

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos en
la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia
Tambopata, 2024”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Bach. LEANDRO OLIVARES, Miriam Rosmeri

Bach. CONTRERAS GUILLEN, Keyla Yadira

ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

CO - ASESOR:

Dr. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

Puerto Maldonado, abril 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“Morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024”

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Bach. LEANDRO OLIVARES, Miriam Rosmeri

Bach. CONTRERAS GUILLEN, Keyla Yadira

ASESORA:

Dra. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

CO - ASESOR:

Dr. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

Puerto Maldonado, abril 2026

RST-RI_Morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	11%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	9%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to D.A. de Administración	1%
	Trabajo del estudiante	
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

Esta tesis la dedicamos con todo el amor del mundo a nuestras familias, quienes han sido nuestro motor, nuestra inspiración y nuestro refugio en los momentos más difíciles. A nuestros padres, por su esfuerzo incansable, por enseñarnos a nunca rendirnos y por ser ese ejemplo silencioso de lucha diaria. Sin su apoyo, nada de esto habría sido posible.

A nuestras madres, por ser esa voz serena que siempre supo decir lo justo en el momento exacto, por abrazarnos aun a la distancia, y por enseñarnos que incluso en los días más complicados, siempre hay razones para seguir adelante.

Dedicamos también este trabajo a todas esas personas que estuvieron ahí, a veces sin decir mucho, pero sosteniéndonos con su presencia, su confianza y su cariño. A los amigos que se convirtieron en familia, gracias por los consejos, las risas, las noches largas de estudio y por recordarnos, siempre, que no estábamos solos en este camino.

Y nos lo dedicamos a nosotros mismos. A los que un día soñaron con este momento y hoy lo ven hecho realidad. A los que dudaron, cayeron, pero se levantaron más fuertes. Porque este logro es también una prueba de que, con constancia, fe y mucho corazón, todo se puede lograr.

Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Keyla Yadira Contreras Guillen

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer de todo corazón a cada persona que, de alguna forma, fue parte de este proceso. Esta tesis no la hicimos solos; detrás de cada página hay historias, esfuerzos compartidos, y mucha gente que nos tendió la mano cuando más lo necesitábamos.

Gracias a Dios, por darnos fuerza cuando sentimos que ya no podíamos más, por abrir caminos cuando todo parecía incierto, y por acompañarnos en silencio en cada paso.

A nuestros asesores de tesis, gracias por su guía, su paciencia y por creer en nuestro trabajo incluso cuando nosotros estábamos llenos de dudas. Cada sugerencia suya fue una oportunidad para mejorar, y cada corrección, una enseñanza que va más allá de lo académico.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, nuestro agradecimiento sincero por abrirnos sus puertas, por confiar en nuestra investigación y por brindarnos información valiosa que hizo posible este estudio.

A nuestros profesores y profesoras, quienes durante toda nuestra formación universitaria nos dejaron no solo conocimientos, sino también valores, ejemplos de vida y una visión crítica que hoy valoramos profundamente.

Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Keyla Yadira Contreras Guillen

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

DISTINGUIDOS MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y con el propósito de obtener el título profesional de Contador Público, presentamos para su consideración el informe de Tesis titulado "*Morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024*", cumpliendo con las normativas vigentes.

Estamos seguras de que este estudio no solo aporta al debate académico, sino que también abre un espacio de reflexión útil para nuestra institución y, por qué no decirlo, para quienes día a día trabajan enfrentando los retos de la gestión crediticia. Al presentarlo ante ustedes, distinguidos miembros del jurado, lo hacemos con la convicción de que sus comentarios y observaciones serán clave para enriquecer y dar mayor solidez a este trabajo.

Atentamente

Miriam Rosmeri Leandro Olivares

Keyla Yadira Contreras Guillen

Introducción

En el panorama financiero actual, la morosidad se ha transformado en uno de los retos más delicados para las instituciones de microfinanzas, particularmente para las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, su manejo define, en gran medida, la estabilidad de estas organizaciones y también su capacidad de cumplir con algo que está en el corazón de su misión, brindar acceso al crédito a personas y familias que muchas veces son excluidas del sistema bancario tradicional.

La verdad es que cuando los clientes no logran cumplir con sus pagos en los plazos previstos, no solo se altera el flujo de liquidez de la institución, también se resiente su rentabilidad y, en consecuencia, su sostenibilidad. Y es que la morosidad es un fenómeno complejo, con múltiples causas que se entrelazan. Algunas tienen que ver con factores internos, como políticas crediticias débiles o prácticas de cobranza poco efectivas, mientras que otras responden al contexto externo: inestabilidad económica, desempleo, inflación o incluso la informalidad laboral que caracteriza a gran parte de nuestra realidad.

En contraste, la gestión de la cartera de créditos no se limita a la simple administración de montos prestados, sino que implica diseñar e implementar estrategias capaces de garantizar que los préstamos se recuperen de manera eficiente, reduciendo al mínimo los riesgos de pérdida. Aquí entra en juego todo: desde los procesos operativos y la evaluación de riesgos, hasta la capacidad de respuesta frente a situaciones de incumplimiento.

La importancia de esta investigación va más allá de lo académico. Los resultados tienen el potencial de ofrecer a los directivos de la Caja herramientas concretas y valiosas para repensar sus estrategias, afinar sus procesos de gestión de cartera y, sobre todo, reducir los niveles de morosidad. Al final del día, lograr este equilibrio no solo fortalece la salud financiera de la institución, sino que también asegura que más personas sigan accediendo al crédito como una vía real para mejorar sus condiciones de vida. Además, los hallazgos podrían contribuir al desarrollo de políticas más efectivas que equilibren la rentabilidad de la institución con el apoyo continuo a los sectores más necesitados de la población.

RESUMEN

La tesis *“Morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024”*, el objetivo fue determinar la relación de la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, 2024; la muestra fueron 37 trabajadores; la investigación tuvo un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal, la variable morosidad tenía 32 ítems, con escala likert, el coeficiente alfa de cronbach fue 0.839, y la variable gestión de cartera de créditos tenía 32 ítems, con escala likert, el coeficiente alfa de cronbach fue 0.836, ambas variables de muy buena confiabilidad.

La morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024, al obtenerse en el coeficiente de Pearson 0,864 y en el coeficiente de determinación 0,746 indicando que aproximadamente el 74,6 % de los cambios en la gestión de la cartera de créditos se puede explicar por la variación en la morosidad. Los determinantes internos de la morosidad se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, al obtenerse en el coeficiente de Pearson 0,743 y en el coeficiente de determinación 0,552 indicando que el 55,20 % de los cambios en la gestión de cartera puede explicarse por las variaciones en los determinantes internos de la morosidad. Las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, al obtenerse en el coeficiente de Pearson 0,856 y en el coeficiente de determinación 0,732 indicando que el 73,20 % de los cambios en la gestión de cartera puede explicarse por los cambios en las prácticas y procedimientos de cobranza. La percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, al obtenerse en el coeficiente de Pearson 0,729 y en el coeficiente de determinación 0,532 indicando que el 53,20 % de los cambios en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por los cambios en la percepción de las

consecuencias de la morosidad. El entorno económico y social se relacionan significativamente con la gestión de planificación, al obtenerse en el coeficiente de Pearson 0,746 y en el coeficiente de determinación 0,557 indicando que el 55,70 % de los cambios en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por las variaciones en el entorno económico y social.

Palabras clave:

Morosidad, gestión de cartera de créditos, prácticas y procedimientos de cobranza, entorno económico y social, estrategias de segmentación y evaluación de riesgos.

ABSTRACT

The thesis *“Delinquency and its relationship with loan portfolio management in the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund Agency Tambopata, 2024”*, the objective was to determine the relationship of default with loan portfolio management in the Huancayo Municipal Savings and Credit Fund, Tambopata Agency, 2024; the sample was 37 workers; the research had a descriptive, correlational, cross-sectional design, the default variable had 32 items, with likert scale, cronbach's alpha coefficient was 0.839, and the credit portfolio management variable had 32 items, with likert scale, cronbach's alpha coefficient was 0.836, both variables of very good reliability.

Default is significantly related to loan portfolio management in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024, as obtained in the Pearson coefficient 0.864 and in the coefficient of determination 0.746 indicating that approximately 74.6% of the changes in loan portfolio management can be explained by the variation in default. The internal determinants of default are significantly related to loan portfolio management in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, obtaining at Pearson coefficient 0.743 and coefficient of determination 0.552 indicating that 55.20% of the changes in portfolio management can be explained by the variations in the internal determinants of default. Collection practices and procedures are significantly related to credit portfolio management in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, obtaining Pearson's coefficient 0.856 and coefficient of determination 0.732 indicating that 73.20% of the changes in portfolio management can be explained due to changes in collection practices and procedures. The perception of the consequences of default is significantly related to loan portfolio management in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, obtaining in the Pearson coefficient 0.729 and in the coefficient of determination 0.532 indicating that 53.20% of the changes in portfolio management of credits can be explained by changes in the perception of the consequences of default. The economic and social environment are significantly related to planning management, getting at Pearson coefficient 0.746 and coefficient of determination 0.557 indicating that 55.70% of the

changes in loan portfolio management can be explained by variations in economic and social environment.

Keywords:

Defaults, receivables portfolio management, collection practices and procedures, economic and social environment, segmentation strategies and risk assessment.

Índice

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

Índice

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Variables	5
1.4.1. Definición conceptual	5
1.4.2. Definición operacional	6
1.5. Operacionalización de variables	8
1.6. Hipótesis	10
1.6.1. Hipótesis general	10
1.6.2. Hipótesis específicas.....	10
1.7. Justificación.....	11
1.7.1. Justificación Teórica	11
1.7.2. Justificación Práctica	11
1.7.3. Justificación Metodológica	12
1.7.4. Relevancia Social.....	12
1.7.5. Viabilidad.....	12
1.8. Consideraciones éticas.....	13
2.1. Antecedentes de estudio	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Marco teórico.....	19

2.2.1. Morosidad.....	19
2.2.1.1. Determinantes internos de la morosidad	20
2.2.1.2. Prácticas y procedimientos de cobranza	22
2.2.1.3. Percepción de las consecuencias de la morosidad	23
2.2.1.4. Entorno económico y social	24
2.2.2. Gestión de cartera de créditos	26
2.2.2.1. Eficiencia operativa en la gestión de créditos	27
2.2.2.2. Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	29
2.2.2.3. Rentabilidad y el riesgo crediticio	30
2.2.2.4. Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	32
2.3. Definición de términos	33
3.1. Tipo de estudio	37
3.2. Diseño del estudio	37
3.3. Población y muestra	39
3.3.1. Población	39
3.3.2. Muestra	39
3.4. Métodos y técnicas.....	39
3.5. Tratamiento de datos.....	40
Baremos.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	
Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables	
Anexo N° 02: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 03: Instrumentos	
Anexo N° 04: Solicitud de Autorización	
Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos	
Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos	
Anexo N° 07: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Variable morosidad y variable gestión de cartera de créditos.</i>	54
Figura 2. <i>Dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.</i>	59
Figura 3. <i>Dimensión Prácticas y Procedimientos de Cobranza y la Variable Gestión de Cartera de Créditos.</i>	64
Figura 4. <i>Dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.</i>	69

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Confiabilidad variable morosidad mediante alfa de cronbach.....	41
<i>Tabla 2.</i> Confiabilidad de la variable gestión de cartera de créditos mediante alfa de cronbach.....	41
<i>Tabla 3.</i> Resumen de procesamiento de datos.....	42
<i>Tabla 4.</i> Baremo variable morosidad.....	43
<i>Tabla 5.</i> Baremo dimensión determinantes internos de la morosidad.....	43
<i>Tabla 6.</i> Baremo dimensión prácticas y procedimientos de cobranza.....	44
<i>Tabla 7.</i> Baremo dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad.....	44
<i>Tabla 8.</i> Baremo dimensión entorno económico y social.....	44
<i>Tabla 9.</i> Baremo variable gestión de cartera de créditos.....	45
<i>Tabla 10.</i> Baremo dimensión eficiencia operativa en la gestión de créditos.....	45
<i>Tabla 11.</i> Baremo dimensión estrategias de segmentación y evaluación de riesgos.....	45
<i>Tabla 12.</i> Baremo dimensión rentabilidad y el riesgo crediticio.....	46
<i>Tabla 13.</i> Baremo dimensión adaptabilidad y respuesta ante la morosidad.....	46
<i>Tabla 14.</i> Estadísticos descriptivos de la variable morosidad.....	47
<i>Tabla 15.</i> Estadísticos descriptivos de la variable gestión de cartera de créditos.....	48
<i>Tabla 16.</i> Matriz de correlaciones.....	50
<i>Tabla 17.</i> Prueba de normalidad.....	51
<i>Tabla 18.</i> Correlación entre la variable morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.....	52
<i>Tabla 19.</i> Resumen del modelo entre la variable morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.....	53
<i>Tabla 20.</i> Correlación entre la dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos	57
<i>Tabla 21.</i> Resumen del modelo entre la dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.....	58
<i>Tabla 22.</i> Correlación entre dimensión prácticas y procedimientos de cobranza y la variable gestión de cartera de créditos.....	62

<i>Tabla 23.</i> Resumen del modelo entre la dimensión prácticas y procedimientos de cobranza y la variable gestión de cartera de créditos.....	63
<i>Tabla 24.</i> Correlaciones entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.....	67
<i>Tabla 25.</i> Resumen del modelo entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos.....	68
<i>Tabla 26.</i> Correlaciones entre la dimensión entorno económico y social y la variable gestión de cartera de créditos.....	72
<i>Tabla 27.</i> Resumen del modelo entre la dimensión entorno económico y social y la variable gestión de cartera de créditos.....	73

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la morosidad en el sector financiero es una preocupación significativa, exacerbada por el entorno económico actual caracterizado por alta inflación y políticas monetarias restrictivas. El Banco Mundial (2024) señala que el aumento de las tasas de interés y las tensiones económicas globales han llevado a un incremento en las tasas de morosidad, especialmente en economías emergentes, estos factores están afectando la estabilidad de las instituciones financieras y ralentizando la recuperación económica global.

Según el Fondo Monetario Internacional (IMF, 2024), los prestamistas están enfrentando una mayor presión debido al aumento en el costo del crédito, lo que agrava los problemas de morosidad y plantea riesgos para la estabilidad financiera global (FMI, 2024).

En el Perú, la morosidad en el sector de microfinanzas ha crecido bastante, impulsada por cuestiones económicas internas como la inflación que aprieta los precios, y el desempleo que deja sin margen de maniobra a muchas familias. Por ejemplo, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) reportó que la tasa de morosidad de los créditos de consumo alcanzó alrededor del 4,97 % en mayo de 2024, aunque aflojó a cerca de 4 % en marzo de 2025, lo que muestra ciertas mejoras, pero también el tamaño del reto.

Además, la Fundación Microfinanzas BBVA, en su informe de 2023, resalta que las entidades de microfinanzas deben fortalecer sus estrategias para enfrentar estos embates económicos, especialmente para poblaciones vulnerables que ya estaban bajo presión. (Fundación Microfinanzas BBVA, 2023).

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, hemos detectado problemas que no son menores. Las dificultades internas no solo entorpecen el ritmo normal del trabajo, sino que afectan de raíz la rentabilidad y la viabilidad futura de la institución.

En los determinantes internos de la morosidad, notamos que los mecanismos para evaluar si alguien puede pagar un crédito tienen fallas importantes. Hay poca rigurosidad al revisar antecedentes o analizar la capacidad de pago real. Se otorgan préstamos a personas con alto riesgo de impago casi sin margen de seguridad. Además, el seguimiento interno es débil. No hay sistemas que permitan monitorear de cerca cuentas que empiezan a decaer, lo cual hace que lo pequeño que podría corregirse a tiempo termine escalando en pérdidas grandes.

Con respecto a la cobranza, las políticas de recuperación de la agencia se sienten poco consistentes. Muchas veces los procedimientos no se aplican igual para todos los clientes. Hay demoras en los avisos, falta de coherencia en el contacto, y en general, un sistema que no responde con rapidez cuando un cliente comienza a atrasarse. Esa falta de uniformidad frena la recuperación y empeora la cartera morosa.

La situación local combina lo global con lo íntimo: lo que ocurre en el país como efecto económico externo, con lo que ocurre en las oficinas, con los procesos internos, con las decisiones cotidianas del personal de crédito. Y es que no basta mantener buenas cifras macroeconómicas si en el día a día no se ajustan detalles operativos, criterios de riesgo y sistemas de cobranza. Al analizar cómo perciben los clientes la situación, descubrimos que numerosos prestatarios sienten que las sanciones por no cumplir con sus pagos son demasiado leves. Esa sensación de impunidad, de que no habrá consecuencias reales, reduce bastante las ganas de pagar a tiempo. Resultado: la morosidad sube. Y la verdad es que, sin acciones correctivas firmes, la entidad pierde fuerza para controlar el riesgo crediticio.

La Caja Municipal trabaja en un contexto económico y social lleno de desafíos. En la zona, las fluctuaciones económicas han menguado la capacidad de pago de varias personas. El desempleo elevado y la inflación persistente han aumentado la tensión financiera de los prestatarios, lo que

naturalmente deriva en más morosidad. Estos factores externos complican la gestión de cartera de créditos y ponen presión sobre la estabilidad financiera de la entidad.

En lo operativo, la entidad enfrenta obstáculos reales. Los procesos internos son lentos, el personal a veces no tiene la motivación necesaria para responder con rapidez, y faltan herramientas tecnológicas que agilicen las tareas. Esa combinación (rigidez humana, falta de automatización) hace más difícil reducir los riesgos de morosidad y mejora del servicio crediticio.

También se han puesto en práctica estrategias de segmentación, pero con resultados inconsistentes. No siempre se logra distinguir correctamente entre quienes representan mayor riesgo y quiénes no. Eso lleva a que se otorguen créditos a perfiles más propensos al impago, sin una evaluación de riesgo adecuada. Al final, esa falta de precisión compromete la calidad total de la cartera de créditos.

Además, se ha observado un choque entre buscar rentabilidad y cuidar el riesgo crediticio. A veces se prioriza el ingreso inmediato sin medir bien las consecuencias, lo que deja la cartera vulnerable; otras veces se es tan conservador que se limita el crecimiento. Ese balance delicado no es fácil de mantener, pero ignorarlo puede afectar tanto los márgenes como la sostenibilidad institucional.

Finalmente, la agencia tiene problemas para adaptarse cuando cambian las condiciones de morosidad. Las políticas existentes se muestran rígidas; no hay flexibilidad frente al comportamiento cambiante de los clientes ni frente a los vaivenes económicos. Esa lentitud en responder termina acumulando créditos morosos, y los efectos negativos (pérdidas, menor liquidez, menor confianza) se sienten con fuerza.

La investigación sobre la morosidad y su relación con la gestión de cartera de créditos busca identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para abordar estos problemas a nivel local, asegurando la sostenibilidad y el impacto positivo de la Caja Municipal en la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁. ¿Cómo los determinantes internos de la morosidad se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata?

PE₂ ¿De qué manera las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata?

PE₃ ¿Cómo la percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata?

PE₄ ¿De qué manera el entorno económico y social se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE₁. Determinar la relación de los determinantes internos de la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

OE₂ Determinar la relación de las prácticas y procedimientos de cobranza con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

OE₃. Determinar la relación de la percepción de las consecuencias de la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

OE₄. Determinar la relación del entorno económico y social con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

1.4. Variables

1.4.1. Definición conceptual

Variable de Estudio 1: Morosidad

La morosidad se entiende como el retraso o incumplimiento en el pago de una obligación financiera dentro del plazo estipulado, sin que ello implique automáticamente insolvencia legal, pero representando un deterioro efectivo en la calidad de la cartera crediticia, analizándose a través de cuatro dimensiones interrelacionadas: los determinantes internos institucionales (políticas de crédito débiles, fallas operativas, criterios de evaluación inadecuados); las prácticas y procedimientos de cobranza (es decir, si se aplican protocolos escalonados y seguimiento oportuno); la percepción de las consecuencias que tenga el cliente ante la mora (conocimiento real sobre reportes negativos, restricciones de crédito o acciones legales); y el entorno económico y social (como desempleo, informalidad laboral, inflación o shocks locales) que afectan la capacidad de pago real de los deudores. (Jiménez & Saurina, 2018, García & Rodríguez, 2020).

Variable de Estudio 2: Gestión de Cartera de Créditos

La gestión de cartera de créditos es la administración estratégica de todo el portafolio de préstamos de una institución financiera, cuyo propósito es optimizar su eficiencia, rentabilidad y capacidad de respuesta al riesgo, se articula a través de cuatro dimensiones que reflejan su desempeño y fortalezas: la eficiencia operativa en la gestión de créditos se refiere a la capacidad de procesar, supervisar y recuperar préstamos de manera oportuna y con el menor costo posible, asegurando agilidad y calidad en la atención. Las estrategias de segmentación y evaluación de riesgos consisten

en agrupar a los clientes o solicitudes de crédito en categorías con rasgos similares (nivel de ingreso, historial crediticio, sector económico) de modo que la institución pueda asignar recursos de forma más inteligente, fijar precios (tasas, plazos) adecuados para cada grupo y priorizar acciones correctivas donde el riesgo es mayor. Un ejemplo: una financiera podría tratar de modo diferente a un emprendedor informal que reporta ingresos fluctuantes frente a un trabajador formal con salario fijo, aplicando medidas distintas según el perfil, lo que ayuda a evitar impagos y reducir pérdidas. Esta técnica no solo mejora la precisión al decidir a quién otorgar crédito, sino que permite diseñar alertas tempranas, políticas más efectivas de cobranza y mantener una cartera más saludable.

La dimensión rentabilidad y riesgo crediticio estudia el equilibrio entre los ingresos obtenidos y las pérdidas esperadas por incumplimientos, ajustadas por el nivel de riesgo de cada segmento.

Finalmente, la adaptabilidad y respuesta frente a la morosidad describe la capacidad de la institución para reaccionar ante indicadores adversos, a través de mecanismos como reestructuraciones, alertas tempranas y ajustes en políticas crediticias o de cobranza. (Ortiz, 2019, Vega & Chávez, 2021).

