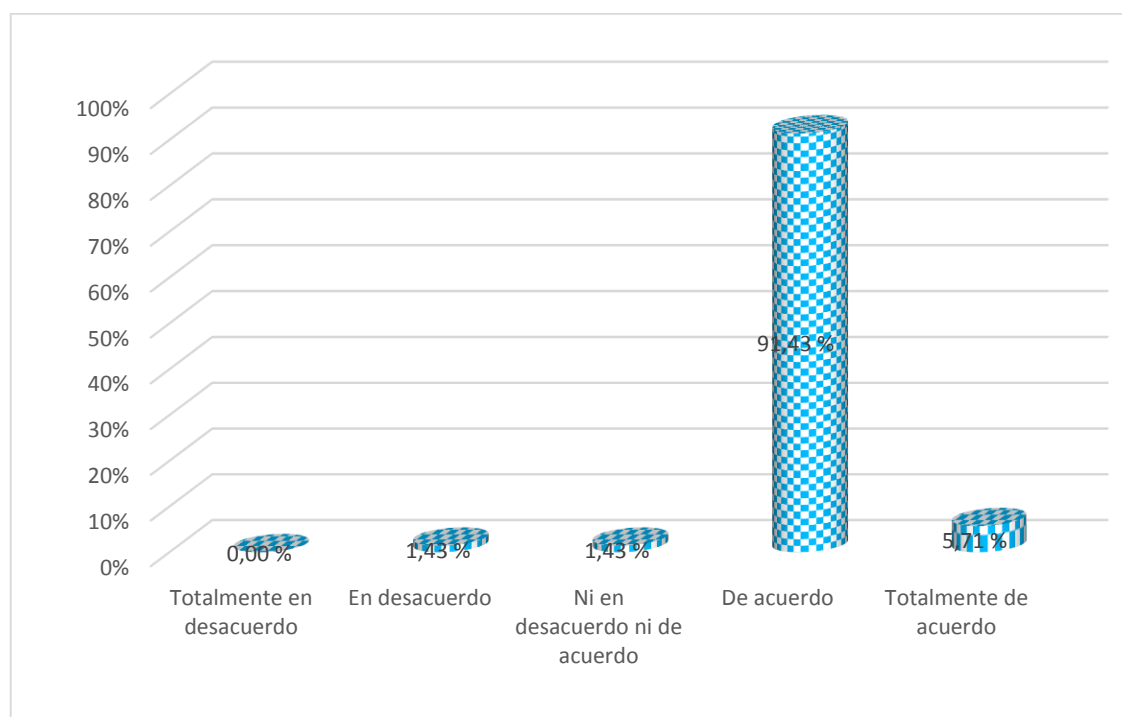
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "He optado por el refinanciamiento de mis deudas para mejorar mi situación financiera". Una mayoría considerable de los encuestados, el 70 % está "De acuerdo" y un adicional 28,57 % está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación. Esto suma un total del 98,57 % de los participantes que han recurrido al refinanciamiento como una estrategia para manejar y mejorar su situación financiera.



Estos resultados subrayan la popularidad y la percepción positiva del refinanciamiento como una herramienta útil para manejar deudas existentes. El alto porcentaje de aceptación indica que muchos clientes ven el refinanciamiento como una opción viable para obtener términos de pago más favorables, reducir su carga de intereses, o consolidar múltiples deudas en una sola con un mejor plan de pago. La institución financiera podría considerar promover aún más las opciones de refinanciamiento y educar a los clientes sobre sus beneficios para ayudar a más individuos a alcanzar estabilidad financiera.

**Figura 31**

*El refinanciamiento de mis deudas ha sido efectivo para reducir mi nivel de morosidad*



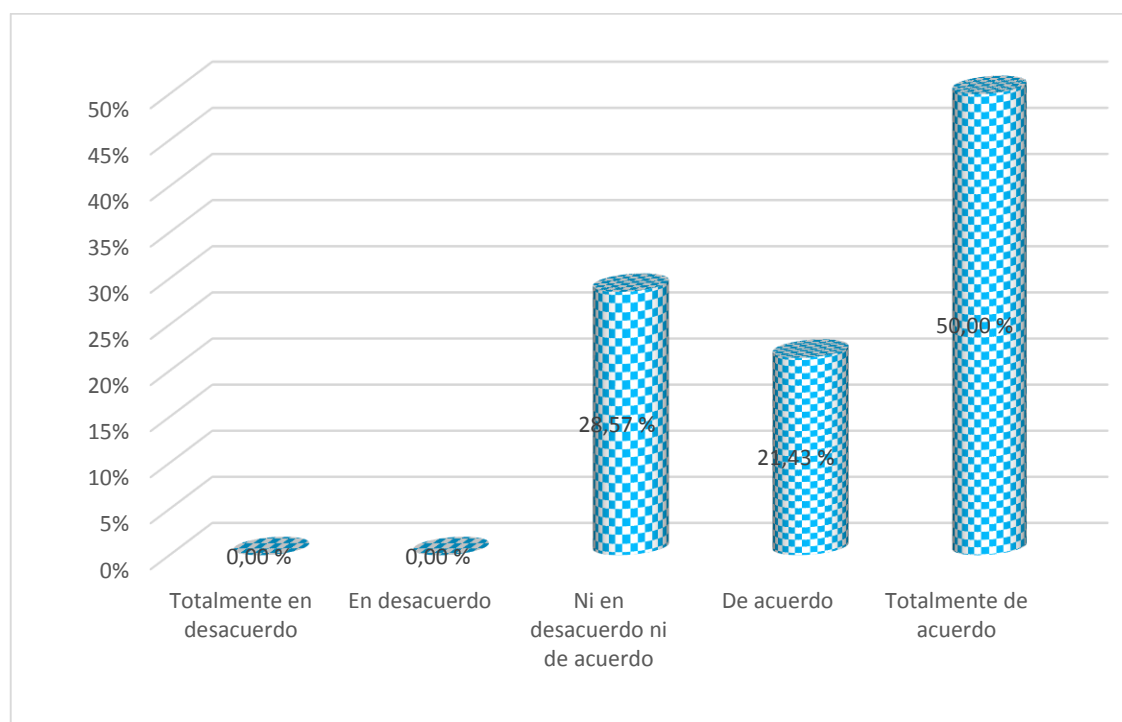
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "El refinanciamiento de mis deudas ha sido efectivo para reducir mi nivel de morosidad". Una abrumadora mayoría de los encuestados, el 91,43 %, está "De acuerdo" con la afirmación, y un adicional 5,71 % está "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total del 97,14 % de los participantes que consideran que el refinanciamiento ha sido una herramienta efectiva para mejorar su situación de morosidad.

Estos resultados refuerzan la percepción positiva del refinanciamiento como una estrategia efectiva para manejar y reducir la morosidad. La alta tasa de acuerdo indica que los clientes han experimentado beneficios tangibles del refinanciamiento, como términos de pago más manejables y una reducción en la carga de intereses, lo cual les ha permitido mejorar su cumplimiento en los pagos y reducir su nivel de morosidad. Esta información es valiosa para la institución financiera, ya que destaca la efectividad de sus opciones de refinanciamiento y sugiere que continuar promoviendo y optimizando estos servicios podría ayudar a más clientes a mejorar su estabilidad financiera.