1.4.2. Definición operacional

Morosidad

La morosidad será medida a través de los determinantes internos que la morosidad, las prácticas y procedimientos de cobranza, la percepción de las consecuencias de la morosidad y el entorno económico y social. Para este fin, se utilizará un instrumento que empleará la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi Siempre

5 = Siempre

Gestión de Cartera de Créditos

La gestión de cartera de créditos será evaluada mediante la eficiencia operativa en la gestión de créditos, las estrategias de segmentación y

evaluación de riesgos, la rentabilidad y el riesgo crediticio, así como la adaptabilidad y respuesta frente a la morosidad. Para ello, se empleará un instrumento basado en la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi Siempre

5 = Siempre.

1.5. Operacionalización de variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable de estudio 1 Morosidad Se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una obligación financiera dentro del plazo establecido, sin implicar necesariamente insolvencia legal, pero afectando de forma directa la salud de la cartera crediticia, los determinantes internos, las prácticas y procedimientos de cobranza, la percepción de las consecuencias de la morosidad, y el entorno económico y social, que afectan la capacidad real de pago del deudor. (García & Rodríguez, 2020)	La morosidad fue medida a través de los determinantes internos que la morosidad, las prácticas y procedimientos de cobranza, la percepción de las consecuencias de la morosidad y el entorno económico y social. Para este propósito, se empleó un instrumento que utiliza una escala de Likert de cinco puntos: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.	Determinantes internos de la morosidad	- Estabilidad laboral del cliente - Gestión financiera personal - Nivel de endeudamiento previo - Historial de pagos puntuales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Prácticas y procedimientos de cobranza	- Efectividad de los recordatorios de pago - Variedad de canales de comunicación usados - Adaptabilidad de la estrategia de cobranza - Seguimiento continuo a clientes morosos	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	
		Percepción de las consecuencias de la morosidad	- Conocimiento de sanciones por morosidad - Valoración del historial crediticio - Comprensión del impacto de la morosidad - Sensibilización sobre consecuencias financieras	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	
		Entorno económico y social	- Impacto del desempleo en la morosidad - Influencia de la inflación en el comportamiento de pago - Efecto de cambios legislativos en la morosidad - Influencia de problemas sociales en el cumplimiento de pagos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32	

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable de estudio 2 Gestión de cartera de créditos Es la administración estratégica de todos los préstamos otorgados por una institución financiera con el objetivo de maximizar eficiencia, rentabilidad y capacidad de respuesta al riesgo. A través de la eficiencia operativa, estrategias de segmentación y evaluación de riesgos, rentabilidad y riesgo crediticio, y adaptabilidad frente a la morosidad. (Vega & Chávez, 2021).	La gestión de cartera de créditos fue evaluada mediante la eficiencia operativa en la gestión de créditos, las estrategias de segmentación y evaluación de riesgos, rentabilidad y el riesgo crediticio, así como la adaptabilidad y respuesta frente a la morosidad. Para este propósito, se empleó un instrumento que utiliza una escala de Likert de cinco puntos: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.	Eficiencia operativa en la gestión de créditos	• Eficiencia en el proceso de aprobación de créditos • Regularidad en el seguimiento de créditos otorgados • Utilización de herramientas Tecnológicas para la gestión • Oportunidad en la reestructuración de créditos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	• Adecuación de la segmentación de clientes por riesgo • Precisión en la evaluación del riesgo crediticio • Efectividad en la reducción de la morosidad mediante segmentación • Evaluación continua de las estrategias de segmentación	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	
		Rentabilidad y el riesgo crediticio	• Rentabilidad de créditos otorgados a clientes de alto riesgo • Relación entre rentabilidad de la cartera y morosidad • Impacto de la morosidad en la rentabilidad general • Equilibrio entre rentabilidad y riesgo en la toma de decisiones	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	
		Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	• Capacidad de adaptación de políticas crediticias ante morosidad • Implementación eficiente de cambios en estrategias de cobranza • Capacitación continua para manejo de morosidad • Flexibilidad y efectividad en la reestructuración de créditos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32	

Nota: Elaboración Propia

1.6. Hipótesis

Una hipótesis es una proposición que plantea una pregunta de investigación y sugiere un posible resultado, es un componente importante del método científico, ya que guía la planificación y ejecución de la investigación. Es una afirmación que puede ser sometida a prueba, formular hipótesis es fundamental para establecer posibles relaciones entre variables antes de iniciar cualquier investigación o recolección de datos. En nuestro caso, hemos planteado una hipótesis general, así como cuatro hipótesis específicas.

1.6.1. Hipótesis general

HG La morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024.

HG₀ La morosidad no se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE₁ Los determinantes internos de la morosidad se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

HE₂ Las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

HE₃ La percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

HE₄ El entorno económico y social se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

1.7. Justificación

Este estudio nace de una preocupación concreta, que cada crédito retrasado representa algo más que cifras; representa oportunidades perdidas, tensión financiera, y para muchos clientes, cierta angustia. Ver cómo la gestión de cartera (esa combinación de criterios, políticas, seguimiento y cobranza) puede aliviar o agravar esa morosidad, se vuelve algo urgente. Porque si no se controla, las pérdidas para la Caja no solo serán numéricas, sino que podrán dañar su reputación, su sostenibilidad y su capacidad de servir a quienes más lo necesitan.

1.7.1. Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, hay un sustrato de investigaciones tanto nacionales como internacionales que señalan que variables internas (como la política de crédito, la evaluación del riesgo, el monitoreo posdesembolso, los incentivos al personal de cobranza) y externas (la condición económica local, la inflación, el desempleo) interactúan para producir niveles de morosidad más altos o más bajos. Diversos estudios en el Perú muestran que cuando las exigencias de evaluación crediticia son básicas, la morosidad tiende a dispararse; cuando el seguimiento es débil, los clientes que podrían salirse del plazo lo hacen sin freno. Esta investigación pretende no solo recabar esas teorías, sino aplicarlas al contexto particular de Tambopata, con sus propias dinámicas, limitaciones y fortalezas. Se trata de ver qué teoría se ajusta, qué teorías necesitan ajuste, y qué factores locales tienen peso inesperado.

1.7.2. Justificación Práctica

En lo práctico, pienso que los resultados podrían generar mejoras reales y palpables, en el caso que la Caja descubre que un gran porcentaje de morosidad proviene de demoras en aprobar los créditos, o de un sistema de cobranza que no logra comunicarse bien con los deudores. Ahí mismo podrían implementarse capacitaciones, sistemas de alerta temprana, modificaciones en los flujos de trabajo, herramientas digitales, quizá horarios flexibles para atender reclamos o reprogramaciones. No es una mejora estética; es una mejora funcional que puede traducirse en menos pérdidas,

mayor liquidez, tasas más competitivas, mejor clima organizativo, e incluso mayor confianza de los clientes, que se sienten tratados con más justicia.

1.7.3. Justificación Metodológica

Metodológicamente, este trabajo combinará datos cuantitativos históricos con información cualitativa que aporte profundidad. Se usarán registros administrativos de la Caja, estadísticas de morosidad, tiempos de retraso, tipos de clientes, tasas de interés, políticas internas. Además, se harán entrevistas o cuestionarios con personas que viven día a día la gestión de cartera (evaluadores, cobradores, gerentes) para entender no solo “qué pasa” sino “por qué pasa”. Esa combinación permite llegar a conclusiones más robustas. No se trata solo de correlaciones frías, sino de interpretar desde la experiencia. Y para la validez, los instrumentos se adaptarán a la realidad en tambopata, al lenguaje, a los usos, a los desafíos propios de ese entorno, porque una encuesta diseñada para Lima muchas veces no sirve igual para Tambopata.

1.7.4. Relevancia Social

Socialmente, este estudio tiene impacto, los clientes de Tambopata, especialmente los pequeños emprendedores, los agricultores, quienes tienen negocios locales, dependen muchas veces del crédito para arrancar, mantener cultivos, pagar personal, invertir en infraestructura mínima. Cuando la morosidad crece, las entidades financieras tienden a endurecer criterios, subir tasas, exigir garantías mayores, reducir montos, rechazar solicitudes, lo que limita el acceso al crédito para quienes menos tienen. Y es que el crédito bien gestionado empuja desarrollo local, permite empleo, fomenta emprendimientos, mejora condiciones de vida. Si podemos descubrir qué prácticas benefician a los clientes y cuáles los perjudican, la Caja podría convertirse en un agente más justo de desarrollo, no en un obstáculo.

1.7.5. Viabilidad

En cuanto a la viabilidad, se cuenta con la disposición de la Caja Huancayo, Agencia Tambopata, hay predisposición para realizar la investigación, hay

personal que conoce los procesos de cartera y cobranza, ofrece datos recientes que reflejan situaciones actuales. Con la voluntad institucional (que suele existir si se ve que algo puede mejorarse), con acceso a los documentos, con cooperación de quienes gestionan la cartera, con tiempo suficiente para recolectar, procesar y analizar, el estudio fue posible, realizable.

1.8. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación, se dedicó un cuidado especial a los aspectos éticos, se explicó a las personas participantes, de forma clara y detallada, cuál era el propósito del estudio, qué métodos se emplearían, cómo se usarían los datos que aportarían; se hizo énfasis en que su participación era voluntaria, sin obligación alguna, y que podían retirarse en cualquier momento, sin que eso les trajese consecuencias negativas de ningún tipo.

Se garantizó estrictamente la privacidad de cada participante, los datos personales fueron manejados con discreción, en ningún momento se manipuló o distorsionó la información para favorecer conclusiones deseadas. La transparencia fue constante, desde el registro de datos hasta el análisis final, todos los pasos quedaron documentados, de tal manera que cualquier lectura externa pueda verificar lo que se hizo sin duda alguna.

Se contó además con la autorización formal de la institución involucrada, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, lo que implicó que los responsables institucionales conocieran los objetivos, las metodologías que se usarían, los posibles riesgos y beneficios, y aceptaran que la investigación se realizara dentro de sus instalaciones o con sus registros. Durante todo el proceso, se mantuvo la integridad: no hubo presiones de ningún tipo sobre participantes ni investigadores para modificar o sesgar los resultados.

También se cuidó que los instrumentos (cuestionarios) fueran apropiados para el contexto local, con lenguaje comprensible, cuando se detectaron dudas, se ofreció clarificación verbal o escrita, para asegurar que cada participante entendiera lo que se le pedía.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Contreras (2020) llevó a cabo una investigación titulada *"Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal"*, su objetivo principal fue entender cómo los retrasos en los pagos de las tarjetas de crédito afectan tanto la rentabilidad como la liquidez de la entidad. Para ello, adoptó un enfoque correlacional, combinando la investigación descriptiva, documental y de campo, utilizando una guía de observación documental que permitió revisar archivos reales, reportes financieros, estadísticas bancarias. Los resultados mostraron una correlación moderada, alrededor de 0,70, entre la morosidad y el ROA; esto indica que, a mayor morosidad de consumo, mayor impacto (positivo en este caso) sobre la rentabilidad medida por ese indicador. En cambio, con el ROE la relación fue mucho más débil (aproximadamente 0,24), indicándose que los retrasos en los pagos no siempre se traducen en mayores retornos para los accionistas o dueños del capital. Contreras concluyó que la morosidad de consumo pesa negativamente sobre los resultados financieros y sobre la liquidez del banco. Frente a eso, recomendó políticas más estrictas de evaluación del riesgo, mejores condiciones para los usuarios, incentivos para el pago oportuno, y estrategias para expandir la cartera de calidad, de modo que las pérdidas derivadas de los incumplimientos puedan reducirse sustancialmente.

FMI (2020) en el estudio *"Tendencias globales en incumplimiento de préstamos y gestión de riesgos"*, cuyo objetivo fue comprender cómo

distintas instituciones financieras en América del Norte, Europa, Asia y América Latina enfrentan los incumplimientos, y qué prácticas parecen realmente funcionar para prevenirlos o mitigarlos. Para llevarlo a cabo, se revisó literatura especializada, se analizaron estadísticas aportadas por entidades financieras de varios países, y se incluyeron casos de estudio o encuestas a expertos en administración de riesgos. De ese modo se buscó no sólo cuantificar el problema, sino ver cómo lo viven quienes gestionan los créditos frente al reto de la morosidad. El resultado mostró que durante épocas de crisis económica mundial (recesiones, caídas en la actividad productiva, o shocks externos) las tasas de morosidad tienden a dispararse, especialmente en economías emergentes donde hay menos colchones financieros y mayores vulnerabilidades. Se identificaron algunas herramientas que han sido útiles: sistemas de alerta temprana para detectar señales de incumplimiento, planes de pago adaptados cuando los prestatarios atraviesan dificultades (pérdida de empleo, caída de ingresos), además del uso de tecnologías avanzadas que permiten mejorar la calidad del análisis de riesgo y hacer predicciones más certeras, reduciendo pérdidas.

Revista de Estabilidad Financiera (2019), en el artículo "*Los ciclos económicos y su influencia en las tasas de incumplimiento de los préstamos*", el objetivo fue conocer entender de qué manera los vaivenes económicos golpean las tasas de incumplimiento en distintos países, tanto desarrollados como emergentes. Para lograr esto, se respaldaron en análisis econométricos aplicados a datos históricos, donde se cruzaron las tasas de mora con variables macroeconómicas como desempleo, crecimiento del PIB, inflación, y otros indicadores del ciclo económico. La muestra incluyó economías tan diversas como la de Estados Unidos, Japón, Brasil y Sudáfrica, lo que permitió captar contrastes muy interesantes. Los hallazgos fueron contundentes: durante recesiones la morosidad tiende a subir bastante, casi como si los prestatarios, al perder ingresos o enfrentar desempleo, ya no pudieran cumplir con sus obligaciones. Lo que llama la atención es que los países con sistemas de protección social más fuertes

(subsidios al desempleo, seguro de salud, redes de asistencia) suelen recuperarse mejor; mientras que en entornos donde quienes pierden su fuente de ingresos no tienen respaldo alguno, la mora permanece alta por más tiempo. Asimismo, se observó que las entidades que diversifican sus portafolios (es decir, que no concentran todo en un solo tipo de crédito, región o sector) y las que adaptan sus políticas crediticias durante las crisis (flexibilizando plazos, ofreciendo reestructuraciones, ajustando tasas) sufren menos los impactos negativos.

Ríos y Simbaña (2018) llevaron a cabo un estudio titulado *“Incidencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sistema Bancario. Estudio de Caso: Bancos Privados del DMQ”*, con el objetivo de cuantificar cómo la morosidad afecta la rentabilidad bancaria durante el periodo 2013-2017. Usaron datos de panel, lo que les permitió observar distintas entidades financieras a lo largo del tiempo y comparar comportamientos. Su hipótesis principal era clara: a mayor morosidad, menor rentabilidad. Y los resultados confirmaron esa idea. Hallaron que aun pequeñas alzas en la cartera de créditos vencidos tienen efectos visibles en los ingresos netos de los bancos, en su margen financiero y en su capacidad para generar utilidades. También destacaron que cuando la economía local se encontraba en fases favorables (bajo desempleo, buen crecimiento de ingresos familiares) los bancos podían amortiguar mejor el efecto adverso de los créditos morosos; pero cuando hay crisis, las pérdidas se agravan, sobre todo si no existe un buen sistema de gestión de cartera (evaluación del riesgo, seguimiento, cobranza efectiva).

Vidal (2017) llevó a cabo un exhaustivo estudio titulado *“La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile”*, con el propósito de demostrar con datos concretos que el incumplimiento de pagos por parte de los clientes no es un asunto menor, sino algo que realmente mina los beneficios bancarios. El análisis abarcó los años 2009 a 2015, y para eso usó datos de panel recolectados de fuentes fiables como la Superintendencia Bancaria e Instituciones Financieras de Chile, el Banco Central, entre otros. La metodología combinó una mirada cuantitativa muy precisa con matices

cualitativos al revisar los balances y estados financieros de los bancos, así como al considerar cómo los cambios regulatorios y el comportamiento de los clientes influyen en la mora. Se apoyó en modelos econométricos para medir la fuerza de la relación entre morosidad y rentabilidad, insistiendo en que, cuanto mayor era la cartera en mora, mayores eran los riesgos para el rendimiento financiero de las instituciones. Los hallazgos fueron claros y contundentes: la mora impactaba negativamente la rentabilidad, con un efecto significativo y constante. No era algo que ocurriera solo en años aislados; había consistencia a lo largo del periodo (2009-2015). En sus conclusiones, recomendaron que los bancos no solo monitoreen el nivel de morosidad, sino que adopten estrategias concretas de mitigación, fortalecer los sistemas de prevención de mora, mejorar la evaluación del riesgo crediticio al inicio del otorgamiento de créditos, reforzar los mecanismos de cobranza, establecer provisiones adecuadas, y aplicar políticas proactivas de regulación interna que permitan contener la cartera de riesgo. Esa gestión rigurosa, decía, no es un lujo: es esencial si se quiere mantener rentabilidad sostenible, incluso en periodos adversos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sandoval K. (2022), llevó a cabo una investigación titulada *"La morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Moquegua, período 2019-2020"*, se propuso como objetivo medir cómo los retrasos en el pago de los créditos inciden en los beneficios financieros de esa institución durante esos dos años. Usó un enfoque claramente cuantitativo, con aplicación práctica, y adoptó un diseño longitudinal: es decir, analizó datos en distintos momentos del tiempo, sin intervenir en las variables, simplemente observando su evolución. También incluyó componentes descriptivos y explicativos, para no solo mostrar qué tan común es la morosidad, sino explorar qué la causa o intensifica. La metodología seleccionó como muestra a diez colaboradores de la caja, elegidos por conveniencia, lo que implicó ciertas limitaciones, pero también permitió conocer desde adentro la percepción de quienes trabajan

directamente en la gestión de cartera. Usó cuestionarios para recopilar datos; los instrumentos estaban diseñados para capturar tanto datos objetivos (niveles de morosidad, cifras financieras) como percepciones del personal sobre cómo la morosidad se relaciona con la rentabilidad. Los resultados indicaron claramente que hay una influencia notable de la morosidad sobre la rentabilidad de la Caja. En el estudio se encontró que los colaboradores percibían que los créditos vencidos, refinanciados o reestructurados, es decir aquellos que ya están en cartera morosa, disminuyen los beneficios que la Caja podría tener si todos los créditos se cobraran adecuadamente. Concluyó que, para proteger y aumentar la rentabilidad financiera, esta caja municipal debía reforzar sus políticas de crédito y cobranza, poner especial atención en los mecanismos internos que detectan y gestionan la mora, y diseñar estrategias preventivas. No se trataba simplemente de reaccionar cuando los créditos ya están vencidos, sino de anticiparse, de construir barreras que limiten el riesgo crediticio desde el inicio.

Hoyle y Lara (2019) publicaron un trabajo titulado "*La morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2018 de la Financiera CrediScotia S.A. - Chimbote*", cuyo objetivo fue determinar de qué manera los retrasos en los pagos de clientes morosos impactaban la rentabilidad de esa financiera en los años señalados. La metodología tuvo un diseño correlacional, descriptivo-documental, revisando reportes reales de morosidad y estados financieros, y aplicaron cuestionarios de análisis documental. La población estuvo formada por los 156 clientes morosos registrados en 2017-2018, es decir, trabajaron con toda la población de morosos de esos años, lo que le dio fuerza al estudio. Los resultados fueron bastante claros, para 2017 hallaron una correlación alta de 0,695 entre morosidad y rentabilidad, y para 2018 esa relación bajó algo, pero siguió siendo relevante, con una correlación de 0,616. Esto permitió rechazar la hipótesis nula sí, la morosidad incide en la rentabilidad, a mayor morosidad, menor rentabilidad, punto. En conclusión, enfatizaron que las financieras no pueden dejar este tema para después. Propusieron que CrediScotia (y por

extensión otras entidades en situaciones similares) fortalezcan sus sistemas de cobranza, mejoren la evaluación de riesgo al inicio del crédito, implementen estrategias preventivas, para que los créditos vencidos no terminen devorando casi todo el margen de utilidad.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Morosidad

La morosidad ocurre cuando un prestatario incumple sus pagos después del plazo pactado; esas cuotas, cuotas vencidas, pasan de ser obligaciones normales a una presión financiera que puede afectar de forma grave la rentabilidad y la liquidez de las entidades financieras. No es un término abstracto, cada moroso representa un riesgo, cada crédito atrasado, un coste extra.

Un estudio realizado en la Financiera Confianza (Agencia Chota, 2019) encontró que más de la mitad de los encuestados señalaba que una de las principales causas de morosidad era el mal manejo de los créditos. Asimismo, los resultados mostraron que la morosidad ejerce una influencia estadística significativa sobre la rentabilidad de esa financiera, donde los indicadores como ROA y ROE reflejan cuánto se “consume” la mora de los beneficios.

En un ámbito más amplio, en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (CMAC), un estudio reciente (2017-2022) evidenció que aquellas instituciones que mantenían bajos niveles de créditos morosos y menor cantidad de reestructuraciones sostenían niveles de rentabilidad financiera notablemente más altos; mientras que el aumento de la morosidad, así como productos financieros más riesgosos o empresas prestatarias de mayor tamaño, coincidían con caídas más pronunciadas en ROA y ROE.

La morosidad se convierte en una variable clave al evaluar el desempeño financiero. No basta con manejar bien los ingresos; también hay que vigilar los activos que no rinden (los créditos morosos), porque si se dejan crecer, erosionan utilidades, deterioran márgenes, y hasta pueden poner en riesgo la estabilidad institucional. Analizar la morosidad no es solo mirar lo que ya pasó, sino anticipar lo que podría pasar (como un dolor leve que, si no se

atiende, se vuelve grave). Por eso, en finanzas, decisiones estratégicas como mejorar la evaluación del riesgo, fortalecer la cobranza, ajustar provisiones, son tan esenciales para minimizar pérdidas y optimizar rentabilidad.

La morosidad se entiende como el incumplimiento (o retraso) del pago de obligaciones financieras dentro del plazo pactado. No es un simple desfase: cuando alguien no cumple con sus cuotas a tiempo, esa condición puede afectar gravemente la salud financiera de la entidad prestamista.

Martínez (2020) la define como esa incapacidad (o incluso falta de voluntad) del deudor para cumplir sus compromisos en el tiempo acordado, provocando desequilibrios en el flujo de caja de la institución (p. 54). Gómez y Sánchez (2019) van más allá: sostienen que la morosidad no sólo merma la liquidez, sino que puede deteriorar la rentabilidad y afectar la relación entre la institución y sus clientes (p. 102).

Fernández (2021) aporta que cuando un cliente deja de pagar en el plazo estipulado, la entidad financiera enfrenta una pérdida latente: se ve obligada a destinar mayores provisiones para créditos incobrables, lo que termina repercutiendo negativamente en su solvencia (véase también Sánchez, 2019, p. 88).

Desde el punto de vista técnico, la morosidad se expresa mediante un indicador que revela qué proporción de la cartera está en mora con relación al total. Pérez y Gómez (2020) sostienen que ese indicador se calcula dividiendo el monto total de los créditos vencidos entre la cartera global de créditos (p. 101). Esa fórmula puede parecer sencilla, pero encierra una alerta: cuando el numerador crece, esa proporción se dispara, y revela debilidades estructurales en la gestión de crédito.

2.2.1.1. Determinantes internos de la morosidad

Los determinantes internos de la morosidad son esos factores íntimos, propios del prestatario, que influyen (muchas veces de forma silenciosa) en su capacidad para cumplir sus compromisos financieros. García y Silva (2021) señalan que elementos como contar con un empleo estable, manejar bien las finanzas personales, tener un bajo nivel de endeudamiento previo y un historial de pagos puntual funcionan como barreras preventivas contra

caer en mora (p. 215). López y Moreno (2022) añaden que, cuando una persona administra sus ingresos con disciplina y ha demostrado responsabilidad al pagar sus obligaciones, ese respaldo previo reduce de manera sustancial el riesgo de no cumplir con futuros pagos (p. 122).

Para verlo con un ejemplo: imagina dos personas que solicitan crédito. Una ha tenido empleos inestables, ya carga con varias deudas y nunca ha tenido un historial de cumplimiento impecable; la otra lleva años trabajando, controla sus gastos y siempre pagó a tiempo. Es muy probable que la primera termine en mora antes que la segunda. Por eso se dice que los determinantes internos no serán los únicos responsables de la morosidad, pero sí son esas raíces que pueden fortalecerse para evitar que el problema crezca.

Los factores internos que predisponen a la morosidad son esos rasgos personales y financieros del prestatario que, muchas veces sin que lo note, marcan la diferencia entre pagar a tiempo o atrasarse. Uno de los más influyentes es la estabilidad laboral. Si una persona tiene empleo seguro, con ingresos regulares, tiende a tener mayor capacidad de cumplir sus pagos. López y Rodríguez (2020) señalan, que prestatarios con contratos temporales o frecuentes interrupciones laborales enfrentan mayores obstáculos para la puntualidad en sus obligaciones económicas (p. 65). En línea similar, Martínez y Fernández (2021) encontraron que quienes cuentan con ingresos fijos sienten menos presión financiera, lo que reduce claramente la probabilidad de morosidad (p. 78).

Otro determinante interno importante es cómo maneja el cliente sus finanzas personales. No basta con tener dinero; es necesario administrarlo con criterio. Sánchez et al. (2019) muestran que cuando las personas carecen de planificación de gastos, no llevan un registro claro de sus deudas o no estiman sus ingresos frente a sus obligaciones presentes, incrementan el riesgo de caer en mora (p. 82). Gómez y López (2021) refuerzan esta idea al indicar que quienes llevan un presupuesto, evitan endeudarse más allá de lo que pueden pagar y controlan sus gastos tienen una ventaja importante: menor probabilidad de incumplimiento (p. 90).

El nivel de endeudamiento previo también pesa mucho, si alguien ya tiene varias obligaciones financieras, préstamos anteriores, tarjetas de crédito u otros compromisos, esos pasivos anteriores reducen su margen de maniobra frente a nuevas deudas. Pérez y Morales (2020) descubrieron que prestatarios con alta carga de deuda previa enfrentan dificultades para asumir cargas adicionales, porque deben distribuir sus recursos entre varias obligaciones (p. 74). Vargas y Díaz (2021) coinciden: a mayor endeudamiento inicial, mayor vulnerabilidad para caer en mora cuando aparece un imprevisto (p. 86).

Por último, el historial de pagos puntuales es como una carta de presentación. Un cliente que ha demostrado pagar siempre a tiempo inspira confianza, y desde los primeros análisis crediticios se le considera de menor riesgo. Fernández (2018) resalta que ese historial temprano de cumplimiento es uno de los predictores más confiables de que los pagos futuros también serán cumplidos (p. 95). Asimismo, Martínez y Gómez (2020) señalan que revisar los comportamientos pasados (qué tan seguido se atrasaron pagos, si hubo reestructuraciones) es fundamental para anticipar problemas de morosidad (p. 103).

2.2.1.2. Prácticas y procedimientos de cobranza

Las prácticas y procedimientos de cobranza no son simplemente pasos administrativos; son la línea de defensa de una entidad financiera frente a la morosidad, y la verdad es que bien aplicadas, marcan una diferencia enorme. En estudios recientes en el Perú se ha visto cómo algunas entidades que mejoran sus recordatorios de pago, diversifican formas de contacto y hacen seguimiento constante, logran contener el aumento de deudas vencidas. Cuando los colaboradores perciben que los canales de cobranza son efectivos, los resultados de morosidad mejoran.

Basándonos en nuestros antecedentes y otros similares, estas son las prácticas de cobranza cuyo buen manejo suele generar impactos positivos:

- 1. Diseño eficaz de recordatorios de pago:** mensajes claros, personalizados, enviados a tiempo. No simplemente “le recordamos que debe” sino avisos que mencionan nombre, monto, fecha límite,

consecuencias si no se cumple. A veces un mensaje de texto días antes, una llamada cordial, un correo si es necesario; variedad en los tiempos y formatos puede aumentar la sensibilidad del cliente.

2. **Diversidad de canales de comunicación:** usar teléfono, mensajes de texto, correo electrónico, mensajería instantánea. En algunos contextos, también comunicaciones presenciales o visitas domiciliarias, si la situación lo amerita. El objetivo no es acosar, sino llegar: que el cliente sienta que hay interés en resolver, no solo en cobrar.
3. **Adaptabilidad de la estrategia:** no todos los deudores son iguales. Algunos enfrentan emergencias, otros tienen ingresos irregulares, algunos desconocen bien los términos del crédito. Que la estrategia pueda ajustarse a esas diferencias (ofrecer planes de pago personalizados, aceptar reestructuraciones, plazos diferidos) suele mejorar los resultados y sancionar menos conflictos.
4. **Seguimiento continuo:** no esperar a que la deuda sea vieja para reaccionar. Identificar señales tempranas de atraso, hacer llamados preventivos, documentar cada contacto, cada compromiso. Mantener un monitoreo sistemático, registrando fechas, respuestas, acuerdos, reclamaciones. Esa constancia puede impedir que pequeños retrasos se conviertan en moras largas o incobrables.

2.2.1.3. Percepción de las consecuencias de la morosidad

La manera en que los prestatarios perciben las consecuencias de caer en mora influye (y bastante) en su actitud frente al pago, si alguien entiende qué riesgos corre por retrasarse, tiende más a esforzarse por no hacerlo. Fernández y Gómez (2019) sostienen que cuando los clientes conocen las sanciones por mora, valoran que su historial crediticio puede afectarse y comprenden el impacto que esa morosidad causa, se sienten más motivados a cumplir (p. 145). Martínez y López (2020) refuerzan esa idea: una percepción clara y justa de las consecuencias puede empujar a mantener un comportamiento responsable en los pagos (p. 130).

Por ejemplo, si un prestatario sabe que incurre en penalidades cuando se atrasa (como recargos, pérdida de accesos a futuros créditos, registro

negativo) será más cuidadoso. Esta noción de “conocimiento de sanciones” Delgado y Martínez (2018) encontraron que cuando los prestatarios no están bien informados de las posibles sanciones legales o financieras, la incidencia de la mora tiende a ser más alta (p. 112). Hernández y Ruiz (2020) también remarcan que la ignorancia respecto a esas consecuencias fomenta la morosidad (p. 98).

Otro elemento esencial es cómo el prestatario valora su historial crediticio, quienes entienden que tener un buen historial abre puertas (mejores tasas, más credibilidad) actúan con mayor cautela con sus pagos. González y Castro (2019) dicen que los prestatarios conscientes de esa importancia tienden a cumplir mejor para no dañar esa reputación financiera (p. 105). Silva (2021) coincide: la sensación de que un buen historial es clave para futuros accesos al crédito motiva a evitar la morosidad (p. 87).

También influye cuánto comprende el cliente las consecuencias reales de la mora en su vida financiera. Vargas y López (2022) sostienen que cuando los prestatarios saben cómo una morosidad puede cerrarles opciones futuras, perjudicar su capacidad crediticia o encarecer sus condiciones, actúan con más cautela (p. 120). Morales (2019) añade que la educación financiera que explique esas repercusiones puede reducir considerablemente la tasa de impago (p. 110).

Finalmente, la sensibilización sobre las consecuencias financieras (ir más allá del “te cobran más”) juega un papel decisivo. Pérez y Sánchez (2021) señalan que los programas que muestran los riesgos, las pérdidas reales y las implicaciones a mediano plazo pueden disminuir la morosidad, al hacer que las personas reflexionen antes de postergar pagos (p. 95). Castro (2020) coincide: campañas que explican el efecto de la mora en finanzas personales pueden tener un impacto positivo y concreto en la reducción de las tasas de impago (p. 88).

2.2.1.4. Entorno económico y social

El entorno económico y social también tiene un peso decisivo en la morosidad. Jiménez y Rodríguez (2022) sostienen que factores como el desempleo, la inflación, los cambios en la normativa y los conflictos sociales inciden de forma notable en los hábitos de pago (p. 177). Por su parte,

López y Vargas (2021) agregan que un escenario económico adverso tiende a elevar la morosidad, mientras que un contexto estable puede amortiguarla (p. 142).

1. El desempleo y su huella sobre la morosidad

Cuando alguien pierde su empleo, su capacidad para cumplir sus compromisos financieros se ve seriamente afectada. Rodríguez y Morales (2021) muestran que, al subir las tasas de desempleo, los índices de morosidad también tienden a subir: muchas familias simplemente no tienen recursos suficientes (p. 112). Además, González (2020) apunta que las etapas con desempleo elevado suelen coincidir con aumentos en los incumplimientos, lo que pone en jaque la salud financiera de las entidades crediticias (p. 99).

2. Cómo la inflación erosiona el comportamiento de pago

La inflación actúa como un ladrón silencioso del poder adquisitivo. Martínez y Pérez (2019) explican que cuando los precios suben rápido, los prestatarios tienen que destinar más dinero a gastos esenciales (alimentos, transporte, servicios) y eso reduce lo que pueden usar para pagar deudas (p. 105). En ese sentido, Fernández y López (2022) advierten que una inflación descontrolada puede disparar la morosidad porque los prestatarios simplemente no tienen margen para cumplir con sus obligaciones (p. 120).

3. Cambios legales y su efecto sobre la morosidad

Modificar las reglas del juego financiero puede trastocar mucho más de lo que se piensa. Vargas (2021) señala que cuando se ajustan leyes de protección al consumidor o regulaciones crediticias, puede cambiar el comportamiento de pago: algunos prestatarios se sienten más seguros, otros más expuestos (p. 114). Y Sánchez y Gómez (2020) van más allá: cada reforma (sobre condiciones del crédito o cobros) puede traer consecuencias buenas o malas, dependiendo de cómo se implemente (p. 108).

4. Problemas sociales y su sombra sobre los pagos

No podemos ignorar lo que sucede afuera de la economía: la violencia, las crisis sociales o políticas influyen en el bolsillo de las personas. Hernández

(2022) advierte que ambientes sociales adversos pueden desestabilizar el ingreso de las familias, lo que termina elevando la morosidad (p. 102). Asimismo, Castro y Mendoza (2021) aseguran que estos problemas generan incertidumbre: cuando no sabes si podrás mantener tu fuente de ingresos, cumplir con pagos se vuelve todavía más difícil (p. 95).

2.2.2. Gestión de cartera de créditos

La gestión de cartera de créditos es algo más que simples números: se trata de vigilar y dirigir con cuidado los préstamos que una entidad financiera concede, con el objetivo de sacar el máximo provecho posible sin dejar de lado los riesgos que siempre acechan. Rodríguez (2021) lo define como un conjunto de prácticas y estrategias para evaluar, monitorear y optimizar los préstamos otorgados, asegurando al mismo tiempo una cobertura adecuada frente a los riesgos, y una eficiencia operativa real (p. 87).

Además, Hernández y López (2022) subrayan que una buena gestión de cartera no solo busca rentabilidad, sino también controlar los peligros que podrían surgir. Adaptar políticas, ajustar estrategias según cómo se comporte el mercado, conocer al prestatario: todo eso importa (p. 150).

La gestión de cartera de créditos incluye:

- Evaluar con constancia cómo están funcionando los préstamos que se han otorgado.
- Aplicar mecanismos o estrategias para evitar que los clientes caigan en morosidad.
- Optimizar los procesos internos para que todo fluya mejor y la rentabilidad no se vaya por la borda.

Martínez (2022) insiste en que estos elementos no son opcionales: son esenciales si se quiere que una institución financiera funcione con salud financiera, operativa y que genere ganancias sostenibles (p. 67).

Cuando hablamos de gestión estratégica de cartera de créditos, hablamos de tener visión de largo plazo. No solo se trata de prestar dinero, sino de:

- Crear políticas de crédito que respondan tanto al contexto económico como al perfil del prestatario.
- Segmentar clientes: entender quiénes son buenos riesgos, quiénes podrían necesitar condiciones especiales, quiénes ya han mostrado señales de alerta.
- Monitorear constantemente: seguir de cerca los pagos, revisar los contratos, hacer seguimiento si se perciben faltas.

Ortega y Ruiz (2021) destacan que integrar herramientas tecnológicas modernas, junto con una estrategia clara de segmentación, ayuda mucho para identificar y mitigar posibles riesgos antes de que se conviertan en problemas graves (p. 112).

2.2.2.1. Eficiencia operativa en la gestión de créditos

La eficiencia operativa en la gestión de créditos es, en realidad, la destreza que tienen las entidades financieras para manejar todo el proceso (desde aprobar hasta hacer seguimiento) de los préstamos que otorgan, con eficacia. Es decir: que cada paso se haga en su justo tiempo, con precisión y usando las herramientas correctas. Pérez y Martínez (2022) sostienen que medir esta eficiencia implica ver cuánto tardan y cuán certeras son las aprobaciones, cómo se mantiene un control constante sobre los créditos y qué tan bien se aprovecha la tecnología disponible (p. 134).

Y es que, además, Vargas (2021) señala que un proceso operativo bien aceitado no solo mejora los números: reduce la morosidad y fortalece la rentabilidad. En otras palabras, se traduce en menos deudas impagas y más salud financiera para la institución (p. 145).

1. Rapidez y exactitud en la aprobación de créditos

Cuando una persona solicita un crédito, lo que espera es una respuesta clara, lo más pronto posible. Un buen proceso de aprobación que combine rapidez con rigor permite que la entidad evalúe bien el perfil del solicitante, detecte riesgos y evite retrasos innecesarios. Martínez y Gómez (2020) resaltan que esa agilidad reduce el tiempo de espera para el cliente y, al

mismo tiempo, ayuda a disminuir los incumplimientos si la evaluación fue exhaustiva (p. 88).

Por si fuera poco, Ramírez (2021) enfatiza que estandarizar procedimientos y apoyar con automatización puede marcar una diferencia enorme. Menos errores humanos, tareas repetitivas que se realizan correctamente, menos cuellos de botella (p. 76).

2. Supervisión constante de los créditos dados

Si no se vigila lo que ya se ha concedido, los problemas se van acumulando sin que casi nadie los vea venir. Cuando se hace un seguimiento regular, se pueden descubrir señales de alerta: pagos atrasados, cambios en las condiciones del prestatario, etc. Pérez y López (2019) afirman que esta supervisión temprana permite ajustar estrategias para el control de riesgo antes de que la morosidad crezca demasiado (p. 92).

Por otro lado, Rodríguez (2020) comenta que esta vigilancia continua da a las instituciones la posibilidad de intervenir a tiempo, de evitar que los créditos se conviertan en deudas incobrables, lo cual puede salvar tanto al prestatario como a la entidad (p. 101).

3. Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión

Siempre he pensado que la tecnología es como una caja de herramientas: sirve mucho, si sabes cuál usar en cada momento. En este caso, usar softwares avanzados, sistemas de información eficientes, análisis de datos, etc., puede hacer la diferencia. Fernández (2021) señala que esas herramientas aumentan la precisión para evaluar los créditos y monitorear el desempeño de cada préstamo (p. 105).

Y más allá, Sánchez y Moreno (2022) sugieren que integrar tecnologías emergentes (como modelos predictivos o inteligencia artificial) puede cambiar radicalmente cómo se administra una cartera: anticipando riesgos, detectando patrones, ganando eficiencia operativa en varios frentes (p. 98).

4. Flexibilidad para reestructurar créditos en el momento justo

En muchas ocasiones, una persona atraviesa dificultades que no estaban previstas: pérdidas de ingresos, emergencias, crisis. Si la institución financiera puede ajustar los términos del crédito (prorrogar pagos, cambiar

tasas, extender plazos) cuando sea realmente necesario, eso puede evitar que el cliente caiga en morosidad. García y Rodríguez (2019) plantean que una reestructuración oportuna no solo previene el impago, sino que mejora la recuperación de los préstamos, porque adapta el trato a la realidad de quien pide la ayuda (p. 110).

Vargas (2020) añade que esa habilidad para reestructurar (y hacerlo con agilidad) es vital para mantener la solidez financiera. Si la entidad es rígida, los efectos negativos de la morosidad pueden crecer mucho más (p. 95).

2.2.2.2. Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos

Las estrategias de segmentación y evaluación de riesgos son el corazón de una gestión de cartera de créditos que realmente funcione. Gómez y López (2020) aseguran que, al dividir a los clientes por su nivel de riesgo, las instituciones pueden aplicar tácticas hechas a la medida, con lo que se mejora la recuperación y se reduce la morosidad (p. 98). Por su parte, Ruiz y Martínez (2021) insisten en que una evaluación de riesgo bien calibrada es clave para evitar pérdidas y elevar la rentabilidad de la cartera (p. 110).

1. Segmentar a los clientes según su nivel de riesgo

No todos los prestatarios son iguales. Clasificarlos por su perfil de riesgo permite diseñar estrategias que realmente encajen. Jiménez y Martínez (2019) sostienen que una segmentación adecuada facilita identificar grupos homogéneos, lo que a su vez posibilita medidas específicas para cada grupo (p. 54). De forma parecida, Gómez y Sánchez (2021) apuntan que una segmentación fina, basada en riesgo, otorga a la entidad la capacidad de detectar clientes de alto riesgo y adaptar sus condiciones de crédito (p. 82).

2. Precisión en la evaluación de riesgos

Conocer con detalle el riesgo de cada cliente es indispensable para anticiparse. Morales (2020) explica que usar modelos predictivos y técnicas avanzadas de análisis ayuda a estimar con mejor exactitud la probabilidad de incumplimiento (p. 67). Rodríguez y Pérez (2019), por su parte, subrayan que una evaluación bien fundamentada sirve para mejorar la gestión de cartera y frenar la morosidad (p. 74).

3. Segmentar para reducir la morosidad

Cuando una entidad aplica acciones diferenciadas (de cobranza, de preventivas) según el nivel de riesgo, los resultados mejoran. Fernández (2021) afirma que estrategias de segmentación específicas potencian las acciones de cobro y disminuyen la morosidad, al dirigir recursos hacia los casos con más probabilidad de incumplimiento (p. 88). López (2022) complementa, con una segmentación adecuada, se pueden anticipar problemas y actuar dependiendo de las particularidades del segmento (p. 91).

4. Revisión constante de las estrategias

El mundo cambia, los clientes cambian. Por eso no basta con aplicar una segmentación una sola vez. Ruiz y Torres (2020) sostienen que revisar periódicamente estas estrategias permite ajustarlas conforme varían los perfiles de riesgo y las condiciones del mercado (p. 95). González (2021) va más allá: una actualización constante asegura que la segmentación siga siendo relevante y efectiva en la práctica diaria (p. 99).

2.2.2.3. Rentabilidad y el riesgo crediticio

La relación entre rentabilidad y riesgo crediticio es fundamental para medir cómo les va financieramente a las instituciones. Ramírez y Hernández (2019) advierten que cuanto mayor es el riesgo crediticio, más expuestas están las entidades a pérdidas, lo que puede reducir drásticamente sus beneficios (p. 89). Además, Martínez (2022) insiste en que encontrar un punto de equilibrio entre lo que se puede ganar y lo que se puede perder no es opcional: es imprescindible para mantener la salud financiera en el largo plazo (p. 103).

1. Rentabilidad que se arriesga mucho

Dar créditos a clientes de alto riesgo puede sonar atractivo por las tasas de retorno potencialmente altas. Vargas y Cordero (2021) comentan que esos créditos “arriesgados” pueden generar buenos rendimientos, pero también tienen una probabilidad bastante elevada de incumplimientos, lo que puede disminuir la rentabilidad neta. (p. 112).

Por otro lado, Martínez (2022) hace un llamado: antes de lanzarse a otorgar este tipo de créditos, hay que evaluar si lo que se va a ganar compensa en verdad lo que se puede perder (p. 98).

2. Cómo la morosidad merma las ganancias

La morosidad no es solo un dolor de cabeza, es un agujero que va minando los ingresos. Moreno y Díaz (2020) explican que cuando la morosidad sube, los ingresos esperados disminuyen, los pagos que no llegan pesan mucho en los estados financieros. (p. 85).

Y Pérez y López (2021) agregan que tasas de morosidad altas obligan a formar más provisiones para pérdidas, lo cual se come buena parte de lo que se podría ganar (p. 77).

3. El golpe directo de la morosidad sobre la rentabilidad general

Cuando los problemas de pago se acumulan, el impacto va más allá de unas cuantas cuentas atrasadas, afecta los márgenes de utilidad, obliga a gastar más en recuperación de deudas, y reduce los intereses que podrían percibirse. Gómez (2021) señala precisamente esto, la morosidad eleva costos asociados y disminuye los ingresos por intereses, lo que golpea la rentabilidad. (p. 65).

Rodríguez y Fernández (2022) también advierten que un crecimiento de la morosidad suele traducirse en menores márgenes y una mayor necesidad de reservas para cubrir pérdidas, una presión extra para cualquier institución financiera. (p. 71).

4. Tomar decisiones balanceadas: ganancia vs. riesgo

No se trata de jugar con fuego, sino de medir bien dónde pisas. Silva (2021) defiende que cada decisión crediticia debe considerar tanto el posible rendimiento como el riesgo que conlleva, para que la institución no se embarque en situaciones peligrosas (p. 92).