**Figura 32**

*He recurrido a acuerdos extrajudiciales para resolver mi morosidad*



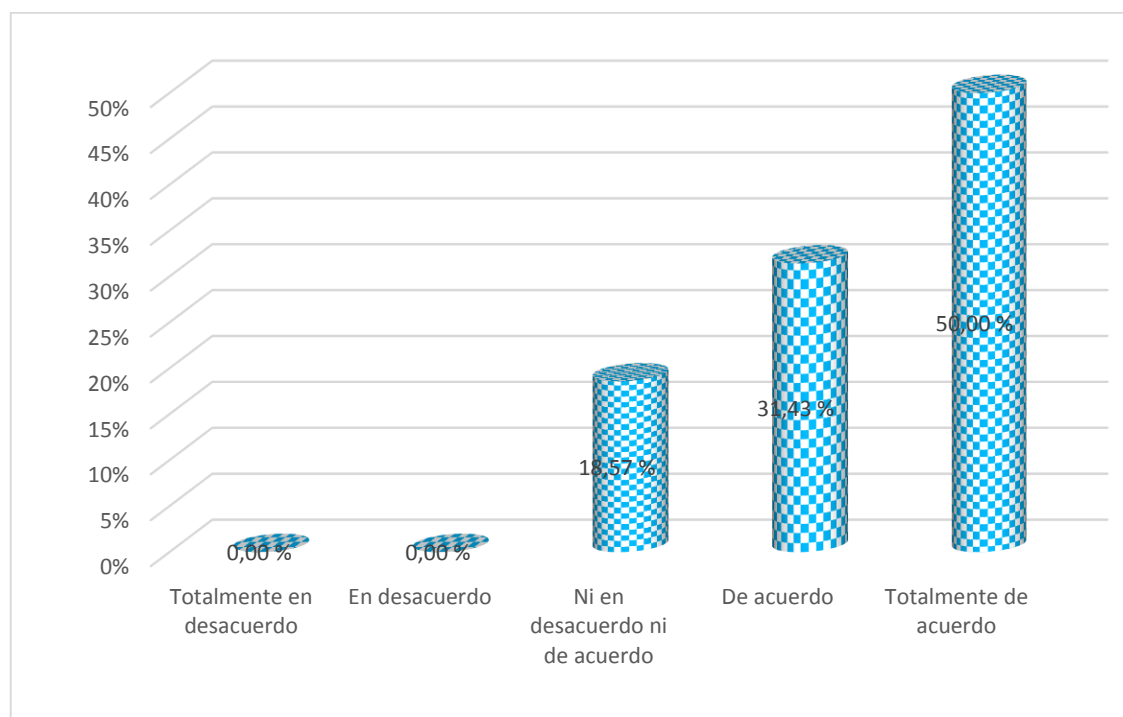
*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "He recurrido a acuerdos extrajudiciales para resolver mi morosidad". Un significativo 50 % de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, y un adicional 21,43 % está "De acuerdo". Esto suma un total del 71,43 % de los participantes que han optado por soluciones extrajudiciales como una manera de manejar su morosidad.

Estos resultados indican que una mayoría de los clientes ha encontrado en los acuerdos extrajudiciales una herramienta útil para negociar o reestructurar sus deudas fuera del sistema judicial, lo cual puede ofrecer soluciones más flexibles y menos costosas. Esta alta tasa de adopción de medidas extrajudiciales refleja la disposición de los clientes a buscar alternativas proactivas para resolver sus problemas de morosidad, y sugiere que la institución financiera podría beneficiarse de fortalecer y promover más activamente estas opciones para ayudar a más clientes a regularizar su situación financiera en condiciones más amigables.

### Figura 33

*Los acuerdos extrajudiciales han sido efectivos para gestionar mis deudas de alto riesgo*



**Nota.** Elaboración propia.

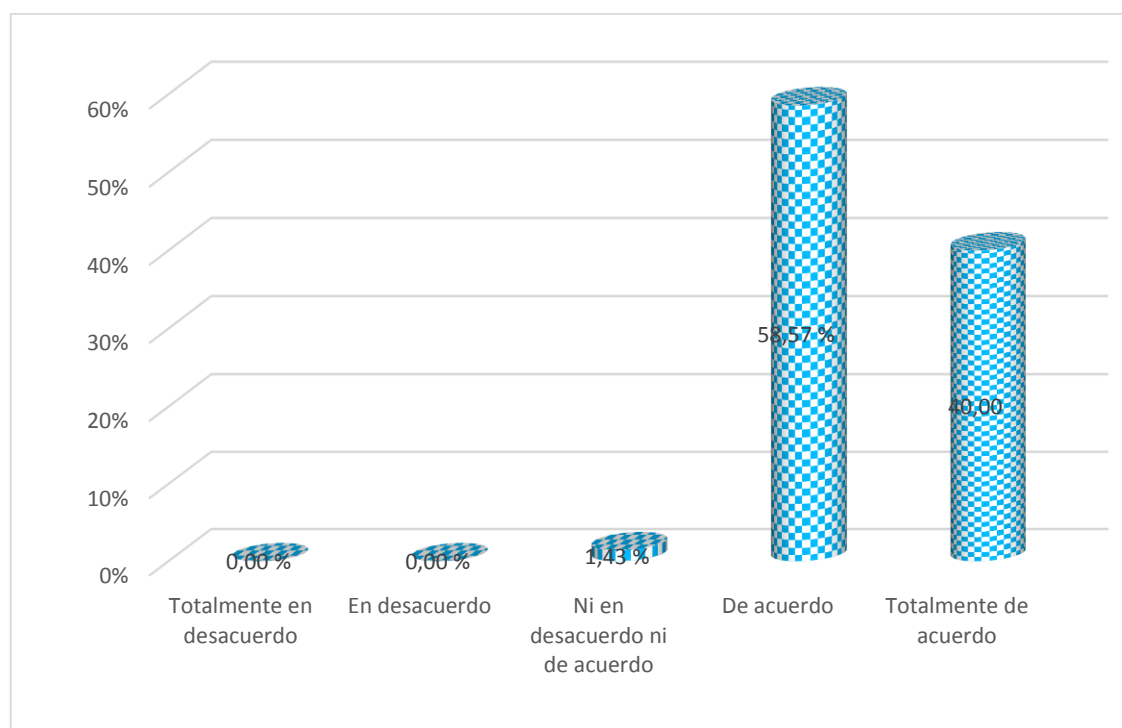
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Los acuerdos extrajudiciales han sido efectivos para gestionar mis deudas de alto riesgo". Una mayoría notable de los encuestados, el 50 % está "Totalmente de acuerdo" y un adicional 31,43 % está "De acuerdo". Esto suma un total del 81,43 % de los participantes que consideran que los acuerdos extrajudiciales han sido una herramienta eficaz para gestionar sus deudas

de alto riesgo. Además, un 18,57 % de los encuestados se posiciona en la categoría "Ni en desacuerdo ni de acuerdo", mostrando una postura neutral.

Estos resultados destacan la percepción positiva de los acuerdos extrajudiciales como una solución efectiva para manejar situaciones de deuda complicadas, proporcionando a los clientes una alternativa viable para evitar procedimientos legales más severos y costosos. La alta tasa de aceptación sugiere que la implementación de tales acuerdos puede ser un enfoque valioso para la institución financiera, permitiéndoles ofrecer soluciones flexibles que pueden adaptarse mejor a las circunstancias financieras del cliente y ayudar a reducir los niveles de morosidad de manera efectiva.

### Figura 34

*He enfrentado procesos judiciales debido a mi incapacidad de pago*



*Nota.* Elaboración propia.