Además, Hernández y López (2022) apuntan que una gestión del riesgo crediticio que funcione debe incluir revisiones constantes: lo que hoy parece un buen trato puede dejar de serlo mañana si cambian las condiciones económicas, el perfil del prestatario o el panorama del mercado (p. 84).

5. Evidencia del mercado que respalda esta relación entre riesgo y rentabilidad

Para dar un ejemplo concreto que ilustra lo anterior, un estudio sobre los bancos comerciales peruanos entre 2003 y 2019 mostró que cuando estas entidades enfrentan mayores riesgos crediticios, su rentabilidad (medida como ROA) tiende a caer.

En una COOPAC del distrito de José Luis Bustamante y Rivero (Arequipa, año 2020), se encontró que al identificar y manejar mejor los riesgos de crédito (distinguiendo entre cartera vencida, reestructurada, pesada) se mejora la rentabilidad económica y financiera de la institución.

2.2.2.4. Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad

La capacidad de adaptarse y reaccionar ante la morosidad no es un lujo, sino una urgencia para gestionar bien la cartera de créditos. Sánchez y Morales (2021) señalan que las entidades financieras tienen que ser flexibles: ajustar sus políticas crediticias y modificar sus estrategias de cobranza si quieren enfrentar la morosidad de verdad (p. 77). Además, López y Fernández (2022) afirman que responder a tiempo ante los problemas crediticios y ser adaptables no solo ayuda a evitar pérdidas: es clave para conservar la rentabilidad y la estabilidad financiera (p. 88).

1. Políticas de crédito que cambian según las circunstancias

Es imposible predecirlo todo, pero sí se puede estar listo para reaccionar. Díaz y Ruiz (2022) sostienen que cuando las políticas de crédito permiten ajustes, las instituciones pueden modificar sus criterios tan pronto como se empiezan a ver señales de morosidad, reduciendo riesgos financieros (p. 142). Si los pagos atrasados suben en un segmento específico, ajustar el porcentaje de garantía o cambiar los plazos puede marcar la diferencia. Mendoza y García (2021) añaden que esa adaptabilidad ayuda a evitar pérdidas: se puede actuar rápido según cómo pagan los clientes, lo que reduce la exposición al riesgo (p. 118).

2. Cambiar estrategias de cobranza de forma efectiva

Tener estrategias de cobranza rígidas puede costar caro. Torres y Morales (2020) destacan que la rapidez para actualizar procedimientos y técnicas de

cobro es vital para recuperar créditos y minimizar pérdidas (p. 93). Imagina que un banco detecta que ciertos avisos cobran poco efecto, si cambia los canales (avisos digitales, llamadas personalizadas, recordatorios) puede conseguir mejores resultados. García y Pérez (2021) coinciden, hacer esos cambios con diligencia no solo mejora la recuperación, también reduce la morosidad de modo significativo (p. 102).

3. Capacitación constante para enfrentar la morosidad

El personal es lo que mueve todo, no basta con tener buenas estrategias; quienes las aplican deben estar bien entrenados. López y Sánchez (2021) sostienen que enseñar continuamente técnicas de cobranza y gestión del riesgo le da al equipo herramientas concretas para lidiar con los problemas cuando aparecen (p. 76). Y Jiménez y Castro (2022) recuerdan que estas formaciones también sirven para estar al día, cuando aparecen nuevas prácticas, nuevas tecnologías, mejores formas de detectar clientes con riesgo, un personal actualizado puede marcar la diferencia (p. 88).

4. Flexibilidad y eficacia en la reestructuración de créditos

A veces las personas atraviesan momentos difíciles, pérdida de empleo, emergencias, crisis. Si la institución tiene la capacidad de reestructurar créditos (modificar plazos, ajustar montos, flexibilizar pagos) puede evitar que el cliente caiga en impago. Vega y Morales (2020) aseguran que esa capacidad de adaptación, según la situación específica de cada prestatario, es vital para manejar bien la morosidad (p. 110). Además, Fernández y Ruiz (2021) subrayan que una reestructuración bien pensada y ejecutada no solo ayuda a recuperar activos, sino que suaviza el golpe que la morosidad causa sobre la rentabilidad (p. 95).

2.3. Definición de términos

a) Morosidad

La morosidad aparece cuando un prestatario deja de cumplir con el calendario de pagos fijado en el contrato. No es un asunto meramente formal: afecta directamente la estabilidad de la entidad prestamista, y a

la larga puede deteriorar la reputación y la calidad del crédito en el mercado. (Cheng, 2022).

b) Gestión de cartera de créditos

Cuando hablamos de gestionar bien una cartera de créditos, no es solo revisar números: es evaluar constantemente los riesgos de cada préstamo, aplicar estrategias que reduzcan pérdidas, y buscar que la rentabilidad sea lo más saludable posible. Se trata de ese delicado equilibrio entre lo que puedes ganar y lo que estás dispuesto a perder. Las entidades financieras necesitan herramientas, modelos, técnicas que les permitan anticipar problemas en la calidad del crédito y reaccionar cuando las condiciones cambian. (Altman & Saunders, 2024).

c) Cartera de créditos

La cartera de créditos es, en muchos sentidos, uno de los principales activos de una institución financiera. Mantenerla bajo control (vigilar su composición, seguir su evolución, asegurarse de que la morosidad no crezca descontrolada) es vital para que la institución goce de buena salud económica. Cuando la cartera funciona bien, todos lo notan: mejor flujo de caja, mayor confianza del mercado, y capacidad para cumplir compromisos. (Jorion, 2023).

d) Tasa de morosidad

La tasa de morosidad mide qué proporción de los créditos está en atraso o incumplimiento. Es como mirar cuánto “dolor” tiene la cartera: un indicador clave para saber si las políticas de crédito y cobranza están funcionando. Si esta tasa sube, suele ser una señal roja: tal vez haya fallos en la evaluación de riesgos, o quizá la gestión de cartera esté desalineada. (Diamond & Rajan, 2024).

e) Provisión para créditos incobrables

Piensa en esta provisión como un “colchón de seguridad”: es el dinero que la entidad aparta para cubrir los préstamos que se prevé no podrán ser cobrados. Este colchón debe ajustarse con el tiempo, según cómo evoluciona la calidad de la cartera o cambian las condiciones económicas. Si no se hace bien, en momentos de crisis ese “colchón”

puede resultar insuficiente, lo que debilita los balances. (Hancock & Wilcox, 2023).

f) Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son ese conjunto de acciones que una institución define para recuperar pagos atrasados de forma clara, justa y práctica. Pueden abarcar desde renegociaciones con prestatarios, hasta reestructuraciones de deuda, pasando por la colaboración con agencias especializadas. Si se aplican bien (y la verdad es que no es tan sencillo) tienen un impacto enorme, ayudan a que la morosidad no destruya la liquidez ni la rentabilidad de la institución. (Tirole, 2024).

g) Evaluación de riesgo crediticio

Antes de otorgar un crédito, conviene mirar bien todos los detalles: la solvencia del solicitante, su historial de pagos, y también el contexto económico (qué tan probable es que cambien las condiciones externas). Esa evaluación de riesgo no es un mero trámite, es la brújula que orienta decisiones de crédito con fundamentos sólidos. (Mishkin & Eakins, 2023).

h) Rehabilitación de créditos

Cuando el prestatario cae en dificultades, no todo está perdido. La rehabilitación consiste en renegociar condiciones del préstamo, ofrecer planes de pago más flexibles, e incluso brindar asesoría financiera. La idea es devolverle al prestatario la capacidad de honrar sus compromisos. Con esto, no solo se mejora la recuperación de los créditos, sino que se restablecen relaciones de confianza. (DeYoung, 2024).

i) Recuperación de créditos

Aquí entramos a la parte más concreta del acto: negociar, persistir, y si hace falta, acudir a instancias legales para hacer valer lo pactado. La recuperación reúne muchas tácticas: desde llamadas amistosas, recordatorios, hasta el uso de procedimientos legales cuando la conversación ya no basta. Es una fase vital de la gestión de cartera,

pues de ella depende en buena medida la salud financiera de la institución. (Santomero, 2024).

j) Liquidez

Imagina la liquidez como el oxígeno de una institución financiera: sin suficiente flujo de caja, todo lo demás se asfixia. Cuando sube la morosidad, ese flujo se debilita, los recursos escasean, y se vuelven difíciles de cumplir los compromisos inmediatos. Por eso, gestionar la cartera de créditos con inteligencia no es un lujo: es un requisito para que la institución siga operando, invirtiendo y resistiendo los momentos exigentes. (Bessis, 2022).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

El estudio propuesto fue de tipo básico, porque su propósito no fue resolver un problema práctico, sino profundizar en el conocimiento teórico de cómo se relacionan la morosidad y la gestión de cartera de créditos. No busca aplicar de inmediato sus conclusiones; más bien, pretende entender las interacciones, las características, los matices que se presentan en un contexto concreto, y de ese modo aportar al marco conceptual que otros podrán usar luego. (Creswell, 2014)

Este tipo de investigación es muy importante. Porque si no tenemos bases bien sólidas, las propuestas que se hagan después corren el riesgo de flotar en teorías poco realistas. Sentar esos cimientos teóricos hace que los estudios aplicados tengan posibilidades reales de éxito.

3.2. Diseño del estudio

El diseño elegido es no experimental. Esto significa que no habrá manipulación directa de variables por parte del investigador; en cambio, se observarán los fenómenos tal como se presentan en la realidad, sin interferir. (Sampieri, Collado & Lucio, 2014)

Dentro de lo no experimental, se opta por un corte transversal: los datos se recogen en un único momento del tiempo, para capturar el panorama actual de la morosidad y de cómo se administra la cartera de créditos. (Creswell, 2014)

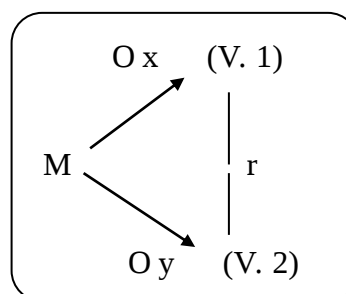
La ventaja de este enfoque es que da una imagen instantánea, un diagnóstico claro de cómo están las cosas ahora (qué tan adelantada va la morosidad, cuáles estrategias se usan, qué tan efectivas se perciben). Luego, esas observaciones servirán como punto de partida para detectar

tendencias, proponer mejoras o incluso, más adelante, hacer estudios comparativos o longitudinales.

Es descriptivo, este diseño busca proporcionar una descripción detallada de las características y comportamientos observados en la morosidad y la gestión de cartera de créditos.

Su objetivo es plasmar con claridad cómo se comportan estas variables en el escenario que estamos estudiando (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Se adopta un enfoque cuantitativo, pues la idea es recolectar datos numéricos para hallar patrones, relaciones y tendencias. Usamos métodos estadísticos para examinar cómo la morosidad y la gestión de cartera de créditos se vinculan. Esto permite medir y cuantificar cada variable, ofreciendo resultados que no solo sean precisos, sino que también puedan aplicarse en otros contextos si se dan condiciones semejantes. (Creswell, 2014)

El estudio tiene un diseño correlacional. ¿Qué buscamos con eso? Identificar y analizar cómo la morosidad y la gestión de cartera juegan juntas, cómo se influyen mutuamente. Esa comprensión detallada es lo que nos da una base teórica sólida para que más adelante puedan generarse propuestas prácticas o investigaciones aplicadas. En resumen: la meta es descubrir asociaciones significativas entre esas variables, ver cuáles relaciones aparecen y con cuánta fuerza. (Babbie, 2016).



Indicación:

M	=	Muestra de investigación
Ox	=	Variable de estudio 1: Morosidad
Oy	=	Variable de estudio 2: Gestión de cartera de créditos
r	=	Relación entre variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

En toda investigación, cuando hablamos de población, nos referimos al conjunto completo de sujetos, elementos o unidades que comparten ciertas características específicas que queremos estudiar. Esa población es el universo sobre el cual se harán las inferencias o generalizaciones de los resultados obtenidos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La población está conformada por todos los analistas de crédito que trabajan en la agencia mencionada, este grupo representa la totalidad de individuos que poseen las características de interés para el estudio, y sobre el cual se busca obtener información para entender cómo la morosidad influye en la gestión de cartera de créditos, que son 37 trabajadores.

3.3.2. Muestra

En un estudio con muestra censal, se incluye a todos los miembros de la población objetivo en lugar de seleccionar una muestra representativa. Esto significa que, en lugar de elegir una muestra parcial, se recopilaron datos de todos los analistas de crédito que trabajan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, los cuales son 37 trabajadores.

La muestra censal es adecuada cuando la población total es manejable y se desea obtener una visión completa y exhaustiva de las variables estudiadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4. Métodos y técnicas

Se emplearon instrumentos para reunir datos bien estructurados de muchos analistas de crédito. Son cuestionarios con preguntas cerradas, útiles para medir actitudes, percepciones y comportamientos en torno a la morosidad y a cómo se maneja la cartera de créditos. Esa metodología permite recoger información de forma ordenada y rápida. Además, los resultados son cuantificables, lo que facilita ver patrones o tendencias claras. (Bryman, 2016)

Por otro lado, la revisión documental juega un papel complementario: aquí se analizan registros internos (reportes de morosidad, políticas de crédito, historiales de cartera) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Este método aporta datos secundarios que ayudan a entender el contexto real, cómo han cambiado las cosas en el tiempo, cuáles prácticas se han aplicado y cómo han funcionado.

Para medir las actitudes, opiniones y percepciones de los analistas de crédito se utilizaron dos instrumentos que ya habían sido validados por expertos. Cada uno consiste en afirmaciones ante las cuales los encuestados responden con una escala Likert de cinco puntos (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

3.5. Tratamiento de datos

El tratamiento de los datos aquí fue minucioso. Después de recolectar la información con los instrumentos diseñados, se realizó un análisis estadístico detallado para sacar conclusiones que realmente aporten.

Primero, hubo una fase de revisión y codificación de los datos. Se revisó que los datos estén completos, coherentes, libres de errores. Esa etapa inicial es básica: si los datos están “sucios” o mal codificados, todo lo demás se tambalea.

Luego, se procedió al análisis descriptivo. Esto significa mirar cómo se distribuyen las respuestas: cuáles son los valores centrales (media, mediana, moda), cómo varían las respuestas (desviación estándar), entre otros indicadores. Esa descripción nos da una fotografía clara de lo que piensan los analistas, qué tan fuerte o débil es su percepción de la morosidad, etc.

Después, se aplicaron técnicas inferenciales para explorar las relaciones entre las variables: ¿cómo se relaciona la percepción del riesgo con el nivel de morosidad? ¿Influye X factor en la gestión de cartera? Se usaron pruebas específicas de correlación y de significancia estadística para determinar la fuerza y dirección de esas relaciones.

Finalmente, los resultados se interpretaron cuidadosamente, basándose en la evidencia numérica. Con esas conclusiones, se formularon

recomendaciones concretas que puedan ser útiles para mejorar las prácticas de gestión de cartera y de manejo de morosidad y la cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

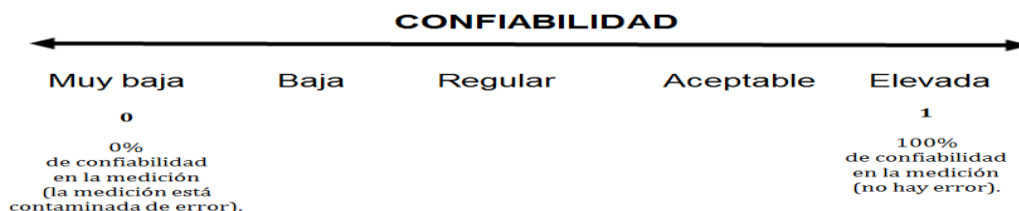


Tabla 1

Confiabilidad de la variable morosidad mediante Alfa de Cronbach.

Estadísticas de Abastecimiento		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.839	.952	32

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

La confiabilidad de la variable morosidad, medida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un valor de 0.839, mientras que el alfa basado en elementos estandarizados fue de 0.952, con un total de 32 ítems evaluados, esto indica que el instrumento tiene una excelente consistencia interna

El hecho de que el alfa estandarizado alcance 0.952 señala una homogeneidad aún mayor entre los ítems tras la estandarización, lo que sugiere que todos están midiendo de forma coherente el mismo constructo.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable gestión de cartera de créditos mediante Alfa de Cronbach

Estadísticas de Abastecimiento		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.836	.952	32

Nota: Validación obtenida con el Software SPSS

La consistencia interna de la variable gestión de cartera de créditos fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que resultó ser 0,836. Además, el alfa basada en ítems estandarizados alcanzó 0,952, con un total de 32 ítems evaluados.

Un valor de 0,836 se considera muy bueno, ya que se encuentra dentro del rango aceptable para estudios aplicados (entre 0,8 y 0,9).

Este nivel indica que los ítems utilizados están correlacionados de forma adecuada y miden de manera coherente el mismo constructo.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Morosidad	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0%
Gestión de cartera de créditos	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0%

El resumen de procesamiento de casos revela que, tanto para la variable morosidad como para la gestión de cartera de créditos, todos los registros fueron considerados válidos (37 casos, 100 %), sin pérdidas de datos en ninguno de los dos constructos evaluados. Esto refleja que el conjunto de datos está completo y no presenta omisiones, lo cual fortalece la fiabilidad del análisis y asegura que los resultados se derivan de una muestra íntegra y representativa.

Baremos

En esta investigación empleamos baremos en los instrumentos como herramienta clave para identificar diferencias entre los individuos en las variables analizadas. Un baremo funciona como una escala o norma que permite interpretar cada puntuación obtenida de manera sistemática; básicamente convierte respuestas en un rango estandarizado que facilita comparaciones claras entre participantes.

Aplicamos estos baremos con el propósito de estandarizar la medición, de modo que cada respuesta se transforme en una puntuación comparable dentro del rango definido. Esto facilita el análisis estadístico y aporta rigor al momento de identificar diferencias entre individuos, asegurando que las comparaciones sean válidas y representativas.

Tabla 4

Baremo variable morosidad

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	136-160	85%-100%	Del 1 al 32
Alto	110-135	69%-84%	Puntaje máximo: 160
Medio	84-109	53%-68%	
Bajo	58-83	36%-52%	Puntaje mínimo: 32
Muy bajo	32-57	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5

Baremo dimensión determinantes internos de la morosidad

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 1 al 8
Alto	27 -33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	Puntaje máximo: 40
Bajo	14 - 19	36%-48%	Puntaje mínimo: 8
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 6*Baremo dimensión prácticas y procedimientos de cobranza*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 9 al 16 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	27 - 33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	
Bajo	14 - 19	36%-48%	
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 7*Baremo dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 17 al 24 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	27 - 33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	
Bajo	14 - 19	36%-48%	
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 8*Baremo dimensión entorno económico y social*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 25 al 32 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	27 - 33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	
Bajo	14 - 19	36%-48%	
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9*Baremo variable gestión de cartera de créditos*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	136-160	85%-100%	Del 1 al 32 Puntaje máximo: 160 Puntaje mínimo: 32
Alto	110-135	69%-84%	
Medio	84-109	53%-68%	
Bajo	58-83	36%-52%	
Muy bajo	32-57	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 10*Baremo dimensión eficiencia operativa en la gestión de créditos*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 1 al 8 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	27 -33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	
Bajo	14 - 19	36%-48%	
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Tabla 11*Baremo dimensión estrategias de segmentación y evaluación de riesgos*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 9 al 16 Puntaje máximo: 40 Puntaje mínimo: 8
Alto	27 -33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	
Bajo	14 - 19	36%-48%	
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 12*Baremo dimensión rentabilidad y el riesgo crediticio*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 17 al 24
Alto	27 - 33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	Puntaje máximo: 40
Bajo	14 - 19	36%-48%	Puntaje mínimo: 8
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 13*Baremo dimensión adaptabilidad y respuesta ante la morosidad*

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	34 - 40	84%-100%	Del 25 al 32
Alto	27 - 33	66%-83%	
Medio	20 - 26	49%-65%	Puntaje máximo: 40
Bajo	14 - 19	36%-48%	Puntaje mínimo: 8
Muy bajo	8 - 13	20%-35%	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se aplicaron los instrumentos correspondientes a la muestra seleccionada, y los resultados se presentan mediante tablas y figuras que muestran tanto las frecuencias absolutas como los porcentajes de cada variable y sus dimensiones. De esta manera, es posible observar los datos en valores absolutos junto con su distribución proporcional, lo que facilita el análisis comparativo entre individuos. Esta forma de presentación estandarizada permite comprender con claridad la proporción que corresponde a cada categoría dentro de las dimensiones evaluadas, haciendo el análisis más riguroso y transparente.

Tabla 14

Estadísticos descriptivos para la variable morosidad y sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Morosidad	37	54,00	119,00	87,9189	16,80175
Determinantes internos de la morosidad	37	15,00	32,00	23,7297	4,45127
Prácticas y procedimientos de cobranza	37	10,00	31,00	23,1081	5,85844
Percepción de las consecuencias de la morosidad	37	13,00	28,00	19,1081	4,08781
Entorno económico y social	37	15,00	32,00	21,9730	4,31075
N válido (por lista)	37				

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

En el análisis de los estadísticos descriptivos para la variable morosidad ($n = 37$), la puntuación mínima registrada fue de 54 y la máxima de 119, con un promedio de 87.9189 puntos sobre un rango posible que va de 32 a 160. Esto equivale aproximadamente al 56.6 % del total del rango. La desviación

estándar es de 16.80, lo que indica una dispersión notable en los puntajes, sugiriendo que algunos casos presentan un desempeño significativamente mejor o peor que el promedio. La dimensión determinantes internos de la morosidad, con un mínimo de 15, un máximo de 32 y un promedio de 23.73 sobre un rango de 8 a 40, el valor alcanza el 44.6 % del total posible. Su desviación estándar es 4.45, reflejando una variabilidad moderada.

En prácticas y procedimientos de cobranza, el rango de puntajes va de 10 a 31, con una media de 23.11, lo que representa el 41.8 % del rango máximo posible. La desviación estándar de 5.86 evidencia una dispersión algo mayor, lo que sugiere diferencias en cómo se implementan y perciben estos procedimientos entre los participantes.

La dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad presenta un mínimo de 13, un máximo de 28 y una media de 19.11; esto equivale al 39.8 % del rango de 8 a 40. La desviación estándar de 4.09 indica que, aunque las respuestas convergen en torno a la media, también existe diversidad en la percepción de los efectos de la morosidad.

Finalmente, en entorno económico y social, con valores entre 15 y 32 y una media de 21.97, se alcanza el 34.9 % del rango máximo posible. La desviación estándar de 4.31 señala variabilidad en cómo los participantes consideran la influencia del entorno en la gestión de morosidad.

Tabla 15

Estadísticos descriptivos para la variable gestión de cartera de créditos con sus dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Gestión de Cartera de Créditos	37	59,00	105,00	86,1351	13,10887
Eficiencia operativa en la gestión de créditos	37	18,00	31,00	24,9459	3,40707
Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	37	15,00	28,00	20,6216	4,15232
Rentabilidad y el riesgo crediticio	37	11,00	28,00	21,4865	4,54986
Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	37	15,00	24,00	19,0811	2,47631
N válido (por lista)	37				

La variable gestión de cartera de créditos presenta una puntuación media de 86.14 sobre un rango posible que va de 32 a 160 puntos, lo que equivale aproximadamente al 54 % del total. Esto indica un desempeño medio moderado en la gestión general de la cartera. La desviación estándar de 13.11 refleja una dispersión media, lo que evidencia cierto grado de heterogeneidad entre los participantes.

En la dimensión eficiencia operativa en la gestión de créditos, los puntajes oscilan entre 18 y 31, con una media de 24.95 sobre un rango de 8 a 40, equivalente al 42 % del total posible. La desviación estándar de 3.41 muestra baja dispersión, lo que sugiere respuestas relativamente consistentes entre los encuestados.

La dimensión estrategias de segmentación y evaluación de riesgos registra una puntuación mínima de 15 y máxima de 28, con una media de 20.62, lo que representa el 32 % del rango máximo. La desviación estándar de 4.15 indica variabilidad moderada, lo que sugiere diferentes niveles de desarrollo en la aplicación de estrategias de riesgo.

En rentabilidad y riesgo crediticio, con un mínimo de 11 y un máximo de 28, la media alcanza 21.49, es decir, el 34 % del total posible. La desviación estándar de 4.55, algo mayor, refleja que existen diferencias notables en el manejo del equilibrio entre rentabilidad y riesgo.

Finalmente, la dimensión adaptabilidad y respuesta ante la morosidad tiene una media de 19.08 dentro del rango de 8 a 40, lo que equivale aproximadamente al 28 % del puntaje máximo. La desviación estándar de 2.48 indica menor dispersión, sugiriendo una consistencia en las respuestas relativas a esta dimensión, aunque ubicada en niveles relativamente bajos.

Tabla 16
Matriz de Correlaciones

		Morosidad	Determinantes internos de la morosidad	Prácticas y procedimientos de cobranza	Percepción de las consecuencias de la morosidad	Entorno económico y social	Gestión de Cartera de Créditos	Eficiencia operativa en la gestión de créditos	Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	Rentabilidad y el riesgo crediticio	Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,893**	,928**	,851**	,907**	,864**	,733**	,876**	,714**	,785**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Determinantes internos de la morosidad	Correlación de Pearson	,893**	1	,784**	,660**	,758**	,743**	,733**	,752**	,570**	,614**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Prácticas y procedimientos de cobranza	Correlación de Pearson	,928**	,784**	1	,705**	,779**	,856**	,741**	,801**	,726**	,832**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Percepción de las consecuencias de la morosidad	Correlación de Pearson	,851**	,660**	,705**	1	,732**	,729**	,565**	,808**	,586**	,652**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Entorno económico y social	Correlación de Pearson	,907**	,758**	,779**	,732**	1	,746**	,556**	,783**	,651**	,677**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,864**	,743**	,856**	,729**	,746**	1	,842**	,936**	,913**	,888**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Eficiencia operativa en la gestión de créditos	Correlación de Pearson	,733**	,733**	,741**	,565**	,556**	,842**	1	,754**	,638**	,646**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	,876**	,752**	,801**	,808**	,783**	,936**	,754**	1	,785**	,797**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Rentabilidad y el riesgo crediticio	Correlación de Pearson	,714**	,570**	,726**	,586**	,651**	,913**	,638**	,785**	1	,803**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	Correlación de Pearson	,785**	,614**	,832**	,652**	,677**	,888**	,646**	,797**	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 17

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,115	37	,200*	,965	37	,291
Gestión de cartera de créditos	,115	37	,200*	,948	37	,085

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad aplicada sobre la variable morosidad ($n = 37$), el estadístico de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors fue $D = 0,115$, con un valor de significancia (p) de $0,200$. En la prueba de Shapiro-Wilk, el estadístico fue $W = 0,965$, también con una $p = 0,291$. En ambos casos, la significancia excede el umbral común del 5% , lo que significa que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad.

Para la variable gestión de cartera de créditos, los resultados fueron similares: Kolmogorov-Smirnov $D = 0,115$, $p = 0,200$ y Shapiro-Wilk $W = 0,948$, $p = 0,085$. En este caso, aunque el p -valor en Shapiro-Wilk está más cerca del límite, sigue siendo mayor a $0,05$, por lo que tampoco se rechaza la normalidad.

Dado que el tamaño de la muestra es menor de 50 participantes, la prueba de Shapiro-Wilk es especialmente recomendable por su mayor potencia para detectar desviaciones de la normalidad.

En conjunto, estos resultados permiten afirmar que los conjuntos de datos analizados pueden considerarse como distribuidos normalmente. Esto abre la puerta al uso de pruebas estadísticas paramétricas, como la correlación de Pearson o la regresión lineal, con la confianza de que se cumple uno de los supuestos fundamentales de estos métodos.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

La morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024.

Tabla 18

Correlación entre la variable morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

		Morosidad	Gestión de Cartera de Créditos
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Se examinó la correlación entre las variables morosidad y gestión de cartera de créditos en una muestra de 37 casos. El coeficiente de Pearson resultó ser $r = 0,864$, con una significancia (p) menor a 0,001 ($p = 0,000$ bilateral), lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1 % (bilateral)

Este valor, cercano a 1, señala una relación muy fuerte y positiva entre ambas variables, lo que significa que, a mayores niveles de morosidad, también se observa mejor gestión de la cartera de créditos, o viceversa, el hecho de que la significancia sea tan baja ($p = 0,000$) refuerza que esta asociación no se debe al azar.

Existe una correlación fuerte y significativa entre la morosidad y la gestión de cartera de créditos. La solidez del coeficiente Pearson y el valor p extremadamente bajo permiten afirmar con confianza que ambas variables están estrechamente vinculadas.

Tabla 19

Resumen del modelo entre la variable morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,864 ^a	,746	,739	6,69472

a. Predictores: (Constante), Morosidad

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El coeficiente de correlación múltiple (R) resultó ser 0.864, y su cuadrado (R^2) es 0.746, lo que significa que aproximadamente el 74.6 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera puede atribuirse directamente a los cambios en la morosidad.

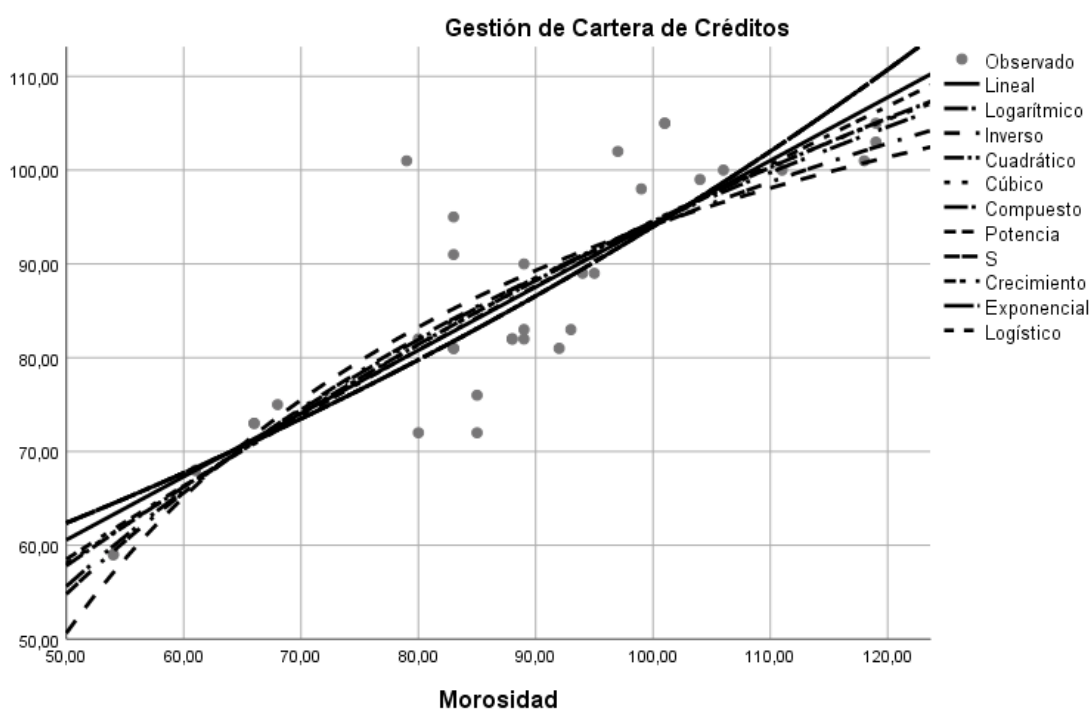
Tras aplicar el ajuste por el número de parámetros, el R^2 ajustado se ubica en 0.739, confirmando que el modelo explica una proporción sustancial de la variabilidad sin sobreajustarse, y que sus predicciones son razonablemente fiables.

El error estándar de estimación, de 6.6947, indica que las predicciones del modelo tienden a estar dentro de ese rango promedio respecto al valor observado, lo cual muestra un modelo adecuado con un buen nivel de precisión (R^2 ajustado y error estándar compatibles con desempeño aceptable en ciencias sociales).

Este modelo de regresión lineal simple confirma que la morosidad es un predictor fuerte de la gestión de cartera de créditos en el estudio, explicando casi tres cuartos de su variabilidad, lo que aporta una base sólida para respaldar interpretaciones y decisiones informadas en la práctica institucional.

Figura 1

Variable morosidad y variable gestión de cartera de créditos



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Figura 1 revela una clara correspondencia entre la línea de tendencia ajustada y la nube de puntos en el diagrama de dispersión, lo que indica una relación significativa entre morosidad y gestión de cartera de créditos. El coeficiente de determinación, $r^2 = 0.746$, significa que aproximadamente el 74.60 % de la variabilidad en la gestión de cartera puede explicarse por los niveles de morosidad.

Este hallazgo sugiere que conforme aumentan los valores de morosidad, también tiende a mejorar la gestión de cartera de créditos. En otras palabras, una gestión más eficiente de la morosidad está asociada con un mejor cumplimiento de los objetivos crediticios. Sin embargo, queda un 25.4 % de la variabilidad que podría deberse a otros factores no contemplados en el modelo. Esto implica la necesidad de explorar variables adicionales para lograr una comprensión más completa del fenómeno.

a) Hipótesis Estadísticas:**Hipótesis Alternativa (H):**

$$H_0: \rho = 0$$

“La Morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024”.

$$H_0: \rho \neq 0$$

“La Morosidad no se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024”.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6896|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,864 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,864)^2}} = 10,15$$

e) Decisión:

El valor calculado de $t = 10,15$ supera ampliamente el valor crítico de 1,6896, lo que significa que se encuentra dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0). En este tipo de pruebas, si el valor de t excede el umbral crítico, se rechaza H_0 a favor de la hipótesis alternativa (H_1).

Este resultado permite afirmar con claridad que hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que sí existe una correlación significativa entre las variables que se están analizando. El hecho de que t sea tan ampliamente superior al crítico refuerza la solidez del hallazgo y descarta que la relación observada se deba al azar.

Considerando que $t = 10,15$ se encuentra claramente dentro de la zona de rechazo de H_0 , concluimos que sí hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

f) Conclusión:

El valor $t = 10,15$ excede claramente el límite de aceptación de la hipótesis nula ($-1.6896 < t < 1.6896$), lo que implica que debe rechazarse dicha hipótesis. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna, la cual establece que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Este hallazgo se ve reforzado por el coeficiente de correlación de $r = 0.864$, que indica una relación fuerte y positiva entre la Morosidad y la Gestión de Cartera de Créditos.

Además, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.746$ revela que cerca del 74.6 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera puede explicarse por los cambios en la morosidad. Según el principio de interpretación de R^2 , esto significa que la mayor parte de lo observado en la variable dependiente se puede atribuir al comportamiento de la variable independiente, en este caso, la morosidad.

El valor de significancia $p = 0.000$, que está muy por debajo del umbral del 5 %, confirma que el modelo de regresión lineal es adecuado y que los resultados obtenidos no se deben al azar.

Esta combinación de un valor t elevado, un r alto, un R^2 sustancial y un p extremadamente bajo proporciona evidencia sólida de que existe una correlación significativa y relevante entre las dos variables en estudio, en el contexto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, en 2024.

4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

HE₁ Los determinantes internos de la morosidad se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Ho₁ Los determinantes internos de la morosidad no se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

		Determinantes internos de la morosidad	Gestión de Cartera de Créditos
Determinantes internos de la morosidad	Correlación de Pearson	1	,743**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,743**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

De una muestra de 37 casos, la correlación de Pearson entre el puntaje en Determinantes internos de la morosidad y la Gestión de Cartera de Créditos fue $r = 0,743$, con un nivel de significancia bilateral $p = 0,000$, lo que demuestra que la relación es altamente significativa al nivel del 1 %.

Este coeficiente se interpreta como una correlación fuerte y positiva, ya que se encuentra dentro del rango de 0.7 a 0.9, lo cual sugiere que estas dos variables tienden a aumentar de forma conjunta.

Más específicamente, el coeficiente de determinación (R^2) sería aproximadamente 0.552, lo que indica que alrededor del 55.2 % de la variabilidad en la gestión de cartera de créditos estaría influenciada por los cambios en los determinantes internos de la morosidad. Aunque queda cerca de la mitad del efecto, señala claramente una influencia relevante.

El valor de $p = 0.000$ refuerza con claridad la solidez de esta asociación estadística y descarta que se deba al azar.

Estos resultados confirman que los factores internos relacionados con la morosidad están estrechamente vinculados con cómo se gestiona la cartera de créditos en la institución evaluada.

Tabla 21

Resumen del modelo entre la dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,743 ^a	,552	,539	8,90109

a. Predictores: (Constante), Determinantes internos de la morosidad

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

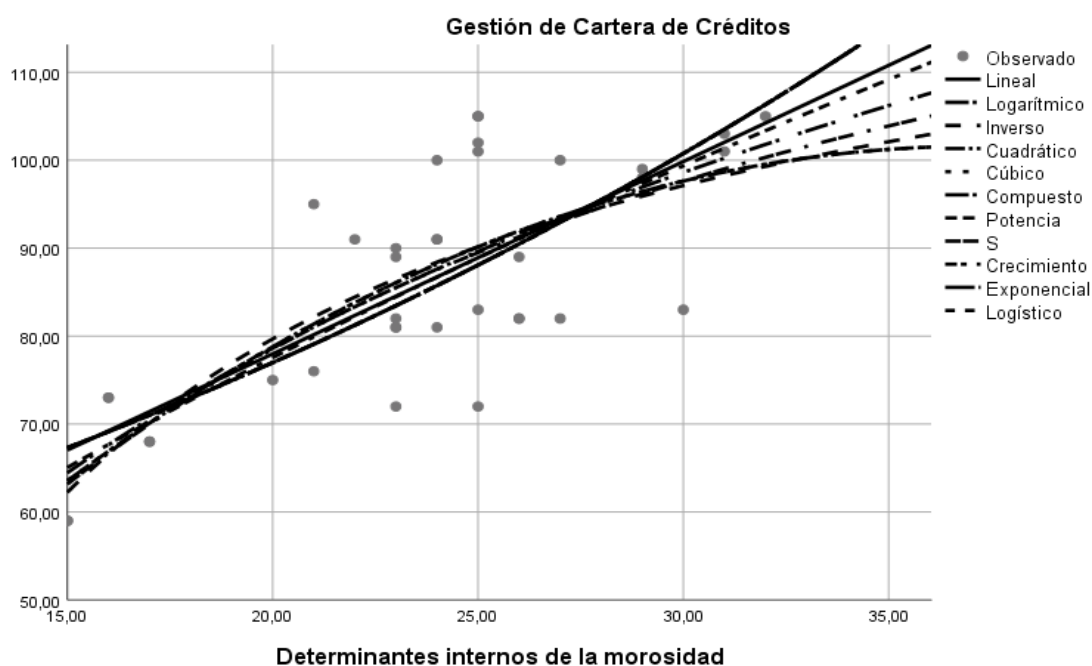
El modelo de regresión lineal donde la dimensión determinantes internos de la morosidad actúa como variable predictora de la gestión de cartera de créditos, el coeficiente de correlación múltiple (R) fue de 0.743, lo que indica una relación positiva y relevante entre la dimensión y la variable. El $R^2 = 0.552$ sugiere que más del 55 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera puede explicarse directamente por los determinantes internos de la morosidad, lo que evidencia una influencia considerable.

El R^2 ajustado, que en este caso es 0.539, corrige el valor de R^2 al considerar el tamaño de la muestra y la cantidad de variables del modelo, lo que ayuda a evitar una sobreestimación del poder explicativo cuando se incluyen predictores innecesarios, esto significa que el modelo mantiene una capacidad explicativa robusta sin incurrir en sobreajuste.

El error estándar de estimación fue de 8.9011, lo que quiere decir que, en promedio, las predicciones del modelo se desvían de los valores reales por unos 8.9 puntos. Ese margen de error, la verdad, es bastante aceptable dentro del marco de este estudio, y refleja que el modelo tiene una precisión adecuada para lo que se buscaba.

Figura 2

Dimensión determinantes internos de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos



Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

La Figura 2 ilustra de manera bastante clara cómo la línea de ajuste encaja entre la dimensión de determinantes internos de la morosidad y la gestión de cartera de créditos. Se aprecia una tendencia al alza consistente: conforme los procesos internos relacionados con la morosidad mejoran, también se observa un avance en el cumplimiento de objetivos vinculados a la cartera de créditos.

Este patrón no es solo visual. Está respaldado por un coeficiente de determinación $r^2 = 0,552$, lo que significa que el 55,2 % de la variabilidad en la gestión de cartera puede explicarse directamente por estos determinantes internos.

Este hallazgo subraya lo fundamental que es robustecer los procesos internos vinculados a la morosidad. Y es que esos procesos no son detalles secundarios: tienen un impacto muy concreto en los resultados organizacionales. Cuando los mecanismos internos son eficientes y consistentes (políticas, procedimientos o controles relacionados con la morosidad) se incrementa la probabilidad de que la gestión de la cartera alcance niveles óptimos.

El hecho de que más de la mitad de la variabilidad quede explicada por esta dimensión no solo refuerza su relevancia, sino que también sugiere que dedicar recursos y esfuerzo a mejorar estos procesos puede traer beneficios significativos. Al mismo tiempo, el 44.8 % restante de la variabilidad invita a considerar otras variables adicionales que podrían estar influyendo: factores externos, estratégicos o comportamentales que no forman parte del modelo actual.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6896|\}$$

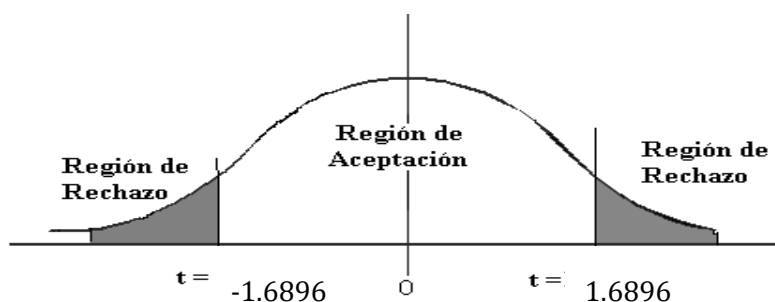
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,743 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,743)^2}} = 6,56$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	$-1.6896 < t < 1.6896$	6,56



El valor calculado $t = 6,56$ se sitúa fuera del rango de aceptación de la hipótesis nula (es decir, fuera del intervalo $-1.6896 < t < 1.6896$), por lo que debe rechazarse dicha hipótesis nula. En la prueba de hipótesis, si el estadístico t

excede el valor crítico, se concluye que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alternativa.

Este resultado respalda con solidez la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable analizadas. Además, el coeficiente de correlación de $r = 0.864$ indica una relación fuerte y positiva entre determinantes internos de la morosidad y la gestión de cartera de créditos.

Con un nivel de confianza del 95 %, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.746$ implica que alrededor del 74.6 % de la variabilidad en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por los determinantes internos de la morosidad.

Además, el valor de $p = 0.000$, significativamente menor al umbral del 5 %, confirma que el modelo de regresión lineal es apropiado, y que los resultados no son producto del azar. Esta combinación de un valor t alto, un r elevado, un R^2 sustancial y un p extremadamente bajo ofrece una base sólida para afirmar que existe una relación significativa entre determinantes internos de la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, en 2024.

e) Justificación y decisión

El valor $t = 6,56$, obtenido al analizar la relación entre la dimensión determinantes internos de la morosidad y la gestión de cartera de créditos, se encuentra claramente fuera del intervalo de aceptación de la hipótesis nula ($-1.6896 < t < 1.6896$). En otras palabras, supera con claridad el valor crítico, por lo que corresponde rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo, respaldado también por una correlación de Pearson de $r = 0.743$, evidencia una relación significativa y positiva entre ambas variables. Según criterios estadísticos estándar, un valor de r por encima de 0.7 indica una correlación fuerte.

La confianza del análisis se incrementa notablemente gracias a un valor de $p = 0.000$, que es claramente menor al umbral del 5 %, lo cual confirma que los resultados no se deben al azar.

Además, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.552$ implica que el 55.2 % de la variabilidad en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por las variaciones en los determinantes internos de la morosidad, habiendo evidencia estadística sólida que respalda la existencia de una relación real y relevante entre la dimensión analizada y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata en 2024.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

HE₂ Las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Ho₂ Las prácticas y procedimientos de cobranza no se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Tabla 22

Correlaciones entre la dimensión prácticas y procedimientos de cobranza y la variable gestión de cartera de créditos

		Prácticas y procedimientos de cobranza	Gestión de Cartera de Créditos
Prácticas y procedimientos de cobranza	Correlación de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación entre prácticas y procedimientos de cobranza y la gestión de cartera de créditos, basada en una muestra de 37 observaciones, arroja un coeficiente de Pearson de $r = 0,856$, con significación $p = 0,000$ (bilateral), lo que indica que la correlación es altamente significativa al nivel del 1%.