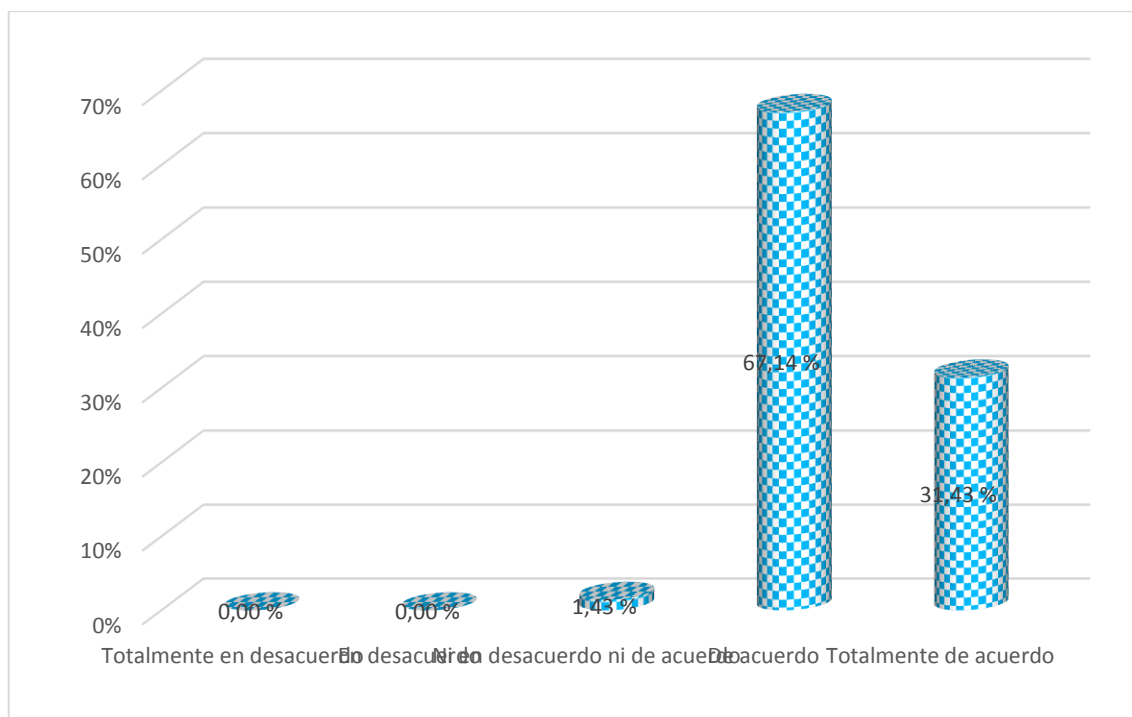
El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "He enfrentado procesos judiciales debido a mi incapacidad de pago". Un porcentaje considerable de los encuestados, el 40 % está "Totalmente de acuerdo" y un 58,57 % está "De acuerdo". Esto suma un total del 98,57 % de los participantes que han experimentado procesos judiciales

como consecuencia de no poder cumplir con sus obligaciones de pago.

Estos resultados son indicativos de los desafíos significativos que enfrentan muchos clientes con respecto al manejo de sus deudas. La alta tasa de acuerdo con la afirmación refleja una realidad preocupante donde un número considerable de clientes termina enfrentando procedimientos legales por morosidad. Este es un claro llamado a la institución financiera para revisar sus políticas de crédito y estrategias de asistencia al cliente, considerando implementar o mejorar programas de apoyo financiero y mediación que puedan prevenir estas situaciones extremas y ayudar a los clientes a manejar sus deudas de manera más efectiva antes de que escale a litigios.

### Figura 35

*Los procesos judiciales han sido una solución necesaria para mis problemas de morosidad*



**Nota.** Elaboración propia.

El gráfico muestra las respuestas de los clientes a la afirmación "Los procesos judiciales han sido una solución necesaria para mis problemas de morosidad". La mayoría de los encuestados considera los procesos judiciales como una solución necesaria, con un

67,14 % que está "De acuerdo" y un adicional 31,43 % que está "Totalmente de acuerdo". Esto suma un total del 94 % de los participantes que reconocen la necesidad de estos procedimientos en el manejo de sus problemas de morosidad.

Estos resultados sugieren que, para muchos clientes, los procesos judiciales son vistos como un mal necesario, posiblemente porque proporcionan un marco formal para la resolución de deudas que no han podido ser manejadas de manera efectiva por otros medios. Esta alta aceptación podría indicar la gravedad de los problemas de morosidad entre los clientes y la falta de alternativas viables que perciben antes de llegar a una instancia judicial. Esto enfatiza la importancia de que las instituciones financieras mejoren sus servicios de asesoría y gestión de deudas para proporcionar soluciones más tempranas y menos disruptivas que puedan evitar la necesidad de recurrir a litigios.

#### 4.2. Estadística inferencial

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

|                    | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       |
|--------------------|---------------------------------|----|-------|
|                    | Estadístico                     | gl | Sig.  |
| sobreendeudamiento | 0,286                           | 70 | 0,000 |
| morosidad          | 0,320                           | 70 | 0,000 |

*Nota.* Elaboración propia.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov se ha utilizado para evaluar la normalidad de las distribuciones de las variables "sobreendeudamiento" y "morosidad" en el estudio. Los resultados mostrados indican un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,286 para sobreendeudamiento y de 0,320 para morosidad, con un tamaño de muestra (gl) de 70 para ambas. La significancia (Sig.) de 0,000 en ambos casos sugiere que podemos rechazar la hipótesis nula de que las muestras provienen de una distribución normal. Esto implica que las distribuciones de ambas variables son no normales.

Justificación del uso del Rho de Spearman en la investigación.

Dado que las pruebas de normalidad indican que las distribuciones de las variables "sobreendeudamiento" y "morosidad" no siguen una distribución normal, el uso del coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) es recomendable y justificado por varias razones:

- Robustez ante distribuciones no normales: El coeficiente de Spearman es una medida de correlación no paramétrica, lo que significa que no requiere que las variables bajo estudio tengan una distribución normal. Esto es particularmente útil en estudios como este, donde las variables principales no se ajustan a la normalidad.
- Medición de relaciones monótonas: A diferencia del coeficiente de correlación de Pearson, que mide la fuerza y la dirección de una relación lineal, el Rho de Spearman está diseñado para capturar relaciones monótonas, ya sean lineales o no. Esto permite una evaluación más flexible y realista de la relación entre sobreendeudamiento y morosidad, que puede no seguir patrones lineales estrictos.
- Resistencia a valores atípicos: El Rho de Spearman es menos sensible a los valores atípicos que el coeficiente de Pearson. Dado que se basa en los rangos de los datos en lugar de sus valores reales, los extremos influyen menos en el cálculo de la correlación, proporcionando un análisis más estable en presencia de outliers.
- Aplicabilidad en escalas ordinales: El Rho de Spearman puede ser utilizado no solo con datos cuantitativos, sino también con datos ordinales. Esto lo hace útil en una variedad más amplia de situaciones de investigación donde las variables se miden en escalas no intervalares o donde las clasificaciones son más adecuadas.

En conclusión, el Rho de Spearman es una herramienta estadística adecuada para analizar la relación entre sobreendeudamiento y morosidad en este estudio, debido a la naturaleza no normal de las variables y la necesidad de una metodología robusta y flexible para capturar correlaciones en presencia de distribuciones sesgadas y valores atípicos.

**Tabla 4***Correlación de morosidad y garantía de filtros*

|                 |                     | Correlaciones               |                     |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
|                 |                     | morosidad                   | Garantía_de_filtros |
| Rho de Spearman | morosidad           | Coefficiente de correlación | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | .                   |
|                 |                     | N                           | 70                  |
| Rho de Spearman | garantía_de_filtros | Coefficiente de correlación | 0,115               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | 0,943               |
|                 |                     | N                           | 70                  |

*Nota.* Elaboración propia.

Se identificó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,115 entre las variables "morosidad" y "garantía de filtros". Este coeficiente indica una correlación positiva muy débil entre ambas variables. La significancia bilateral asociada a este coeficiente fue de 0,943, lo cual es mucho mayor que el nivel de significancia típico de 0,05. Esto implica que la correlación observada no es estadísticamente significativa, sugiriendo que no hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación lineal entre la morosidad y la garantía de filtros en la muestra estudiada, compuesta por 70 observaciones para cada variable.

La falta de significancia estadística en la correlación sugiere que otros factores no medidos podrían estar influenciando la morosidad, o que la garantía de filtros no es un predictor relevante para la morosidad en la agencia analizada. Estos resultados deben considerarse en el contexto más amplio de la investigación para determinar estrategias o áreas adicionales de estudio.



**Tabla 5**  
**Correlación de morosidad y nivel de ahorros**

|                 |               | Correlaciones               |               |         |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------|
|                 |               | morosidad                   | nivel_ahorros |         |
| Rho de Spearman | morosidad     | Coefficiente de correlación | 1,000         | 0,838** |
|                 |               | Sig. (bilateral)            | .             | 0,000   |
|                 |               | N                           | 70            | 70      |
|                 | nivel_ahorros | Coefficiente de correlación | 0,838**       | 1,000   |
|                 |               | Sig. (bilateral)            | 0,000         | .       |
|                 |               | N                           | 70            | 70      |

*Nota.* Elaboración propia.

Se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,838 entre "morosidad" y "nivel de ahorros", indicando una fuerte correlación positiva entre estas variables. La significancia bilateral asociada a este coeficiente fue de 0,000, lo que señala que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel convencional del 0,05. Esto implica que existe una relación lineal positiva fuerte y significativa entre el nivel de ahorros y la morosidad en la muestra de estudio, que incluyó 70 observaciones para cada variable.

Este resultado estadístico sugiere que a medida que aumenta el nivel de ahorros, también tiende a incrementarse la morosidad entre los clientes de la agencia. La significancia estadística de esta correlación refuerza la relevancia del nivel de ahorros como un predictor importante de la morosidad en la población estudiada. Dado el alto coeficiente de correlación y su significancia, se recomienda considerar el nivel de ahorros como una variable clave en las estrategias de gestión de crédito y políticas de préstamo de la agencia.

**Tabla 6***Correlación entre morosidad y nivel de endeudamiento*

|                 |                     | Correlaciones               |                     |         |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|---------|
|                 |                     | morosidad                   | nivel_endeudamiento |         |
| Rho de Spearman | morosidad           | Coefficiente de correlación | 1,000               | 0,619** |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | .                   | 0,000   |
|                 |                     | N                           | 70                  | 70      |
|                 | nivel_endeudamiento | Coefficiente de correlación | 0,619**             | 1,000   |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | 0,000               | .       |
|                 |                     | N                           | 70                  | 70      |

*Nota.* Elaboración propia.

Se determinó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,619 entre "morosidad" y "nivel de endeudamiento". Este valor indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, la significancia bilateral de este coeficiente es de 0,000, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel convencional del 0,05. Este resultado es significativo con 70 observaciones para cada variable en la muestra.

El análisis sugiere que a medida que el nivel de endeudamiento de los clientes aumenta, también lo hace su nivel de morosidad. Esta correlación estadísticamente significativa y moderadamente fuerte implica que el nivel de endeudamiento es un factor considerable en la incidencia de morosidad entre los clientes de la agencia. Estos hallazgos subrayan la importancia de gestionar adecuadamente los niveles de endeudamiento para mitigar los riesgos de morosidad. Esta relación debería considerarse en la formulación de políticas y estrategias de crédito en la agencia para mejorar la gestión del riesgo de crédito.

**Tabla 7***Correlación entre sobreendeudamiento y morosidad*

|                 |                    | Correlaciones               |           |         |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|-----------|---------|
|                 |                    | sobreendeudamiento          | morosidad |         |
| Rho de Spearman | sobreendeudamiento | Coefficiente de correlación | 1,000     | 0,518** |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | .         | 0,000   |
|                 |                    | N                           | 70        | 70      |
|                 | morosidad          | Coefficiente de correlación | 0,518**   | 1,000   |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | 0,000     | .       |
|                 |                    | N                           | 70        | 70      |

*Nota.* Elaboración propia.

Se registró un coeficiente de correlación de Spearman de 0,518 entre "sobreendeudamiento" y "morosidad". Este valor indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables. La significancia bilateral de este coeficiente es de 0,000, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,05. Esto se estableció con un total de 70 observaciones para cada variable.

Este hallazgo sugiere que existe una relación lineal moderada entre el sobreendeudamiento y la morosidad. A medida que aumenta el nivel de sobreendeudamiento de los clientes, también tiende a incrementarse su morosidad. La significancia estadística de esta relación indica que el sobreendeudamiento es un factor relevante que contribuye a la morosidad en la muestra estudiada. Dados estos resultados, es fundamental considerar el impacto del sobreendeudamiento en las políticas de gestión de riesgos y crédito de la agencia para mitigar la incidencia de morosidad entre los clientes.

**Tabla 8**

ANOVA

| ANOVA <sup>a</sup> |                   |         |                  |         |        |                    |
|--------------------|-------------------|---------|------------------|---------|--------|--------------------|
| Modelo             | Suma de cuadrados | gl      | Media cuadrática | F       | Sig.   |                    |
| 1                  | Regresión         | 318,322 | 1                | 318,322 | 98,145 | 0,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residuo           | 220,550 | 68               | 3,243   |        |                    |
|                    | Total             | 538,871 | 69               |         |        |                    |

a. Variable dependiente: morosidad

b. Predictores: (Constante), sobreendeudamiento

*Nota.* Elaboración propia.

El análisis de varianza (ANOVA) para el modelo de regresión lineal que explora la influencia del sobreendeudamiento sobre la morosidad en la agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024, proporciona una evaluación estadísticamente significativa de cómo el sobreendeudamiento predice la morosidad entre los clientes. Los resultados de la tabla ANOVA son los siguientes:

La suma de cuadrados debido a la regresión es de 318,322, lo que representa la variación en la morosidad que puede ser explicada por las diferencias en el sobreendeudamiento entre los clientes. Esta medida es significativa y refleja la capacidad del modelo para captar las variaciones esenciales en la variable dependiente 'morosidad' atribuibles al predictor 'sobreendeudamiento'.

El modelo emplea 1 grado de libertad, correspondiente al predictor incluido (sobreendeudamiento), y una media cuadrática de 318,322. Este valor se obtiene al dividir la suma de cuadrados de la regresión por sus grados de libertad y es utilizado para calcular el estadístico F. El valor F alcanzado de 98,145 es particularmente alto, lo que indica que el modelo es altamente efectivo en diferenciar los niveles de morosidad basados en el sobreendeudamiento. La significancia asociada a este F, un p-valor de 0,000, confirma que los efectos del sobreendeudamiento en la morosidad son estadísticamente significativos al nivel del 0,05. Esto significa que es extremadamente improbable que tales efectos sean debido al azar.

Por otro lado, la suma de cuadrados del residuo es de 220,550, reflejando la variabilidad en morosidad que el modelo no puede explicar, que es atribuible a otros factores no incluidos en el modelo o a la variabilidad inherente de los datos. El modelo tiene 68 grados de libertad en el residuo, que corresponden al número total de observaciones menos el número de parámetros estimados (incluyendo la constante).

Finalmente, la suma de cuadrados total, que es la variabilidad total observada en la variable 'morosidad', es de 538,871 con 69 grados de libertad, que son simplemente el número total de observaciones menos uno. Esta medida ofrece un contexto para evaluar la suma de cuadrados de la regresión y del residuo, proporcionando una visión completa del desempeño del modelo.

Por lo expuesto, el análisis estadístico demuestra que el sobreendeudamiento tiene una relación moderada pero significativa con la morosidad. Los resultados enfatizan la importancia del manejo adecuado del sobreendeudamiento como parte de las estrategias financieras y de gestión de riesgos en la agencia. Asimismo, sugieren la necesidad de políticas que se centren más en la regulación y el control del endeudamiento para prevenir la morosidad elevada, lo cual podría incluir intervenciones dirigidas a mejorar la evaluación de crédito y la educación financiera de los clientes.

**Tabla 9**  
*Coficiente*

| Coficientes <sup>a</sup> |                               |             |                            |       |       |               |            |         |                              |            |
|--------------------------|-------------------------------|-------------|----------------------------|-------|-------|---------------|------------|---------|------------------------------|------------|
| Modelo                   | Coficientes no estandarizados |             | Coficientes estandarizados | t     | Sig.  | Correlaciones |            |         | Estadísticas de colinealidad |            |
|                          | B                             | Desv. Error |                            |       |       | Beta          | Orden cero | Parcial | Parte                        | Tolerancia |
| (Constante)              | 15,728                        | 2,636       |                            | 5,966 | 0,000 |               |            |         |                              |            |
| 1 sobreendeudamiento     | 0,2626                        | 0,026       | 0,769                      | 9,907 | 0,000 | 0,769         | 0,769      | 0,769   | 1,000                        | 1,000      |

a. Variable dependiente: morosidad

*Nota.* Elaboración propia.