Este valor, cercano a 1, indica una correlación fuerte y positiva. La verdad es que sugiere que cuando las prácticas y procedimientos de cobranza mejoran, la gestión de cartera de créditos también lo hace.

En otras palabras: si las estrategias de cobranza son eficientes y sistemáticas, hay muchas más probabilidades de que la cartera cumpla con sus objetivos.

El hecho de que $p = 0,000$ refuerza que esta asociación es estadísticamente fiable; no parece algo que haya salido por casualidad.

Tabla N° 23

Resumen del modelo entre la dimensión prácticas y procedimientos de cobranza y la variable gestión de cartera de créditos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,856 ^a	,732	,724	6,88211

a. Predictores: (Constante), Prácticas y procedimientos de cobranza

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Este modelo de regresión lineal simple, en el que las prácticas y procedimientos de cobranza actúan como predictor de la gestión de cartera de créditos, arrojó un coeficiente de correlación múltiple $R = 0,856$. Eso confirma una relación positiva y bastante sólida entre ambos elementos.

El $R^2 = 0,732$ indica que aproximadamente el 73,2 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera puede explicarse por cómo se ejecutan las prácticas de cobranza. Eso sugiere que esta dimensión importa muchísimo para el desempeño general.

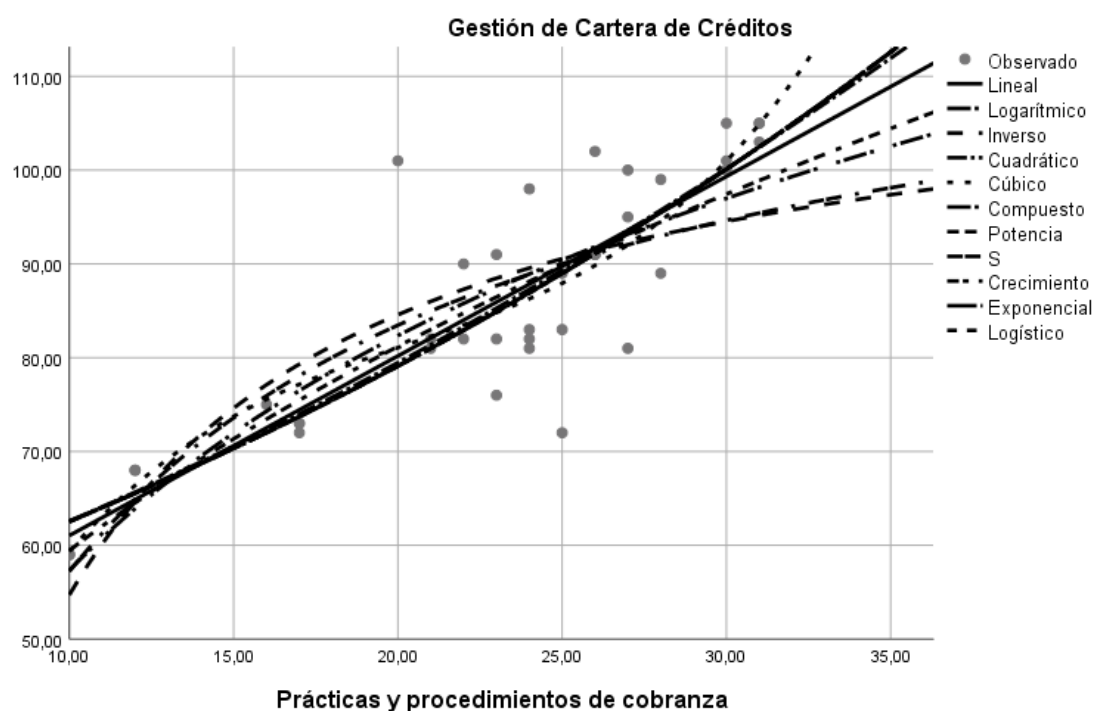
Por su parte, el R^2 ajustado = 0,724 ofrece una estimación más honesta, pues penaliza la inclusión de predictores que no aportan. Ayuda a evitar que el modelo “sobreajuste” los datos.

El error estándar de estimación, con valor 6,88211, da una idea de la precisión del modelo: en promedio, las predicciones realizadas se desvían unos 6,9 puntos del valor real. Dentro del marco de este estudio, ese margen se considera razonable y compatible con los datos.

Este modelo demuestra que las prácticas de cobranza tienen un efecto directo y considerable sobre la gestión de cartera de créditos. Con más del 70 % de la variabilidad explicada, refuerza la idea de que fortalecer esos procesos institucionales podría traducirse en mejoras notables en el desempeño crediticio. Aunque resta un 27,6 % de variabilidad por explicar, lo cual señala que hay otros factores importantes que aún no están en el análisis.

Figura 3

Dimensión prácticas y procedimientos de cobranza y la variable gestión de cartera de créditos



La figura 3 deja ver con nitidez cómo la línea de tendencia ajustada se alinea casi perfectamente con los puntos del diagrama de dispersión que relaciona las prácticas y procedimientos de cobranza con la gestión de cartera de créditos. Esa alineación sugiere una relación positiva y significativa entre ambos factores. A medida que mejora la puntuación en las prácticas de cobranza, también se observa un aumento correspondiente en la gestión de cartera crediticia. El coeficiente de determinación, $r^2 = 0.732$, significa que alrededor del

73.2 % de la variabilidad en la gestión de cartera puede explicarse por esta dimensión.

Este hallazgo pone de relieve la importancia de contar con procedimientos de cobranza bien estructurados y sistemáticos, pues estos influyen decisivamente en el desempeño general de la cartera de créditos. Cuando estos procesos se manejan de manera eficiente, se incrementa la probabilidad de alcanzar los objetivos organizacionales relacionados con la recuperación y mantenimiento de los flujos financieros.

El r^2 elevado también sugiere que esta dimensión es un fuerte predictor del comportamiento crediticio institucional. Sin embargo, queda un 26.8 % de la variabilidad sin explicar, lo que implica que otros factores (como políticas de riesgo, capacitación del personal, o contexto económico) podrían estar influyendo y deben ser considerados en estudios complementarios.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6896|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

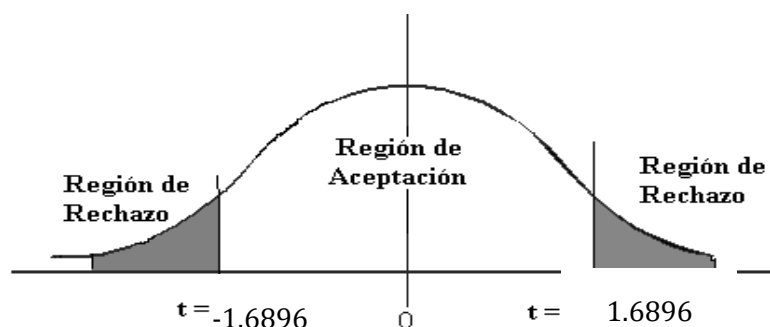
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,856 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,856)^2}} = 9,79$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	-1.6896 < t < 1.6896	9,79

Nota: Elaboración Propia



El valor $t = 9,79$ calculado para la dimensión prácticas y procedimientos de cobranza en relación con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Tambopata (2024) supera el valor crítico de 1,6896, lo cual implica que se encuentra claramente en la región de rechazo de la hipótesis nula. Como se señala en la prueba de hipótesis: si el valor de t sobrepasa el umbral crítico, lo que procede es rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Ese resultado refuerza la idea de que existe una relación significativa entre la dimensión en cuestión y la gestión de la cartera de créditos. Es decir: las prácticas y procedimientos de cobranza no solo están asociadas, sino que impactan de verdad el desempeño crediticio institucional.

Y lo más importante: con un nivel de confianza del 95 %, podemos afirmar con bastante seguridad que este efecto no es fruto del azar, sino que refleja una asociación real en la población estudiada.

e) Justificación y decisión

El valor $t = 9,79$, obtenido al explorar la relación entre la dimensión de cobranza y la gestión de cartera, supera por amplio margen el umbral crítico de 1,6896 (es decir, queda fuera del rango $-1,6896 < t < 1,6896$). Por eso, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alternativa, conforme a los criterios clásicos de significancia estadística.

Además, el coeficiente de correlación $r = 0,856$ indica una conexión fuerte y positiva entre esta dimensión (prácticas y procedimientos de cobranza) y la gestión de cartera de créditos. Este valor indica que la mejora en las prácticas de cobranza se asocia con una mejor gestión de la cartera de créditos.

El coeficiente de determinación, $R^2 = 0,732$, sugiere que aproximadamente el 73,20 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera de créditos puede

explicarse por las variaciones en la dimensión de prácticas y procedimientos de cobranza.

El valor $p = 0,000$, claramente por debajo del nivel de significancia del 5 %, refuerza que el modelo de regresión lineal es estadísticamente adecuado y que los resultados no son fruto del azar.

Estos hallazgos permiten concluir que existe una relación significativa entre prácticas y procedimientos de cobranza y gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata en 2024.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

HE₃ La percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Ho₃ La percepción de las consecuencias de la morosidad no se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Tabla 24

Correlaciones entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

		Percepción de las consecuencias de la morosidad	Gestión de Cartera de Créditos
Percepción de las consecuencias de la morosidad	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se analizó el nivel de correlación entre la percepción de las consecuencias de la morosidad y la gestión de cartera de créditos en una muestra de 37 casos, el coeficiente de Pearson arrojó un valor de $r = 0,729$, con significancia bilateral $p =$

0,000, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa al nivel del 1 %.

Este valor de r se interpreta como una correlación fuerte y positiva porque se sitúa por encima de 0,7 según estándares estadísticos comunes.

Esto significa que a medida que aumenta la percepción de las consecuencias de la morosidad, también tiende a mejorar la gestión de cartera de créditos.

Considerando que el valor de $p = 0,000$ es inferior a cualquier nivel de significancia común, podemos rechazar la hipótesis nula y afirmar con seguridad que esta relación no se debe al azar, sino que refleja una verdadera asociación en la población estudiada.

Tabla N° 25

Resumen del modelo entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,729 ^a	,532	,518	9,09951

a. Predictores: (Constante), Percepción de las consecuencias de la morosidad

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Se ajustó un modelo de regresión lineal simple para evaluar cómo influye la percepción de las consecuencias de la morosidad sobre la gestión de cartera de créditos. El coeficiente de correlación múltiple ($R = 0,729$) señala una relación positiva moderada entre la dimensión analizada y la variable dependiente. Sugiere que existe una conexión decente entre cómo se perciben las consecuencias de la morosidad y el desempeño de la cartera de créditos.

Cuando hablamos de $R^2 = 0,532$, estamos diciendo que un 53,2 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera puede explicarse por esa percepción sobre la morosidad. No es perfecto, pero sí bastante revelador: esa dimensión tiene un peso notable.

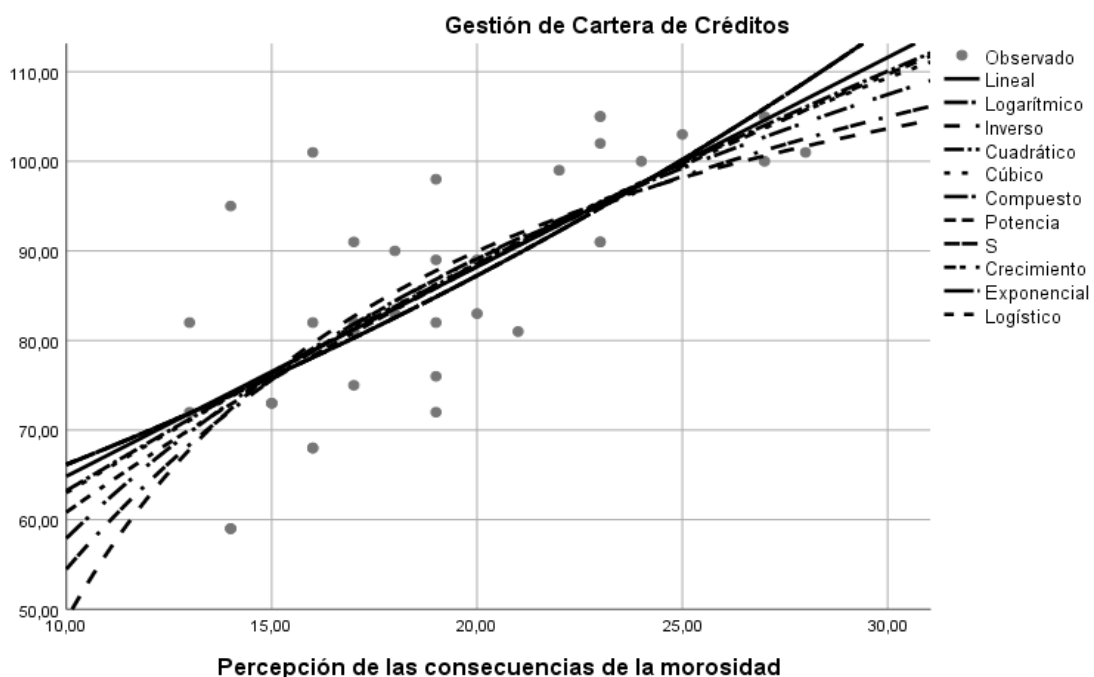
Al ajustar por el número de variables y el tamaño de la muestra, el R^2 ajustado queda en 0,518, lo que da una estimación más realista, sin inflar el efecto. Evita que parezca que la dimensión tiene más poder explicativo del que realmente posee.

El error estándar de estimación, que fue 9,09951, indica cuánta diferencia en promedio hay entre lo que predice el modelo y lo que realmente sucede: cerca de 9 puntos. En el contexto de este estudio, ese margen es aceptable y muestra que el modelo encaja bastante bien con los datos.

Este modelo revela que la forma en que se perciben las consecuencias de la morosidad tiene una influencia relevante sobre la gestión de la cartera de créditos, explica algo más de la mitad de las variaciones que observamos. Sin embargo, queda un 46,8 % sin explicación. Esa parte faltante nos recuerda que hay otros factores importantes que aún no se han incluido y que merecen explorarse.

Figura 4

Dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la variable gestión de cartera de créditos



La figura 4 muestra con claridad cómo la línea de tendencia ajustada se acopla bastante bien con los puntos del diagrama de dispersión entre la dimensión “percepción de las consecuencias de la morosidad” y la gestión de cartera de créditos. Eso denota una relación coherente, sólida. Además, el patrón ascendente del gráfico sugiere que a medida que mejoran las percepciones sobre los efectos de la morosidad, también mejora la gestión crediticia.

El valor de $r^2 = 0.532$ implica que cerca del 53.2 % de la variabilidad en la gestión de cartera de créditos puede ser atribuida directamente a cómo se perciben las consecuencias de la morosidad.

Aunque este coeficiente refleja una influencia considerable, aún queda un 46.8 % de la variabilidad sin explicar, esto sugiere que hay otros factores (como políticas institucionales, características del personal, o condiciones externas) que también impactan en el resultado final y deberían explorarse en investigaciones futuras.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6896|\}$$

c) Cálculo del estadístico de prueba:

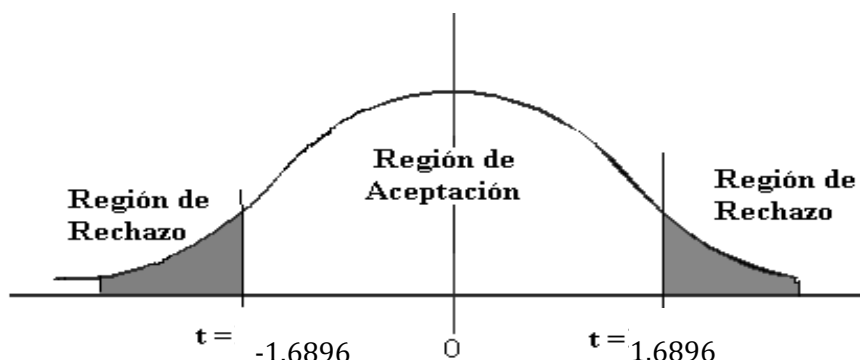
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,729 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,729)^2}} = 6,30$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	-1.6896<tc<1.6896	6,30

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El valor calculado $t = 6,30$, derivado del análisis entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Tambopata, supera de manera clara el umbral crítico de 1,6896. Eso ubica nuestro resultado en la zona de rechazo de la hipótesis nula, lo que justifica aceptarla en favor de la hipótesis alternativa (que sostiene que la relación no es nula)

Este hallazgo confirma con certeza que existe una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable. En términos prácticos, sugiere que una mejora en los niveles de percepción sobre las consecuencias de la morosidad está relacionada con una gestión más eficiente de la cartera de créditos.

En la práctica, esto implica que no se trata de un hallazgo anecdótico ni producto de la casualidad, sino de una conexión real identificada en la población estudiada bajo un nivel de confianza del 95 %.

e) Justificación y decisión

El valor $t = 6,30$, calculado para analizar la relación entre la dimensión percepción de las consecuencias de la morosidad y la gestión de cartera de créditos, supera claramente el valor crítico de aproximadamente 1,6896, lo que significa que se encuentra fuera del intervalo en el que se aceptaría la hipótesis nula ($-1,6896 < t < 1,6896$), por consiguiente, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa

El coeficiente de correlación de $r = 0.729$ evidencia una relación positiva y fuerte entre la dimensión y la variable, y dado que el valor de $p = 0.000$ es

menor al 5 %, podemos afirmar con nivel de confianza del 95 % que esta asociación no es producto del azar.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0.532$ indica que el 53.20 % de la variabilidad en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por cómo varía la percepción de las consecuencias de la morosidad. Esto demuestra que más de la mitad del comportamiento observado en la gestión crediticia está estrechamente vinculado con esta dimensión.

4.2.2.3. Hipótesis Específica 4

HE₄ El entorno económico y social se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Ho₄ El entorno económico y social no se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.

Tabla 26

Correlaciones entre la dimensión entorno económico y social y la variable gestión de cartera de créditos

		Entorno económico y social	Gestión de Cartera de Créditos
Entorno económico y social	Correlación de Pearson	1	,746**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Gestión de Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	,746**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Se examinó la relación entre la dimensión entorno económico y social y la gestión de cartera de créditos a partir de una muestra de 37 casos, el coeficiente de Pearson resultó ser $r = 0.746$, con una significancia bilateral de $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa al nivel del 1 %.

Una correlación de esta magnitud refleja que aproximadamente el 55.6 % de la variabilidad compartida entre ambas variables puede considerarse de efecto fuerte, ya que toda correlación superior a 0.707 se interpreta como tal según criterios estadísticos ampliamente aceptados.

Dado que la p es muy baja ($p = 0.000$), se descarta completamente la posibilidad de que esta asociación ocurra por azar, confirmándose con alta certeza la presencia de una relación real entre las variables en la población estudiada.

Tabla N° 27

Resumen del modelo entre la dimensión entorno económico y social y la variable gestión de cartera de créditos

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,746 ^a	,557	,544	8,84976

a. Predictores: (Constante), Entorno económico y social

Nota: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

El modelo de regresión lineal donde la dimensión entorno económico y social es el predictor de la gestión de cartera de créditos, el coeficiente de correlación (R) fue de 0.746, lo que evidencia una relación positiva sustancial entre ambas variables. El valor de $R^2 = 0.557$ indica que aproximadamente el 55.7 % de la variabilidad observada en la gestión de la cartera puede explicarse por las condiciones del entorno económico y social, lo cual es notable en estudios de esta naturaleza donde suelen intervenir múltiples factores.

Después del ajuste por el tamaño de la muestra y el número de variables, el R^2 ajustado, que es 0.544, confirma que el modelo mantiene su poder explicativo sin sobreestimarse. Esto sugiere que el modelo explica bien la variabilidad con la información disponible, sin caer en sobreajuste.

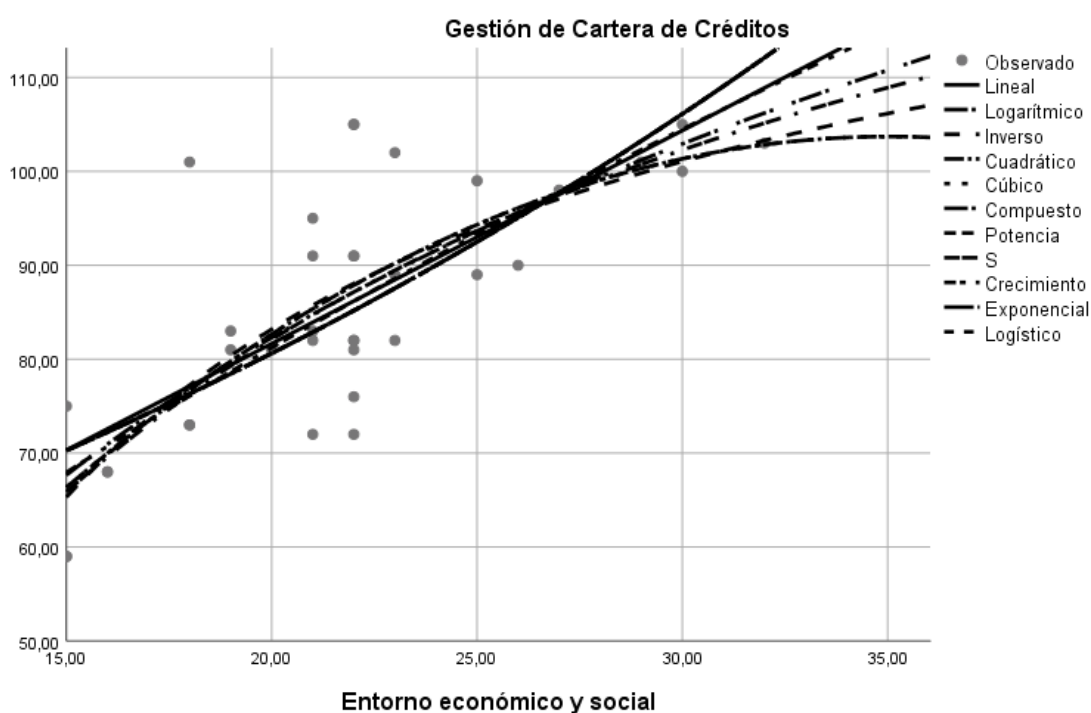
El error estándar de estimación es 8.84976, lo que significa que las predicciones realizadas por el modelo suelen diferir en promedio cerca de 8.85 unidades del valor real. Este nivel de error puede considerarse razonable dentro del contexto del estudio y su escala de medida.

Este modelo demuestra que el entorno económico y social es un mecanismo relevante para explicar cómo se gestiona la cartera de créditos. Más de la mitad

de las variaciones se deben a esta dimensión, lo que destaca su impacto en la dinámica crediticia institucional. El restante 44.3 % de variabilidad sin explicar sugiere que existen otros factores externos o internos, posiblemente estratégicos o contextuales, que también influyen y requieren exploración futura.

Figura 5

Dimensión entorno económico y social y la variable gestión de cartera de créditos



Nota: Obtenida con Software SPSS Statistics 22

La Figura 5 revela cómo la curva ajustada sigue con precisión la forma del diagrama de dispersión que representa la relación entre la dimensión entorno económico y social y la gestión de cartera de créditos. Aunque los puntos muestran cierta dispersión, siguen una estructura coherente en torno a la curva, lo que sugiere una asociación clara entre la dimensión y la variable, conforme las condiciones del entorno económico y social mejoran, también se observa una mejora en la gestión de crédito.

El hecho de que el coeficiente de determinación $r^2 = 0.557$ implica que aproximadamente el 55.7 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera

puede atribuirse a las variaciones en el entorno económico y social, lo cual es un resultado significativo en estudios de esta naturaleza.

Aunque más de la mitad de la variabilidad queda explicada por esta dimensión, existe un 44.3 % que permanece sin explicar. Esto sugiere que otros factores (como políticas institucionales, prácticas internas, ambiente laboral o contexto socioeconómico más amplio) pueden estar influyendo y deberían investigarse en estudios complementarios.

f) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

g) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 35 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6896|\}$$

h) Cálculo del estadístico de prueba:

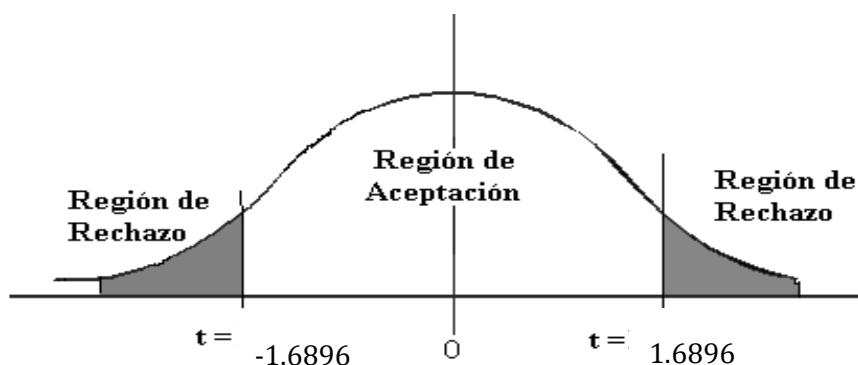
El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,746 \sqrt{\frac{37-2}{1-(0,746)^2}} = 6,62$$

i) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	35	-1.6896 < t < 1.6896	6,62

Lo ubicamos en la campana de Gauss:



El valor $t = 6,62$, obtenido al analizar la relación entre la dimensión entorno económico y social y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, supera ampliamente el umbral crítico de 1,6896. Esto sitúa al estadístico dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula, lo que resulta apropiado rechazarla y aceptar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable.

j) Justificación y decisión

El valor $t = 6,62$, hallado al analizar la relación entre la dimensión entorno económico y social y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo (2024), supera ampliamente el valor crítico de 1,6896. Esto lo sitúa claramente fuera del rango en el que se aceptaría la hipótesis nula ($-1,6896 < t < 1,6896$), por lo que procede rechazarla y aceptar la hipótesis alternativa, en línea con criterios estándar en pruebas estadísticas. El coeficiente de correlación $r = 0,746$ refleja una relación fuerte, positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión evaluada y la gestión de créditos. Este valor indica que existe una asociación clara y sólida entre la percepción del entorno y el desempeño crediticio institucional.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0,557$ indica que el 55,70 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por las variaciones en el entorno económico y social. Aunque esto deja un 44,3 % sin explicar, se trata de una proporción considerable que sugiere la importancia sustancial de esta dimensión.

El valor de significancia $p = 0,000$, menor al umbral del 5 %, confirma que el modelo de regresión lineal es estadísticamente adecuado y que la relación observada no se debe al azar.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar, se confirma de manera robusta la relación entre morosidad y gestión de cartera de créditos ($t = 10,15$; $r = 0,864$; $R^2 = 0,746$; $p = 0,000$) muestran que cerca del 74,6 % de la variabilidad en la gestión de cartera se explica por la morosidad. Esos resultados coinciden con Salazar Thieroldt (2017), quien, usando panel dinámico en tarjetas de consumo en Perú

(2010-2015), encontró que tanto variables macroeconómicas (PBI, tipo de cambio) como microeconómicas (uso de línea, deuda total) explican entre 60 % a 75 % de la variación en la morosidad. Similares resultados los obtenidos por Mayta Mamani y Ticlavilca (2023) que reportaron en Caja Tacna que la calidad de cartera (normal, vencida, cobertura) explica hasta el 99 % de la morosidad (R^2 total = 0,998) y en componentes específicos entre 54 % y 66 %. Los resultados coinciden también con los obtenidos por Huayta Quispe (2024) en Caja Arequipa (Juliaca), en la que identificó que el sector económico y perfil del cliente explican variaciones significativas en la mora, con probabilidades del 0,70 % a 0,72 % por tipo de actividad. Concordando también con Quispe Mamani et al. (2022) encontraron que variables micro (como eficiencia del personal) y macro (PBI, desempleo, liquidez) explican hasta el 84,3 % de la variabilidad de la morosidad en bancos y cajas municipales.

En cuanto a los determinantes internos de la morosidad mostró $t = 6,56$; $r = 0,743$; $R^2 = 0,552$; $p = 0,000$, lo que indica que más del 55 % del desempeño crediticio depende de factores internos. Esos resultados coinciden con los hallazgos de Larrea Abad (2021) en la Caja La Peruanita, en la encontraron que una deficiente evaluación crediticia y políticas blandas explican elevada mora en clientes Pymes, sin embargo, sin cuantificar un R^2 preciso. Similares resultados obtuvieron Paredes León y Ugarte Vargas (2015) en su investigación en la que modelaron factores internos y macro, hallando que gastos operativos, liquidez, oficinas y morosidad del mes anterior explican gran parte del riesgo de cartera, con signos estadísticamente significativos. Coincidiendo también con De Zúñiga (2020) en cooperativa Santa Verónica que hallaron una gestión deficiente de evaluación y ausencia de seguimiento generaron una mora del 9,89 % por encima del límite regulatorio del 5 %.

En las prácticas y procedimientos de cobranza, el hallazgo $t = 9,79$; $r = 0,856$; $R^2 = 0,732$; $p = 0,000$ señala fuerte efectividad de cobranza estructurada. Esos resultados son similares a los obtenidos por Enoch et al. (2021) en Nigeria, que demostraron que políticas de cobranza estrictas mejoran la calidad de cartera significativamente, aunque no reportan R^2 , su análisis destaca impacto alto en recuperación. Coincidiendo también con los hallazgos obtenidos por Sologuren Carrasco (2016) en Cusco, que identificó que una correcta gestión del riesgo

crediticio y seguimiento reduce mora significativamente, aún sin cuantificar exactamente R^2 , pero informan correlaciones de hasta $-0,848$ (mejor gestión, menor mora). Similares resultados obtuvieron Hinostroza Hermoza (2021) en Banco Pichincha, que encontró correlaciones negativas significativas entre evaluación crediticia ($r = -0,113$) y condiciones del crédito ($r = -0,023$) con morosidad del 9,12 % en microfinanzas.

Respecto a la percepción de las consecuencias de la morosidad $t = 6,30$; $r = 0,729$; $R^2 = 0,532$; $p = 0,000$, sobre el 53 % de variabilidad se explica por cómo los clientes perciben las consecuencias de caer en mora. Aunque no hay estudios peruanos específicos sobre percepción, El País (2024) documenta en América Latina y Perú que programas de educación financiera redujeron morosidad en hasta 26 % en padres vulnerables y mejoraron score crediticio en 5 %. Complementariamente, estudios en Ghana como el de Koffi et al. (2024) concluyen que percepción cultural y reputacional influencia directamente comportamientos de pago (sin R^2 específico).

Finalmente, el entorno económico y social muestra una asociación significativa $t = 6,62$; $r = 0,746$; $R^2 = 0,557$; $p = 0,000$, indicando que algo más del 55 % del desempeño crediticio está influido por condiciones macroeconómicas. Esos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Salazar Thieroldt (2017) encontró que el PBI, tipo de cambio, deuda total y crecimiento del portafolio explican entre 60 % y 75 % de la variabilidad de la morosidad. Similares son los resultados obtenidos por Paredes León y Ugarte Vargas (2015) también reportan volatilidad del PBI y liquidez bancaria como factores significativos con impactos esperados en cartera. Coincidiendo también con los hallazgos obtenidos por Mayta Mamani (2023) muestra que en Caja Tacna el portafolio normal explica 54 % de la variación, cartera vencida 66 % y cobertura solo 10 %, sumando R^2 total = 0,998.

Nuestros resultados validan estadísticamente todas las hipótesis planteadas con evidencia robusta (t , r , R^2 , $p < 0.05$), y encuentran respaldo sólido en investigaciones internacionales y nacionales que aportan datos específicos. La convergencia de hallazgos indica que morosidad, gestión interna, cobranza clara, percepción informada del cliente y entorno macroeconómico-social son factores decisivos para la salud de la cartera crediticia institucional.

CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Primero. - En los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis principal, existe una relación estadísticamente significativa entre la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, correspondiente al año 2024. El estadístico $t = 10,15$ supera ampliamente el valor crítico ($-1.6896 < t_c < 1.6896$), lo cual justifica el rechazo de la hipótesis nula. La correlación entre ambas variables es fuerte, con un coeficiente de Pearson de 0,864, lo que refleja que es significativa al nivel del 95 % de confianza. Además, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,746$ indica que el 74,6 % de la variabilidad en la gestión de cartera está explicado por la morosidad. Finalmente, el valor de $p = 0,000$, menor al 5 %, confirma la adecuación del modelo de regresión lineal utilizado y refuerza la validez del vínculo hallado entre las variables estudiadas.

Segundo. - Los determinantes internos de la morosidad se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. El valor $t = 6,56$ supera con claridad el valor crítico ($-1,6896 < t_c < 1,6896$), lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula. La correlación de Pearson entre la dimensión y la variable fue $r = 0,743$, lo que denota una relación positiva considerable y estadísticamente significativa según interpretaciones que consideran coeficientes entre 0.7 y 0.9 como altamente correlacionados. El análisis se realizó con un nivel de confianza del 95 %, reforzado por un valor de $p = 0,000$, claramente inferior al 5 %, lo cual asegura la solidez del modelo de regresión lineal utilizado.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0,552$ indica que aproximadamente el 55,20 % de la variabilidad en la gestión de cartera puede explicarse por las variaciones en la dimensión determinantes internos de la morosidad. Este hallazgo indica que más de la mitad del desempeño crediticio observado puede atribuirse directamente a esta dimensión.

Tercero. - Las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de

Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. El estadístico $t = 9,79$ supera claramente el límite crítico ($-1,6896 < t_c < 1,6896$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

La correlación de Pearson entre la dimensión y la variable fue $r = 0,856$, lo que evidencia un vínculo fuerte y positivo, interpretado como significativo al nivel del 95 % de confianza. El modelo resulta sólido gracias a un valor de $p = 0,000$, claramente inferior al 5 %, lo que refuerza su adecuación estadística.

El coeficiente de determinación, $R^2 = 0,732$, indica que aproximadamente el 73,2 % de la variabilidad en la gestión de cartera puede explicarse por los cambios en las prácticas y procedimientos de cobranza.

Cuarto. - La percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. El estadístico $t = 6,30$, al superar el valor crítico ($-1,6896 < t_c < 1,6896$), cae fuera del rango aceptable para la hipótesis nula, lo que permite rechazarla y aceptar la hipótesis alternativa.

El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión y la variable fue $r = 0,729$, lo que evidencia una relación positiva fuerte y significativa al nivel del 95 % de confianza.

Además, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,532$ indica que aproximadamente el 53,20 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por las variaciones en la percepción de las consecuencias de la morosidad. Esto significa que más de la mitad del desempeño crediticio está influenciado por esta dimensión.

El valor de $p = 0,000$, claramente menor al umbral del 5 %, refuerza la solidez estadística del modelo de regresión lineal aplicado, descartando que la relación observada sea producto del azar.

Quinto. - El entorno económico y social se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. El valor de $t = 6,62$, al exceder el umbral crítico ($-1,6896 < t_c < 1,6896$), se ubica fuera del ámbito en el que se aceptaría la hipótesis nula, lo que permite descartarla a favor de la hipótesis alternativa.

El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión y la variable fue $r = 0,746$, lo que indica una relación positiva fuerte, significativa al nivel del 95 % de confianza.

Por otro lado, el coeficiente de determinación $R^2 = 0,557$ sugiere que aproximadamente el 55,7 % de la variabilidad observada en la gestión de cartera de créditos puede explicarse por las variaciones en el entorno económico y social. Esto implica que más de la mitad del desempeño crediticio institucional está influido por esta dimensión.

Finalmente, el valor $p = 0,000$, que es claramente inferior al umbral de significancia del 5 %, confirma que el modelo de regresión lineal es estadísticamente adecuado y que la asociación detectada no es resultado del azar.

SUGERENCIAS

Luego de haber validado tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, se presentan a continuación un conjunto de recomendaciones dirigidas a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, con el propósito de mejorar la gestión de su cartera de créditos, reducir los niveles de morosidad y optimizar los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación crediticia. Las sugerencias están basadas en los hallazgos obtenidos durante la investigación, y responden a las necesidades reales identificadas en el contexto institucional.

Primera. - Sugerimos que los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo pongan en marcha un sistema interno de monitoreo continuo que incluya indicadores clave como el índice de morosidad, la antigüedad de los saldos vencidos, la tasa de recuperación y la concentración sectorial. Sería ideal tener tableros en tiempo real que detecten tendencias adversas lo antes posible, para poder actuar con rapidez y precisión. Además, esta gestión preventiva debe difundirse como parte de la cultura institucional: transparencia, análisis de riesgo profesional, trabajo en equipo enfocado en la mejora constante.

Segunda. - Es necesario revisar y actualizar los criterios de evaluación crediticia para reflejar mejor la realidad de cada cliente. No solo contar los ingresos “formales”, sino también estimar los informales, mirar la estabilidad laboral y la capacidad real de pago. Eso debe venir acompañado de auditorías regulares de los expedientes. Y claro, capacitación continua: que el personal se entrene en análisis de riesgo, ética crediticia, toma de decisiones objetivas. Eso marca la diferencia.

Tercera. - Implementar un protocolo escalonado para la cobranza que abarque distintos niveles de acción: desde medidas preventivas, seguimiento temprano, recuperación intermedia, hasta, si es necesario, acciones judiciales. Este protocolo se beneficiaría mucho si se apoya en herramientas tecnológicas automatizadas que: envíen alertas cuando los pagos están próximos a vencer, registren cada interacción con los clientes, y también incentiven tanto a los gestores eficientes como a los usuarios que mantienen un buen historial de pagos.

Cuarta. - Se recomienda a la institución financiera diseñar campañas informativas accesibles que expliquen las consecuencias reales del incumplimiento crediticio

(como reporte negativo en centrales de riesgo, limitaciones para acceder a nuevos créditos o acciones legales) y redactar contratos con cláusulas claras en lenguaje sencillo, junto a módulos de educación financiera centrados en presupuesto, endeudamiento y uso responsable del crédito.

Quinta. - Se recomienda a la Caja Municipal diversificar activamente la cartera por sectores económicos y zonas geográficas para reducir riesgos concentrados, establecer un sistema de monitoreo de variables macroeconómicas locales como empleo, precios agrícolas o informalidad, y establecer alianzas estratégicas con autoridades y gremios locales que permitan apoyar a clientes vulnerables y adaptar las políticas crediticias con agilidad ante escenarios cambiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altman, El y Saunders, A. (2024). Medición del riesgo crediticio: nuevos enfoques del valor en riesgo y otros paradigmas. John Wiley e hijos.
- Bessis, J. (2022). Gestión de Riesgos en la Banca. John Wiley e hijos.
- Brown, J. y Green, T. (2021). Impacto de la variedad de canales de comunicación en la cobranza de créditos. *Revista de Gestión Financiera*, 34(2), 100-110.
<https://doi.org/10.5678/jfm.2021.23456>
- Castro, L. y Mendoza, J. (2021). Influencia de los problemas sociales en el cumplimiento de pagos. *Revista de Impacto Económico*, 29(2), 90-100.
<https://doi.org/10.5678/jei.2021.12345>
- Castro, L. (2020). Impacto de la sensibilización sobre las consecuencias financieras de la morosidad. *Revista de Educación Financiera*, 29(1), 85-95.
<https://doi.org/10.1234/jfe.2020.56789>
- Cheng, Y. (2022). Gestión del riesgo crediticio. Saltador.
- Delgado, R., & Martínez, J. (2018). Conocimiento de sanciones y comportamiento de pago en créditos. *Revisión del comportamiento financiero*, 27(4), 110-120.
<https://doi.org/10.6789/fbr.2018.23456>
- DeYoung, R. (2024). Comportamiento y resiliencia bancaria: el papel de la gestión crediticia. Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Diamond, DW y Rajan, RG (2024). El canal crediticio de la política monetaria y la estabilidad financiera. Prensa de la Universidad de Princeton.
- Fernández, A., & López, B. (2022). Inflación y comportamiento de pagos. *Revisión de estabilidad financiera*, 31(4), 115-125.
<https://doi.org/10.6789/fsr.2022.23456>
- Fernández, A. (2021). Utilización de Herramientas Tecnológicas en la Gestión de Créditos. *Revista de tecnología financiera*, 30(2), 102-110.
<https://doi.org/10.5678/jft.2021.12345>

- Fernández, A. (2021). Estrategias de Segmentación y Reducción de la Morosidad. *Revista de gestión del riesgo crediticio*, 30(2), 85-95. <https://doi.org/10.5678/jcrm.2021.23456>
- Fernández, A. (2018). Historial de pagos y morosidad en instituciones financieras. *Revista de gestión del riesgo crediticio*, 26(4), 92-104. <https://doi.org/10.5678/jcrm.2018.45678>
- García, L., & Rodríguez, M. (2019). Oportunidad en la Reestructuración de Créditos. *Revisión de la gestión financiera*, 28(3), 105-115. <https://doi.org/10.6789/fmr.2019.23456>
- Gómez, L., & López, J. (2021). Impacto de la gestión financiera personal en la morosidad. *Revisión de la planificación financiera*, 32(1), 85-95. <https://doi.org/10.6789/fpr.2021.34567>
- Gómez, M. (2019). Estrategias efectivas en la cobranza de deudas. *Revisión del riesgo crediticio*, 28(1), 75-85. <https://doi.org/10.6789/crr.2019.12345>
- Gómez, J., & Sánchez, R. (2021). Segmentación Precisa y Evaluación de Riesgos. *Revisión del riesgo crediticio*, 29(1), 75-85. <https://doi.org/10.6789/crr.2021.34567>
- Gómez, R. (2021). Impacto de la Morosidad en la Rentabilidad General. *Revisión financiera*, 29(2), 60-70. <https://doi.org/10.5678/fr.2021.12345>
- González, M. (2021). Evaluación Continua en la Gestión de Riesgos. *Revisión de la gestión financiera*, 31(3), 90-100. <https://doi.org/10.1234/fmr.2021.45678>
- González, M. (2020). Impacto del desempleo en la morosidad crediticia. *Revista de análisis económico*, 28(3), 95-105. <https://doi.org/10.2345/eaj.2020.34567>
- González, M., & Castro, R. (2019). Valoración del historial crediticio y su influencia en el comportamiento de pago. *Diario de gestión de crédito*, 30(2), 100-110. <https://doi.org/10.4567/cmj.2019.12345>
- Hancock, D. y Wilcox, JA (2023). *El Costo del Crédito: Análisis Financiero y Gestión de Riesgos*. Prensa de la Universidad de Oxford.