## Interpretación de los Coeficientes

### Constante:

El coeficiente no estandarizado (B) para la constante es de 15,728. Esto sugiere que, en ausencia de sobreendeudamiento (cuando el sobreendeudamiento es cero), el nivel esperado de morosidad es aproximadamente de 15,728. Este intercepto proporciona un punto de partida para las predicciones de morosidad basadas en el modelo.

La desviación estándar del error asociada con este coeficiente es de 2,636, indicando la variación alrededor del valor estimado de la constante.

El valor t de 5,966 para la constante es estadísticamente significativo con un p-valor de ,000, confirmando que la constante es significativa y no es probable que sea cero por casualidad.

### Sobreendeudamiento:

El coeficiente no estandarizado (B) para el sobreendeudamiento es de 0,262. Este valor señala que, por cada unidad de incremento en el sobreendeudamiento, se espera que la morosidad aumente en promedio 0,262 unidades, manteniendo constantes los demás factores.

La desviación estándar del error para este coeficiente es de 0,026, lo que refleja la precisión de la estimación del coeficiente de sobreendeudamiento.

El coeficiente estandarizado (Beta) de 0,769 indica que el sobreendeudamiento tiene un fuerte impacto estandarizado en la morosidad, siendo uno de los predictores más influyentes en el modelo.

El valor t asociado con el sobreendeudamiento es de 9,907, y su p-valor es de ,000, lo cual evidencia una significancia estadística robusta, subrayando la influencia significativa del sobreendeudamiento sobre la morosidad.

### Correlaciones y Estadísticas de Colinealidad

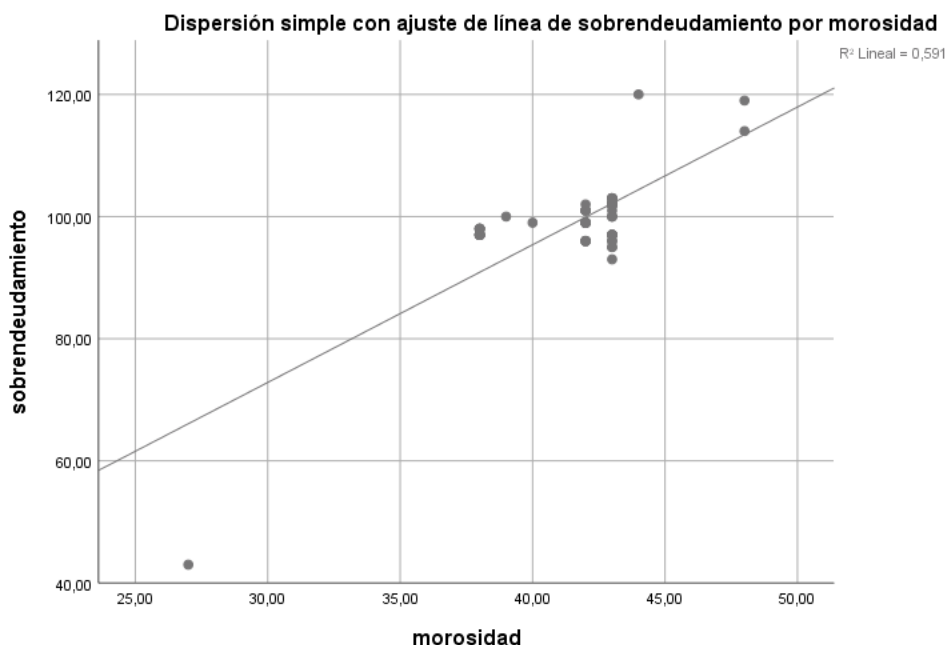
Las correlaciones de orden cero, parcial y de parte para el sobreendeudamiento son todas de 0,769, lo que indica una correlación fuerte y directa con la morosidad.

Las estadísticas de colinealidad, como la tolerancia y el Factor de Inflación de la Varianza (VIF), son ambas 1,000 para el sobreendeudamiento. Esto sugiere que no hay problemas de colinealidad en el modelo, ya que el VIF es 1, indicando que no hay redundancia en la información que proporciona esta variable respecto a otras en el modelo.

Este análisis refuerza la significativa influencia del sobreendeudamiento sobre la morosidad en la agencia analizada, destacando la importancia de gestionar y monitorear el sobreendeudamiento para mitigar los riesgos asociados con la morosidad de los clientes.

### Figura 36

#### Correlación de variables



*Nota.* Elaboración propia.

El gráfico de dispersión proporcionado ilustra la relación entre el

sobrendeudamiento y la morosidad en la agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna. Se observa que los puntos de datos se distribuyen siguiendo una tendencia ascendente, indicando una correlación positiva entre ambas variables. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de morosidad, también tiende a incrementarse el sobrendeudamiento.

La línea de ajuste lineal trazada a través de los datos refleja esta relación positiva con una pendiente ascendente, lo que confirma visualmente la asociación directa entre el sobrendeudamiento y la morosidad. El coeficiente de determinación  $R^2$  del modelo es de 0,591, lo que implica que aproximadamente el 59,1 % de la variabilidad en el sobrendeudamiento puede ser explicada por cambios en la morosidad según este modelo lineal. Este valor de  $R^2$  sugiere una relación significativa, aunque no exhaustiva, lo que señala que existen otros factores además de la morosidad que podrían estar influyendo en el nivel de sobrendeudamiento de los clientes.

Esta interpretación gráfica subraya la importancia del sobrendeudamiento como un factor influyente en la morosidad, destacando la necesidad de considerar este aspecto en las estrategias de gestión de riesgo y crédito de la institución. No obstante, la existencia de un 40,9 % de la variabilidad no explicada por este modelo sugiere que la inclusión de otras variables podría ser útil para comprender más completamente las dinámicas de morosidad en la agencia.



## DISCUSIONES

En la investigación sobre la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad en la agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024, se analizó cómo las variables de sobreendeudamiento impactan directamente en los niveles de morosidad de los clientes. Este estudio se inserta en un contexto donde el sobreendeudamiento se ha identificado como un factor crítico que afecta la sostenibilidad financiera de individuos y empresas a nivel global. Los resultados obtenidos se compararon con hallazgos de investigaciones previas realizadas tanto a nivel nacional como internacional, permitiendo así una comprensión más profunda del fenómeno y la validación de estrategias eficaces para mitigar este problema.

Las discusiones que siguen se basan en la comparación detallada entre los resultados obtenidos en la presente investigación y aquellos reportados en estudios anteriores. Se exploró la relación entre la gestión del riesgo crediticio, la educación financiera, y las políticas de crédito y cobranza con el nivel de morosidad, examinando cómo estas variables interrelacionadas podrían contribuir a un mejor manejo del sobreendeudamiento y, consecuentemente, a la reducción de la morosidad. Estas comparaciones no solo enriquecen la interpretación de los datos actuales, sino que también fortalecen el cuerpo de conocimiento existente sobre las prácticas de gestión financiera que pueden ser implementadas para abordar los desafíos del sobreendeudamiento en las instituciones financieras.

Iñiguez y Paz (2020), en su estudio sobre microempresarios en el área urbana del Cantón Ventanas, Iñiguez y Paz identificaron que un conocimiento financiero deficiente y una gestión inadecuada de los ingresos y costos fueron causas principales de sobreendeudamiento. Comparando con los resultados de Tacna, ambos estudios coinciden en que la falta de educación financiera es un factor clave en el sobreendeudamiento. Sin embargo, mientras Iñiguez y Paz destacan el uso de préstamos informales como una práctica riesgosa, en Tacna, el sobreendeudamiento se muestra como un factor directo que incrementa la morosidad, sugiriendo que, además de la educación financiera, es fundamental implementar sistemas de evaluación y monitoreo

del crédito más robustos en las instituciones financieras.

El estudio sobre Microfinanzas en Tanzania concluyó que los micro-prestatarios sobreendeudados en Tanzania dedican una gran parte de sus ingresos al servicio de la deuda, lo cual afecta su capacidad económica y aumenta la morosidad. De manera similar, en Tacna, se observa que el sobreendeudamiento conduce a una mayor morosidad, apoyando la idea de que el endeudamiento debe ser cuidadosamente monitoreado. Los resultados en ambos contextos resaltan la importancia de regulaciones financieras que aseguren que los prestatarios no superen su capacidad de pago, como una medida preventiva contra la morosidad.

Investigación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco encontrada entre la gestión de riesgo de crédito y la cartera morosa en Cusco es análoga a la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad observada en Tacna. En ambos casos, la gestión de riesgo se presenta como un elemento crítico que puede mitigar la morosidad. Estos hallazgos colectivos refuerzan la necesidad de prácticas efectivas de gestión de riesgo para controlar el sobreendeudamiento y, por ende, reducir la morosidad.

El estudio en la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa, se descubrió una correlación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad. Esto se alinea con los resultados de Tacna en cuanto a la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad, subrayando la importancia de las políticas de cobranza junto con la gestión del crédito. La investigación sugiere que una gestión de cobranza más estructurada y proactiva podría servir como un método efectivo para contener y reducir la morosidad derivada del sobreendeudamiento.

Cada uno de estos estudios complementa y refuerza los hallazgos de Tacna, destacando variados aspectos de la gestión financiera que, si se manejan adecuadamente, podrían mitigar los efectos del sobreendeudamiento y, consecuentemente, disminuir la morosidad. Esta integración de conocimientos facilita una comprensión más holística de cómo se puede abordar el problema del sobreendeudamiento a través de múltiples frentes, incluyendo la educación financiera, la gestión de riesgo y crédito, y la implementación de

políticas de cobranza efectivas.

Paredes (2022), examinó la influencia del tratamiento del riesgo crediticio en una entidad financiera no bancaria, hallando que un manejo adecuado del riesgo crediticio tiene un impacto significativo en la reducción del nivel de morosidad. Este resultado es congruente con los hallazgos de Tacna, donde el sobreendeudamiento actúa como un elemento crítico que influye en la morosidad. La comparación de ambos estudios enfatiza que no solo la presencia de políticas de gestión de riesgo, sino su adecuada implementación, es fundamental para mitigar los niveles de morosidad en el contexto financiero.

Vicente (2023), el estudio de Vicente se centró en los factores de evaluación crediticia en el Banco de Crédito del Perú en Tacna, destacando cómo estos factores impactan en el sobreendeudamiento financiero de los clientes. Los resultados resaltaron la importancia de una evaluación crediticia rigurosa para prevenir el sobreendeudamiento y, por ende, reducir la morosidad. Este enfoque complementa directamente los hallazgos en la CMAC Tacna, sugiriendo que mejorar la evaluación crediticia puede ser una estrategia efectiva para controlar el sobreendeudamiento y sus efectos negativos como la morosidad.

Mayta y Ticlavilca (2023), la investigación de Mayta y Ticlavilca sobre la calidad de la cartera crediticia y su influencia en la morosidad en Caja Tacna proporciona una perspectiva valiosa que se alinea con los hallazgos en Tacna. Mayta y Ticlavilca encontraron que una cartera crediticia de alta calidad estaba directamente relacionada con niveles más bajos de morosidad. Estos resultados apoyan la idea de que el sobreendeudamiento en Tacna podría ser mitigado mediante la mejora de la calidad de la cartera crediticia, lo cual, a su vez, reduciría la morosidad. Este estudio refuerza la necesidad de supervisar y mejorar continuamente la calidad del portafolio de créditos para asegurar la salud financiera de la institución.

La presente investigación ha aportado significativamente al entendimiento del sobreendeudamiento y su influencia en la morosidad dentro del contexto específico de la agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024, distinguiéndose

de estudios anteriores por su enfoque integral en la evaluación de factores internos financieros. A diferencia de otros autores que se centraron en aspectos más generales del sobreendeudamiento o en contextos geográficos y económicos distintos, este estudio aportó evidencia empírica sobre cómo el sobreendeudamiento afecta directamente la morosidad en una institución financiera específica, ofreciendo así perspectivas concretas para el desarrollo de estrategias de mitigación localizadas y adaptadas a las características únicas de la clientela y la estructura operativa de la agencia. Este enfoque específico y contextualizado proporciona un valor añadido crucial para las políticas de crédito y gestión de riesgos dentro de la CMAC Tacna, ofreciendo un modelo replicable para otras instituciones en regiones similares que buscan mejorar su salud financiera y la satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

1. El sobreendeudamiento influye de manera moderada en la morosidad, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,518 y una significancia de 0,000, Este resultado confirma que el sobreendeudamiento es un factor relevante que contribuye significativamente a la morosidad en la muestra estudiada. Por lo tanto, es esencial que la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A. incorpore estrategias específicas para gestionar el sobreendeudamiento dentro de sus políticas de riesgo y crédito, con el fin de reducir la incidencia de morosidad entre sus clientes.
2. No se observa una influencia significativa del nivel de garantía de los filtros sobre la morosidad en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024. El coeficiente de correlación de Spearman de 0,115 y una significancia bilateral de 0,943 indican que la garantía de filtros no ejerce una influencia relevante sobre la morosidad. Este hallazgo sugiere que otros factores, posiblemente relacionados con el comportamiento financiero o las condiciones económicas de los clientes, tienen una mayor influencia en el sobreendeudamiento y la morosidad.
3. El nivel de ahorros influye de manera fuerte y positiva en la morosidad, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,838 y una significancia de 0,000, Este resultado indica que el nivel de ahorros es un predictor significativo de la morosidad, mostrando que a medida que aumentan los ahorros de los clientes, también tiende a incrementarse su nivel de morosidad. Por lo tanto, se recomienda que la gestión del crédito y las políticas de préstamo de la agencia consideren el nivel de ahorros como un factor clave en la evaluación del riesgo crediticio.
4. El nivel de endeudamiento influye de manera positiva y moderada en la morosidad, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,619 y una significancia de 0,000, Esto implica que el endeudamiento es un componente considerable que contribuye a la incidencia de morosidad entre los clientes de la

agencia. Por lo tanto, es fundamental gestionar adecuadamente los niveles de endeudamiento a través de políticas de crédito responsables y estrategias de educación financiera, con el fin de mitigar los riesgos de morosidad y promover una mayor estabilidad financiera dentro de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A.

## **RECOMENDACIONES**

1. El departamento de capacitación debe desarrollar programas de educación financiera que se enfoquen en enseñar a los clientes sobre la importancia del manejo adecuado del crédito y la planificación financiera. Estos programas deben ser accesibles y adaptarse a las necesidades específicas de diferentes grupos de clientes.
2. El área de análisis de crédito debería mejorar los métodos de evaluación de los solicitantes de crédito para incorporar una evaluación más comprensiva de los patrones de ahorro y endeudamiento previos, así como otros indicadores financieros clave que puedan predecir el riesgo de sobreendeudamiento.
3. La unidad de políticas de crédito necesita revisar y ajustar las políticas actuales para asegurar que los productos crediticios estén alineados con la capacidad de pago del cliente, considerando no solo los ingresos actuales, sino también su estabilidad financiera a largo plazo.
4. Se debe establecer un sistema de monitoreo continuo, a cargo del departamento de gestión de riesgos, que permita la identificación temprana de signos de sobreendeudamiento entre los clientes. Este sistema debería facilitar intervenciones proactivas para prevenir la morosidad.
5. El equipo de servicio al cliente y cobranzas debe implementar estrategias de intervención temprana que incluyan la reestructuración de deudas y la oferta de asesoramiento financiero personalizado para clientes en riesgo de sobreendeudamiento, ayudando así a mitigar los problemas antes de que evolucionen hacia la morosidad.
6. Finalmente, el departamento de desarrollo de productos debe diversificar la oferta de productos financieros para incluir opciones que promuevan el ahorro y otorguen créditos bajo condiciones que se ajusten a las capacidades económicas