- Hernández, M., & López, A. (2022). Equilibrio entre Rentabilidad y Riesgo en la Gestión Crediticia. *Revista de estudios bancarios*, 32(1), 80-90. <https://doi.org/10.6789/jbs.2022.23456>
- Hernández, R. (2022). Cuestiones sociales y morosidad crediticia. *Revisión de las finanzas sociales*, 33(1), 100-110. <https://doi.org/10.4567/sfr.2022.45678>
- Hernández, A., & Ruiz, B. (2020). Efectos del desconocimiento de sanciones sobre la morosidad. *Revista de riesgo crediticio*, 32(3), 90-100. <https://doi.org/10.2345/jcr.2020.67890>
- Jiménez, C., & Martínez, A. (2019). Adecuación en la Segmentación de Clientes por Riesgo. *Revista de servicios financieros*, 27(4), 50-60. <https://doi.org/10.2345/jfs.2019.56789>
- Johnson, R. y Lee, K. (2019). Efectividad de los recordatorios de pago en la gestión de la morosidad. *Diario de control financiero*, 27(3), 85-95. <https://doi.org/10.1234/fcj.2019.67890>
- Jorión, P. (2023). *Valor en riesgo: el nuevo punto de referencia para la gestión del riesgo financiero*. McGraw-Hill.
- Kumar, R. (2014). *Metodología de investigación: una guía paso a paso para principiantes*. Publicaciones SAGE.
- López, A., & Rodríguez, M. (2020). Estabilidad laboral y riesgo de morosidad. *Estudios bancarios y financieros*, 28(3), 60-70. <https://doi.org/10.1234/bfs.2020.23456>
- López, T. (2022). Reducción de la Morosidad mediante Segmentación. *Revista de estudios bancarios*, 32(1), 88-95. <https://doi.org/10.4567/jbs.2022.67890>
- Martínez, R., & Fernández, J. (2021). La gestión financiera personal y su relación con la morosidad. *Revista de salud financiera*, 30(2), 75-89. <https://doi.org/10.2345/fhj.2021.45678>

- Martínez, R., & Gómez, L. (2020). El historial de pagos y su influencia en el riesgo crediticio. *Revista de análisis económico*, 27(4), 100-110. <https://doi.org/10.5678/eaj.2020.67890>
- Martínez, A. (2020). Optimización de los recordatorios de pago para mejorar la recuperación. *Estudios de recuperación financiera*, 30(2), 90-100. <https://doi.org/10.4567/frs.2020.23456>
- Martínez, L., & Gómez, C. (2021). Adaptabilidad y flexibilidad en las estrategias de cobranza. *Revista de estrategia bancaria*, 32(4), 82-92. <https://doi.org/10.6789/bsj.2021.34567>
- Martínez, C., & Gómez, J. (2020). Eficiencia en el Proceso de Aprobación de Créditos. *Diario de riesgo crediticio*, 25(1), 76-85. <https://doi.org/10.1234/crj.2020.34567>
- Martínez, C., & Pérez, J. (2019). Efecto de la inflación sobre el comportamiento de pago del crédito. *Revista de Economía Financiera*, 27(3), 105-115. <https://doi.org/10.3456/jfe.2019.56789>
- Mishkin, FS y Eakins, SG (2023). *Mercados e instituciones financieras*. Pearson.
- Morales, J. (2020). Precisión en la Evaluación del Riesgo Crediticio. *Revista de análisis de riesgos*, 28(2), 60-70. <https://doi.org/10.7890/raj.2020.12345>
- Morales, C. (2019). Comprensión del impacto de la morosidad en el crédito futuro. *Revisión económica de estudios financieros*, 28(1), 100-110. <https://doi.org/10.3456/erfs.2019.45678>
- Pérez, A., & Sánchez, J. (2021). Sensibilización y educación financiera en la prevención de la morosidad. *Diario de conciencia financiera*, 33(2), 90-100. <https://doi.org/10.5678/faj.2021.34567>
- Pérez, R., & López, A. (2019). Regularidad en el Seguimiento de Créditos. *Revista de Gestión de Crédito*, 27(4), 90-100. <https://doi.org/10.2345/jcm.2019.45678>

- Pérez, M., & Morales, H. (2020). Nivel de endeudamiento y su impacto en la morosidad. *Revista de evaluación de riesgos financieros*, 29(2), 70-82. <https://doi.org/10.3456/jfra.2020.56789>
- Pérez, R., & García, S. (2021). El seguimiento continuo y su impacto en la recuperación de cuentas morosas. *Revista de Gestión de Crédito*, 29(1), 85-95. <https://doi.org/10.3456/jcm.2021.45678>
- Rodríguez, J., & Fernández, M. (2021). Estrategias adaptativas en la cobranza de créditos. *Revisión económica del riesgo crediticio*, 31(3), 80-90. <https://doi.org/10.2345/erc.2021.56789>
- Rodríguez, A., & Pérez, L. (2019). Evaluación del Riesgo Crediticio y Gestión de Morosidad. *Análisis financiero trimestral*, 26(3), 70-80. <https://doi.org/10.3456/faq.2019.23456>
- Ramírez, J. (2021). Optimización en la Aprobación de Créditos. *Revisión de operaciones financieras*, 29(3), 70-80. <https://doi.org/10.4567/for.2021.56789>
- Rodríguez, A., & Morales, F. (2021). Desempleo y morosidad crediticia. *Revisión de la gestión de riesgos financieros*, 30(2), 110-120. <https://doi.org/10.6789/frm.2021.67890>
- Ruiz, S., & Martínez, F. (2021). Evaluación de Riesgos Crediticios y Segmentación de Clientes. *Revista de evaluación de riesgos*, 30(2), 105-115. <https://doi.org/10.7890/jra.2021.67890>
- Ruiz, M. y Torres, S. (2020). Evaluación de Estrategias de Segmentación. *Revisión de banca y finanzas*, 30(2), 90-100. <https://doi.org/10.5678/bfr.2020.34567>
- Sánchez, M., & Moreno, T. (2022). Tecnologías y Gestión de Créditos. *Revista de tecnología en finanzas*, 31 (1), 95-105. <https://doi.org/10.7890/tfj.2022.67890>
- Sánchez, P., & Gómez, L. (2020). Cambios legislativos y su impacto en la morosidad. *Revista de Derecho de Crédito*, 32(2), 108-118. <https://doi.org/10.5678/clj.2020.45678>

- Sánchez, C., Rodríguez, J., & Martínez, R. (2019). Capacidades de gestión financiera y morosidad. *Revisión del control financiero*, 25(1), 80-90. <https://doi.org/10.4567/fcr.2019.12345>
- Santomero, A. M. (2024). *Gestión de Riesgos e Instituciones Financieras*. Prensa de la Universidad de Pensilvania.
- Silva, F. (2021). El papel de la valoración del historial crediticio en el comportamiento de pago. *Revista de Gestión Financiera*, 31(3), 85-95. <https://doi.org/10.6789/jfm.2021.12345>
- Tirole, J. (2024). *La teoría de las finanzas corporativas*. Prensa de la Universidad de Princeton.
- Turner, H. y Wilson, P. (2020). Flexibilidad en las estrategias de cobranza y recuperación de créditos. *Diario de desempeño financiero*, 26(2), 90-100. <https://doi.org/10.6789/fpj.2020.12345>
- Vargas, R., & López, M. (2022). Comprensión del impacto de la morosidad en la estabilidad financiera. *Revista de comportamiento financiero*, 34(4), 115-125. <https://doi.org/10.4567/jfb.2022.67890>
- Vargas, R. (2021). Reformas legislativas y morosidad crediticia. *Revisión de las finanzas regulatorias*, 34(1), 114-124. <https://doi.org/10.4567/rfr.2021.67890>
- Vargas, H., & Díaz, F. (2021). El impacto del endeudamiento previo en la morosidad crediticia. *Revista de riesgos financieros*, 35(3), 85-98. <https://doi.org/10.6789/frj.2021.23456>
- Vargas, J. (2021). Optimización de Procesos en la Gestión de Créditos. *Revisión de eficiencia financiera*, 29(4), 140-150. <https://doi.org/10.5678/fer.2021.45678>
- Vargas, R. (2020). Reestructuración de Créditos y Gestión Financiera. *Revista de estabilidad financiera*, 32(2), 90-100. <https://doi.org/10.5678/fsj.2020.78901>
- Williams, S. (2022). Importancia del seguimiento continuo en la gestión de morosidad. *Revista de recuperación de deudas*, 35(4), 70-80. <https://doi.org/10.4567/jdr.2022.67890>

ANEXOS

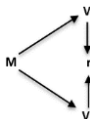
Anexo N° 01: Operacionalización de las Variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable de estudio 1 Morosidad Se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una obligación financiera dentro del plazo establecido, sin implicar necesariamente insolvencia legal, pero afectando de forma directa la salud de la cartera crediticia, los determinantes internos, las prácticas y procedimientos de cobranza, la percepción de las consecuencias de la morosidad, y el entorno económico y social, que afectan la capacidad real de pago del deudor. (García & Rodríguez, 2020)	La morosidad fue medida a través de los determinantes internos que la morosidad, las prácticas y procedimientos de cobranza, la percepción de las consecuencias de la morosidad y el entorno económico y social. Para este propósito, se empleó un instrumento que utiliza una escala de Likert de cinco puntos: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.	Determinantes internos de la morosidad	- Estabilidad laboral del cliente - Gestión financiera personal - Nivel de endeudamiento previo - Historial de pagos puntuales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	
		Prácticas y procedimientos de cobranza	- Efectividad de los recordatorios de pago - Variedad de canales de comunicación usados - Adaptabilidad de la estrategia de cobranza - Seguimiento continuo a clientes morosos	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces
		Percepción de las consecuencias de la morosidad	- Conocimiento de sanciones por morosidad - Valoración del historial crediticio - Comprensión del impacto de la morosidad - Sensibilización sobre consecuencias financieras	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Entorno económico y social	- Impacto del desempleo en la morosidad - Influencia de la inflación en el comportamiento de pago - Efecto de cambios legislativos en la morosidad - Influencia de problemas sociales en el cumplimiento de pagos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32	

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable de estudio 2 Gestión de cartera de créditos Es la administración estratégica de todos los préstamos otorgados por una institución financiera con el objetivo de maximizar eficiencia, rentabilidad y capacidad de respuesta al riesgo. A través de la eficiencia operativa, estrategias de segmentación y evaluación de riesgos, rentabilidad y riesgo crediticio, y adaptabilidad frente a la morosidad. (Vega & Chávez, 2021).	La gestión de cartera de créditos fue evaluada mediante la eficiencia operativa en la gestión de créditos, las estrategias de segmentación y evaluación de riesgos, rentabilidad y el riesgo crediticio, así como la adaptabilidad y respuesta frente a la morosidad. Para este propósito, se empleó un instrumento que utiliza una escala de Likert de cinco puntos: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.	Eficiencia operativa en la gestión de créditos	• Eficiencia en el proceso de aprobación de créditos • Regularidad en el seguimiento de créditos otorgados • Utilización de herramientas Tecnológicas para la gestión • Oportunidad en la reestructuración de créditos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos	• Adecuación de la segmentación de clientes por riesgo • Precisión en la evaluación del riesgo crediticio • Efectividad en la reducción de la morosidad mediante segmentación • Evaluación continua de las estrategias de segmentación	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	
		Rentabilidad y el riesgo crediticio	• Rentabilidad de créditos otorgados a clientes de alto riesgo • Relación entre rentabilidad de la cartera y morosidad • Impacto de la morosidad en la rentabilidad general • Equilibrio entre rentabilidad y riesgo en la toma de decisiones	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	
		Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	• Capacidad de adaptación de políticas crediticias ante morosidad • Implementación eficiente de cambios en estrategias de cobranza • Capacitación continua para manejo de morosidad • Flexibilidad y efectividad en la reestructuración de créditos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32	

Nota: Elaboración Propia

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Título: “Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata, 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de la morosidad con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024.	HIPÓTESIS GENERAL H₁ La Morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024.	Variable de Estudio 1: Morosidad <u>Dimensiones:</u> • Determinantes internos de la morosidad • Prácticas y procedimientos de cobranza • Percepción de las consecuencias de la morosidad • Entorno económico y social	Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptiva – correlacional de corte transversal Diseño de investigación: No experimental Población: 37 Muestra: 37 
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo los determinantes internos de la morosidad se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata? ¿De qué manera las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata? ¿Cómo la percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata? ¿De qué manera el entorno económico y social se relacionan con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Oe₁ Determinar la relación de los determinantes internos de la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. Oe₂ Determinar la relación de las prácticas y procedimientos de cobranza y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. Oe₃ Determinar la relación de la percepción de las consecuencias de la morosidad y la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. Oe₄ Determinar la relación del entorno económico y social con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS HE₁ Los determinantes internos de la morosidad se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. HE₂ Las prácticas y procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. HE₃ La percepción de las consecuencias de la morosidad se relaciona significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata. HE₄ El entorno económico y social se relacionan significativamente con la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata.	Variable de Estudio 2: Gestión de cartera de créditos <u>Dimensiones:</u> • Eficiencia operativa en la gestión de créditos • Estrategias de segmentación y evaluación de riesgos • Rentabilidad y el riesgo crediticio • Adaptabilidad y respuesta ante la morosidad	Donde: M: muestra V1: Morosidad V2: Gestión de cartera de créditos Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: encuesta. Técnicas de análisis de datos: Datos estadísticos

Anexo N° 03: Instrumentos

Cuestionario de la Morosidad

Somos estudiantes de la Universidad Nacional y estamos realizando un estudio sobre la relación de la morosidad en la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata.

Su participación es crucial. Por favor, responda a las siguientes preguntas basadas en su experiencia, sus respuestas serán confidenciales y utilizadas solo para fines académicos.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Determinantes Internos de la Morosidad					
1. ¿Los clientes muestran una estabilidad laboral que les permite cumplir con sus obligaciones crediticias?					
2. ¿Los clientes demuestran una adecuada gestión de sus finanzas personales?					
3. ¿Los clientes tienen otros préstamos o deudas que interfieren con su capacidad de pago en esta institución?					
4. ¿Los clientes tienen hábitos de pago puntuales con otras obligaciones financieras?					
5. ¿Los clientes revisan y entienden los términos y condiciones de su crédito antes de firmar el contrato?					
6. ¿La institución realiza una evaluación exhaustiva de la situación financiera personal de los clientes antes de aprobar un crédito?					
7. ¿Los clientes suelen prever sus pagos futuros y ajustar su presupuesto en consecuencia?					
8. ¿Los clientes presentan problemas de liquidez que afectan su capacidad de cumplir con los pagos?					
Prácticas y Procedimientos de Cobranza					
9. ¿Los recordatorios de pago son enviados a los clientes antes de la fecha de vencimiento?					
10. ¿Los clientes reciben asesoría adecuada cuando presentan dificultades para realizar sus pagos?					
11. ¿La institución utiliza múltiples canales de comunicación para realizar gestiones de cobranza?					
12. ¿Los analistas encuentran efectivos los procedimientos actuales de cobranza para reducir la morosidad?					
13. ¿Los clientes responden favorablemente a las estrategias de cobranza implementadas?					
14. ¿Se realizan visitas domiciliarias a clientes con pagos pendientes?					
15. ¿Los procedimientos de cobranza son adaptados según el perfil de cada cliente?					
16. ¿Los clientes morosos reciben un seguimiento continuo hasta la regularización de su situación?					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Percepción de las Consecuencias de la Morosidad					
17. ¿Los clientes están conscientes de las sanciones que enfrentan por no cumplir con sus pagos?					
18. ¿Los clientes valoran su historial crediticio y se preocupan por mantenerlo positivo?					
19. ¿La institución comunica claramente las consecuencias de la morosidad al momento de otorgar el crédito?					
20. ¿Los clientes perciben que la morosidad podría limitar su acceso a futuros créditos?					
21. ¿Los clientes comprenden el impacto de la morosidad en su capacidad para acceder a otros servicios financieros?					
22. ¿Las campañas de sensibilización sobre las consecuencias de la morosidad han sido efectivas?					
23. ¿La morosidad es percibida por los clientes como un problema serio para su bienestar financiero?					
24. ¿Los clientes consideran las consecuencias de la morosidad antes de decidir no realizar un pago?					
Entorno Económico y Social					
25. ¿El desempleo en la región ha afectado la capacidad de pago de los clientes?					
26. ¿La inflación ha influido en el aumento de la morosidad entre los clientes?					
27. ¿Los cambios en las políticas gubernamentales han afectado la morosidad en la cartera?					
28. ¿Los clientes mencionan factores económicos externos como razón para su morosidad?					
29. ¿Las condiciones económicas generales han sido desfavorables para los clientes en los últimos meses?					
30. ¿Los clientes tienen acceso a información económica que les ayude a tomar mejores decisiones financieras?					
31. ¿La situación económica del país ha dificultado el cumplimiento de los pagos por parte de los clientes?					
32. ¿Los problemas sociales, como conflictos o inseguridad, han influido en la morosidad?					

Cuestionario del Gestión de Cartera de Créditos

Somos estudiantes de la Universidad Nacional y estamos realizando un estudio sobre la relación de la morosidad en la gestión de cartera de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Tambopata.

Su participación es crucial. Por favor, responda a las siguientes preguntas basadas en su experiencia, sus respuestas serán confidenciales y utilizadas solo para fines académicos.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Eficiencia Operativa en la Gestión de Créditos					
1. ¿El proceso de aprobación de créditos es eficiente y evita demoras innecesarias?					
2. ¿El seguimiento de los créditos otorgados se realiza de manera regular y sistemática?					
3. ¿Los analistas tienen acceso a herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de la cartera de créditos?					
4. ¿La reestructuración de créditos se realiza de manera oportuna cuando es necesario?					
5. ¿Los analistas consideran que el proceso operativo minimiza el riesgo de morosidad?					
6. ¿Los sistemas de información utilizados son efectivos para la gestión de la cartera de créditos?					
7. ¿Las políticas internas aseguran la fluidez en la gestión del ciclo de crédito?					
8. ¿Las acciones correctivas se implementan rápidamente cuando se detecta un problema en la gestión del crédito?					
Estrategias de Segmentación y Evaluación de Riesgos					
9. ¿La segmentación de los clientes según su perfil de riesgo es adecuada?					
10. ¿Se utilizan criterios claros y precisos para evaluar el riesgo crediticio de los clientes?					
11. ¿La segmentación de los clientes ha ayudado a reducir la tasa de morosidad?					
12. ¿Los clientes de alto riesgo son identificados y gestionados de manera diferente?					
13. ¿Los analistas consideran efectiva la metodología utilizada para la evaluación del riesgo crediticio?					
14. ¿Los sistemas actuales permiten una evaluación precisa del riesgo crediticio en tiempo real?					
15. ¿Las estrategias de segmentación se revisan y actualizan regularmente?					
16. ¿La evaluación de riesgos influye directamente en la decisión de aprobación de créditos?					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Rentabilidad y el Riesgo Crediticio					
17. ¿Los créditos otorgados a clientes con alto riesgo suelen tener una rentabilidad adecuada?					
18. ¿Existe una relación directa entre la rentabilidad de la cartera y la tasa de morosidad?					
19. ¿La morosidad afecta significativamente la rentabilidad de la cartera de créditos?					
20. ¿Los productos crediticios más rentables son también los más riesgosos en términos de morosidad?					
21. ¿Las decisiones de otorgar créditos se basan en un equilibrio adecuado entre rentabilidad y riesgo?					
22. ¿La rentabilidad de la cartera se monitorea en función del riesgo asociado a los clientes?					
23. ¿Los analistas consideran que el riesgo crediticio justifica las tasas de interés aplicadas?					
24. ¿La gestión de riesgos está alineada con los objetivos de rentabilidad de la institución?					
Adaptabilidad y Respuesta ante la Morosidad					
25. ¿La institución es capaz de adaptar rápidamente sus políticas de crédito ante un aumento de la morosidad?					
26. ¿Los analistas disponen de protocolos claros para actuar ante casos de morosidad creciente?					
27. ¿Se implementan cambios en las estrategias de cobranza cuando se detecta un incremento en la morosidad?					
28. ¿La institución ajusta sus políticas crediticias en respuesta a las fluctuaciones en la morosidad?					
29. ¿Las decisiones de reestructuración de créditos se toman de manera eficiente ante situaciones de crisis?					
30. ¿Los analistas reciben capacitación constante para manejar situaciones de morosidad?					
31. ¿La flexibilidad en las políticas de crédito ha sido efectiva para controlar la morosidad?					
32. ¿La institución realiza análisis periódicos para ajustar sus respuestas ante la morosidad?					

Anexo N° 04: Solicitud de Autorización

"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Puerto Maldonado 02 de agosto del 2024

SOLICITO: Autorización y/o permiso
para aplicar los
Instrumentos de nuestra
Investigación

SEÑORA:

Melina Elizabeth Rimachi Condori
Administradora Agencia Tambopata
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A.

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación intitulada **"Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024"** y requerimos aplicar los instrumentos al personal de la agencia a su cargo, motivo por el cual solicitamos a su despacho la autorización respectiva, el cual hará posible uno de nuestros grandes objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo, expresamos a Usted nuestra especial consideración y personal estima.

Atentamente

Keyla Yadira Contreras Guillen
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Miriam Rosmeri Leandro
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 05: Solicitud de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 01 de agosto del 2024

Carta N° 001- KYCG/MRLO -2024

Señora: **MGT. CPC Yeni Verónica Taype Calla**

Docente de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Keyla Yadira Contreras Guillen
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 01 de agosto del 2024

Carta N° 002- KYCG/MRLO -2024

Señor: **MGT. ECON. Luis Alberto Montero Tolmos**

Gerente de Administración y Finanzas

Sociedad de Beneficencia de Puerto Maldonado

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Keyla Yadira Contreras Guillen
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

C.E.HDD-N°0051



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 01 de agosto del 2024

Carta N° 003- KYCG/MRLO -2024

Señor: **MGT. CPCC. Marcos Fernando Telleria Navarro**

Decano del Colegio de Contadores Públicos de Madre de Dios

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez del instrumento que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Keyla Yadira Contreras Guillen
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anexo N° 06: Ficha de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			76		
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.			79		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			74		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				89	
5. SURCIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.				87	
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				83	
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					91
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.			79		
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				86	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				81	
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.				89	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa: 83%
 b) Valoración Cualitativa: Muy Buena
 c) Conclusión: Aplica

Lugar y fecha: 05-08-2024

Firma: [Firma]

Nombre: Venny Torres Calla

DNI N°: 40689972

Deficiencia: menor o igual 60%
 Regular: 60% a 70%
 Buena: 70% a 80%
 Muy buena: 80% a 90%
 Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				85	
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				86	
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			88		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				91	
5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad			90		
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			94		
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				94	
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.			87		
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				89	
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				92	
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para conducir una teoría.			93		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

89%

b) Valoración Cualitativa:

Muy Bueno

c) Conclusión:

Aplicar los Instrumentos.

Lugar y fecha: 02/05/2024

Firma:

Nombre: Luis A. Montero Tolmos

DNI N°: 09505931

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				85	
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				90	
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				88	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				85	
5.SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad					90
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				88	
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				85	
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.					90
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concluir una teoría.				88	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

88%

b) Valoración Cualitativa:

Muy Buena

c) Conclusión:

Procede la aplicación

Lugar y fecha:

Firma:

Nombre: MARCOS F. TELLERIA NAVARRO

DNI N°: 00795852

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%

Anexo N° 07: Consentimiento Informado



"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Señoritas:
Miriam Rosmeri Leandro Olivares
Keyla Yadira Contreras Guillen
Bachilleres de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Presente.-

Asunto: Autorización para la aplicación de
instrumentos de investigación

De mi consideración,

Reciban un cordial saludo. En atención a su solicitud presentada, me es grato informarles que se autoriza la aplicación del cuestionario correspondiente a su investigación titulada "Morosidad y su relación con la Gestión de Cartera de Créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Tambopata, 2024", dirigida al personal de esta agencia.

Agradecemos su interés en desarrollar esta investigación y confiamos en que sus resultados serán de gran utilidad para mejorar el nivel de la Morosidad y la Gestión de Cartera de Créditos en nuestra institución. Les solicitamos que el proceso de aplicación del cuestionario se realice respetando la confidencialidad y el consentimiento voluntario de los participantes.

Quedamos atentos a cualquier coordinación adicional que requieran.

Atentamente,



Percy Pico Redrachi
Administrador
CMAC HUANCAYO S.A.