de diferentes tipos de clientes, ayudando a prevenir situaciones de sobreendeudamiento y morosidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addai, B., & Pu, C. (2015). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 9(2), 1-8.  
<https://doi.org/http://www.journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/11908>
- Aguedo, C., & Pinedo, J. (2021). *Sobreendeudamiento y morosidad en los bancos comunales del Movimiento Manuela Ramos del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali].  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4991>
- Alcántara (2019) *Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán año 2017*  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_4902067be12ec47b435e6aedf6f739eb/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_4902067be12ec47b435e6aedf6f739eb/Details)
- Aranda, M. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y morosidad en una cooperativa de la región San Martín – 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/134526>
- ASBANC. (2018). *Memoria anual*.
- Ballena, U. (22 de Mayo de 2019). *SBS: El 27% de hogares destina menos del 30% de sus ingresos a pagar deudas*. Más Finanzas:  
<https://masfinanzas.com.pe/finanzas/sbs-el-27-de-hogares-destina-menos-del-30-de-sus-ingresos-a-pagar-deudas/>
- BCRP. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Banco Central de Reserva del Perú:  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BCRP. (2018). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Banco Central de Reserva del Perú.

- BCRP. (2021). *Glosario de Términos Económicos*. Banco Central de Reserva del Perú.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Gestión: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Carbó, S., & Rodríguez, F. (2020). Ayudas a la financiación ante el COVID-19: marco temporal y suficiencia. *Cuadernos de Información económica*(276), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7411103>
- Carbonell, E. (2019). El Sobreendeudamiento Del Consumidor: Perú, Notas Sobre El Proyecto De Ley No. 3267-2018. *Advocatus*, 16(32), 65-80. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.32.5524>
- Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>
- Ccoa, D., & Meza, J. (2023). *Morosidad de los préstamos microempresa y rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodos 2020 – 2021*. [Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/5825>
- Chambilla, J. (2019) *Relación de las colocaciones de créditos con la morosidad de los bancos privados de la Provincia de San Román año 2016* <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895138?locale=en>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Scielo*, 1.
- Economipedia. (2020). *Entidad Financiera*. Recuperado el 24 de marzo de 2020, *Economipedia Haciendo Facil la Economía*: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

- Flores (2019) *Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, periodo 2017*, [Tesis de maestría]  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3144877>
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (mayo de 2018). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1-19.  
[https://www.researchgate.net/publication/335026331\\_Estudio\\_de\\_los\\_factores\\_determinantes\\_del\\_crecimiento\\_de\\_las\\_cajas\\_municipales\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/335026331_Estudio_de_los_factores_determinantes_del_crecimiento_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_del_Peru)
- Guzmán, C. (2005). *Ratios financieras para el análisis de estados financieros*. Lima: Prociencia y Cultura.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2019). *Metodología de la Investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Holgin, L. (2018). *Factores que Influyen en el sobreendeudamiento de los clientes de una Entidad Microfinanciera de Arequipa, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7967>
- Iñiguez, E., & Paz, R. (2020). Análisis del sobreendeudamiento de los microempresarios del área urbana del Cantón Ventanas, provincia de los Ríos. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(1), 26.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8509136>
- Jalixto, S. (2023). *Gestión de riesgo y cartera morosa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2020*. [Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/6230>

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. Wadsworth.
- Ley 26702. (2019). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Congreso de la República del Perú.
- Linerós, C. (28 de Diciembre de 2015). *El sobreendeudamiento activo y el sobreendeudamiento pasivo*. Eurojuris España: <https://www.asociacion-eurojuris.es/sobreendeudamiento-activo-pasivo/>
- Lihon (2017) *El sobreendeudamiento y su relación con el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A. Agencia Huánuco – Periodo 2015*  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3141398?locale=es>
- Lopez, M., & Perez, E. (2018). *Determinantes que explican la morosidad de las cajas rurales de ahorro y crédito durante el periodo 2009 – 2016. Aplicación de los resultados a la gestión de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/12823>
- Manrique, O. (28 de Octubre de 2018). *Morosidad de créditos a mypes y personas sigue en ascenso*. Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346-noticia/>
- Martínez, V. (19 de Mayo de 2020). *Alerta bancaria: La morosidad del crédito podría duplicarse por la pandemia*. El mundo:  
<https://www.elmundo.es/economia/2020/05/19/5ec2b9ddfdddfde338b45b3.html>
- Mayorca, E., & Aguilar, G. (s.f.). Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciera peruano, 2003-2015. *Economía*, 39(78), 67-93.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/16514>

- Mayta, E., & Ticlavlca, R. (2023). La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 12(1).  
<https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.775>
- MEF. (2020a). *Glosario de Términos Financieros (A - D)*. Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_A\\_D.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_A_D.pdf)
- MEF. (2020b). *Glosario de términos financieros*. Ministerio de Economía y Finanzas- Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_P\\_Z.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_P_Z.pdf)
- Mocetti, S., & Viviano, E. (2017). Looking behind mortgage delinquencies. *Journal of Banking & Finance*, 75, 53-63. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2016.11.002>
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad Básica*. Grupo Editorial Patria.
- Nava Rosillón, M. A. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Pardo, O. (2020). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo Logit. *Universidad & Empresa*, 22(38), 237-256.  
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa>
- Paredes, A. (2022). *Tratamiento al riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en una entidad financiera no bancaria, año 2017 – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4676>
- Picó, J., & Romero, A. (2011). Morosidad, endeudamiento y transparencia en el Sector Público. Reflexiones críticas y propuestas. *Contabilidad - Auditoria*

*Pública*(54), 121 - 131.

Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. [Monografía, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4366>

Rubio (2018) *Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, el año 2018*  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2960669?locale=en>

Salazar, B. (5 de Abril de 2020). *Capacidad de pago*. ABCfinanzas:  
<https://www.abcfinaanzas.com/finanzaspersonales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>

Sanchez, K. (2018). *El Sobreendeudamiento y su influencia en el Cumplimiento de Obligaciones Financieras de los comerciantes de las galerías polvos azules del distrito de Huánuco 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1196>

Sanz, F., Herrero, F., Ávila, J., Cochero, C., & Corchero, M. (2004). *El sobreendeudamiento de los consumidores: Guía de mediadores*. ADICAE Extremadura.

SBS. (2015). *Glosario de términos e Indicadores Financieros*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.  
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002se2015.PDF>

SBS. (2020). *Central de Riesgos de la SBS - Infórmate sobre tus derechos*. Recuperado el 12 de abril de 2020, de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:  
<https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518e>

- Scotiabank - COLPATRIA. (2020). *Los 7 tipos de créditos que debes conocer*.  
<https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>
- Ulloa, E., Martín, M., Gonzáles, G., & Muñoz, R. (2001). *El sobreendeudamiento aproximación a las estrategias de publicidad en el crédito al consumo*. CEACCU.
- Urbina, M. (2019). Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano. *Universidad Técnica de Ambato*, 4-9.  
<https://doi.org/10.31164/bcoyu.23.2019.842>
- Vatansever, M., & Hepsen, A. (2013). Determining Impacts on Non-Performing Loan Ratio in Turkey. *Journal of Finance and Investment Analysis*, 2(4), 119-129.  
<https://ssrn.com/abstract=2364513>
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
<http://hdl.handle.net/20.500.11818/478>
- Vicente, M. (2023). *Factores de evaluación crediticia y su influencia en el sobreendeudamiento financiero de los clientes del Banco de Crédito del Perú, sede Tacna, periodo 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/3074>
- Zavala (2019) *Morosidad y su impacto en la rentabilidad de cartera de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, Agencia Chimbote, en el año 2019*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2992107?locale=en>
- Zunzunegui, F. (2020). La moratoria de deuda crediticia por COVID-19, una medida de mínimos. *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, 1-8.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3569257](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3569257)

## **ANEXOS**



### **Anexo 1: Instrumento aplicado**

Estimado(a) participante,

En el marco de la tesis titulada "Influencia del Sobreendeudamiento en la Morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024", que es presentada por la CPC Claudia Soto Caffo para optar al grado académico de Maestro en Gerencia Pública, se ha diseñado esta encuesta con el objetivo de recolectar información relevante sobre el impacto del sobreendeudamiento en el cumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los clientes de la CMAC Tacna S.A.

Su participación es esencial para la realización de este estudio, y se asegura la completa confidencialidad y anonimato de sus respuestas. La información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

La encuesta consta de preguntas estructuradas que buscan captar su experiencia y situación financiera en relación con los créditos obtenidos en la CMAC Tacna S.A. Le solicitamos responder con total honestidad y agradecemos de antemano su colaboración.

Atentamente,

CPC Claudia Soto Caffo

Candidata al grado de Maestro en Gerencia Pública

| ÍTEMS   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni en acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| <b>Sobreendeumiento</b>   |                          |               |                                |            |                       |
| 1 El crédito normal recibido satisface mis necesidades financieras                          |                          |               |                                |            |                       |
| 2 El proceso de obtención del crédito normal fue fácil y rápido                             |                          |               |                                |            |                       |
| 3 El crédito adicional ha sido crucial para cubrir mis gastos imprevistos                   |                          |               |                                |            |                       |
| 4 Los términos del crédito adicional fueron claros y entendibles                            |                          |               |                                |            |                       |
| 5 Prefiero obtener crédito de otras entidades financieras además de la CMAC Tacna           |                          |               |                                |            |                       |
| 6 Otras entidades financieras ofrecieron mejores condiciones de crédito                     |                          |               |                                |            |                       |
| 7 He tenido que recurrir a terceros para cubrir mis deudas                                  |                          |               |                                |            |                       |
| 8 El apoyo de terceros ha sido esencial para mi estabilidad financiera                      |                          |               |                                |            |                       |
| 9 He recibido apoyo financiero de mis familiares para cubrir mis deudas                     |                          |               |                                |            |                       |
| 10 El apoyo financiero de mis familiares ha sido constante y suficiente                     |                          |               |                                |            |                       |
| 11 Abrir una cuenta de ahorros en CMAC Tacna ha sido beneficioso para mi gestión financiera |                          |               |                                |            |                       |
| 12 El proceso de apertura de la cuenta de ahorros fue sencillo y eficiente                  |                          |               |                                |            |                       |
| 13 He ahorrado regularmente con el propósito de pagar mis deudas                            |                          |               |                                |            |                       |
| 14 Mis ahorros han sido suficientes para cubrir mis deudas a tiempo                         |                          |               |                                |            |                       |
| 15 Tengo el hábito de ahorrar una parte de mis ingresos regularmente                        |                          |               |                                |            |                       |
| 16 Considero el ahorro como una prioridad en mi vida financiera                             |                          |               |                                |            |                       |
| 17 Realizo un presupuesto mensual para controlar mis gastos y ahorros                       |                          |               |                                |            |                       |
| 18 El uso de un presupuesto ha ayudado a mejorar mi situación financiera                    |                          |               |                                |            |                       |
| 19 Mi nivel de deuda actual está por encima de mi capacidad de pago                         |                          |               |                                |            |                       |
| 20 He tenido que adquirir nuevas deudas para pagar deudas anteriores                        |                          |               |                                |            |                       |
| 21 Las deudas acumuladas han impactado negativamente en mi calidad de vida                  |                          |               |                                |            |                       |
| 22 He experimentado estrés o ansiedad debido al alto nivel de mis deudas                    |                          |               |                                |            |                       |
| 23 Siempre pago mis deudas a tiempo   |                          |               |                                |            |                       |
| 24 Considero la puntualidad en el pago de deudas como una prioridad                         |                          |               |                                |            |                       |

| <b>Morosidad</b>   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 1 El cronograma de pago establecido es fácil de seguir y se ajusta a mi capacidad de pago  |  |  |  |  |  |
| 2 Sigo el cronograma de pago sin dificultades significativas                               |  |  |  |  |  |
| 3 Cuento con suficiente liquidez para cumplir con mis obligaciones de pago a tiempo        |  |  |  |  |  |
| 4 La falta de liquidez ha afectado mi capacidad para cumplir con mis pagos                 |  |  |  |  |  |
| 5 He optado por el refinanciamiento de mis deudas para mejorar mi situación financiera     |  |  |  |  |  |
| 6 El refinanciamiento de mis deudas ha sido efectivo para reducir mi nivel de morosidad    |  |  |  |  |  |
| 7 He recurrido a acuerdos extrajudiciales para resolver mi morosidad                       |  |  |  |  |  |
| 8 Los acuerdos extrajudiciales han sido efectivos para gestionar mis deudas de alto riesgo |  |  |  |  |  |
| 9 He enfrentado procesos judiciales debido a mi incapacidad de pago                        |  |  |  |  |  |
| 10 Los procesos judiciales han sido una solución necesaria para mis problemas de morosidad |  |  |  |  |  |

Adaptado parcialmente de: Aguedo et al. (2021)

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

**INFLUENCIA DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA MOROSIDAD DE LA AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA DE LA  
CMAC TACNA S.A., REGIÓN TACNA 2024.**

| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis  | Variables  | Dimensiones   | Indicadores  | Método  | Instrumentos   |
|---|---|--|--|---|--|---|--|
| Problema General<br><br>¿De qué manera el sobreendeudamiento influye en la morosidad en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024? | Objetivo General<br><br>Determinar de qué manera el sobreendeudamiento influye en la morosidad en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. | Hipótesis General<br><br>El sobreendeudamiento influye significativamente en la morosidad de los prestatarios de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. | Variable Independiente<br><br>Sobreendeudamiento | Garantía de filtros<br><br>Nivel de Ahorros<br><br>Nivel de Endeudamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Normal</li> <li>• Crédito adicional</li> <li>• Otras entidades financieras</li> <li>• Terceros</li> <li>• Familiares</li> <li>• Apertura de cuenta de ahorros</li> <li>• Ahorro para pagar deudas</li> <li>• Hábito de ahorrar</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Sobreendeudamiento activo</li> <li>• Sobreendeudamiento pasivo</li> <li>• Puntualidad</li> </ul> | Tipo:<br><br>El tipo de investigaciones<br>Aplicada.<br><br>Nivel:<br>Se realizará una investigación de Nivel Correlacional Explicativo | Método:<br><br>Inductivo.<br>Técnica:<br>Encuesta.<br><br>Instrumentos:<br>Cuestionario. |

| Problemas Específicos  | Objetivos Específicos   | Hipótesis Específicas   | Variable Dependiente | Capacidad de Pago   | • Cronograma de pago<br>• Liquidez                         | Diseño:<br>No experiment al  |
|--|---|---|----------------------|---------------------|--|--|
| ¿Cuál es la influencia del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024? | •Determinar la influencia del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. | • Existe una influencia significativa del nivel de garantía de los filtros sobre el sobreendeudamiento en la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. | Morosidad            | Mora de Alto Riesgo | • Refinanciamiento<br>• Extrajudicial<br>• Judicialización | Universo:<br>250 prestatarios de la Agencia Alto de la Alianza.      |
| ¿Cuál es la influencia del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024?                 | •Determinar la influencia del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024.                 | • Existe una influencia significativa del nivel de ahorros sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024.                 |                      |                     |  | Muestra:<br>La muestra será de 70 prestatarios de dicha institución. |
| ¿Cuál es la influencia del   | •Determinar la influencia del   | •Existe una influencia  |                      |                     |  |  |

---

|   |   |   |
|---|---|---|
| nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024? | nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. | significativa del nivel de endeudamiento sobre el sobreendeudamiento de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., región Tacna 2024. |
|---|---|---|

---

Adaptado parcialmente de: Aguedo et al. (2021).