

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD
DE LA CAJA MUNICIPAL AGENCIA TACNA S.A, SEDE ILAVE - 2026.**

PRESENTADA POR:

JOSE ANTONIO LAURA TICONA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



2.79%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 17 AUG 2026, 12:23 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL
0.12%

CHANGED TEXT
2.66%

Report #34571555

JOSE ANTONIO LAURA TICONA // GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AGENCIA TACNA S.A, SEDE ILAVE - 2026 RESUMEN La investigación titulada Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026. Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la institución. 3 Metodología: Enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, transversal y nivel correlacional-causal. La población fue censal, conformada por 16 colaboradores técnicos de la sede durante el periodo 2026. La recolección de datos se efectuó mediante encuesta y un cuestionario tipo Likert. El análisis inferencial se realizó en el software SPSS mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, tras confirmarse la distribución no normal con Shapiro-Wilk ($p < 0.05$). Resultados: Descriptivamente, el 50.0% califica la gestión de riesgo como regular (asociada a morosidad moderada), pero bajo una gestión eficiente (31.3%), el 80.0% afirma que la morosidad es baja. Inferencialmente, la hipótesis general arrojó un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$) y un coeficiente de correlación de -0.784, demostrando una relación negativa alta u inversa. Para los objetivos específicos 1, 2 y 3, se comprobó que el control de riesgos e idoneidad en la evaluación inciden de forma significativa e inversa en el incumplimiento de pago ($\rho = -0.742$), la cartera de alt

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD
DE LA CAJA MUNICIPAL AGENCIA TACNA S.A, SEDE ILAVE - 2026**

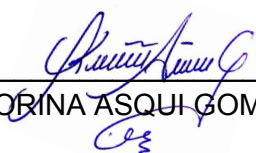
PRESENTADA POR:

JOSE ANTONIO LAURA TICONA

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

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 19 de agosto del 2026.

DEDICATORIA

A Dios, por ser el guía constante en cada paso de mi vida. A mis padres, por su amor incondicional, paciencia y por ser el pilar fundamental que sostuvo mis sueños en los momentos de mayor exigencia. A mi familia, cuyo apoyo y confianza hicieron posible la culminación de esta importante meta profesional.

JOSE ANTONIO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Privada San Carlos, por ser el espacio donde pude consolidar mis metas profesionales y por el respaldo institucional recibido en cada etapa de este proyecto.

A los miembros del comité y asesores, por su tiempo, conocimiento y por orientarme con paciencia hacia el logro de un trabajo de calidad.

De manera muy especial, a mi familia, por su comprensión sacrificada durante las horas de desvelo y por ser mi fuente inagotable de inspiración y felicidad.

JOSE ANTONIO.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	16
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
--------------------	----

2.1.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO	20
2.1.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA	20
2.1.1.2. RIESGO DE INCUMPLIMIENTO	21
2.1.1.3. RIESGO DE RECUPERACIÓN	21
2.1.2. MOROSIDAD	21
2.1.2.1. INCUMPLIMIENTO DE PAGO	22
2.1.2.2. CARTERA DE ALTO RIESGO	22
2.1.2.2. CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO O SOBREENDEUDAMIENTO	22
2.2. MARCO CONCEPTUAL	23
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	24
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	24
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	26
3.1.1. CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES	26
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	27
3.2.1. POBLACIÓN	27
3.2.2. MUESTRA	27
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	28
3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	32
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	33

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.	34
4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	34
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:	35
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:	37
4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:	39
4.2. RESULTADOS DE ESTADISTICA INFERENCIAL.	40
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.	40
4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.	41
4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01.	43
4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02.	44
4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03.	46
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 02: Prueba de confiabilidad	31
Tabla 03: Operacionalización de las variables	32
Tabla 04: Prueba de normalidad	41
Tabla 05: Prueba de hipótesis general	42
Tabla 06: Prueba de hipótesis específica 01	43
Tabla 07: Prueba de hipótesis específica 02	45
Tabla 08: Prueba de hipótesis específica 03	47

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	58
Anexo 02: Instrumento de relación de datos	60

RESUMEN

La investigación titulada Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede llave - 2026. Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la institución. Metodología: Enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, transversal y nivel correlacional-causal. La población fue censal, conformada por 16 colaboradores técnicos de la sede durante el periodo 2026. La recolección de datos se efectuó mediante encuesta y un cuestionario tipo Likert. El análisis inferencial se realizó en el software SPSS mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, tras confirmarse la distribución no normal con Shapiro-Wilk ($p < 0.05$). Resultados: Descriptivamente, el 50.0% califica la gestión de riesgo como regular (asociada a morosidad moderada), pero bajo una gestión eficiente (31.3%), el 80.0% afirma que la morosidad es baja. Inferencialmente, la hipótesis general arrojó un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$) y un coeficiente de correlación de -0.784, demostrando una relación negativa alta u inversa. Para los objetivos específicos 1, 2 y 3, se comprobó que el control de riesgos e idoneidad en la evaluación inciden de forma significativa e inversa en el incumplimiento de pago ($\rho = -0.742$), la cartera de alto riesgo ($\rho = -0.784$) y la capacidad de endeudamiento ($\rho = -0.758$), respectivamente, con significancias menores al error permitido ($p = 0.000$). Conclusión: Se concluye que la gestión del riesgo crediticio incide de manera directa, significativa e inversa en la morosidad de la Sede llave. Esto demuestra matemáticamente que la aplicación rigurosa de filtros preventivos y el análisis técnico de la capacidad de pago real disminuyen de forma drástica y sistemática la acumulación de la cartera pesada en la provincia de El Collao.

Palabras claves: Cartera pesada, Evaluación, Morosidad, Riesgo crediticio, Sobreendeudamiento.

ABSTRACT

Credit risk management and its impact on delinquency at Caja Municipal Tacna S.A., Ilave Branch - 2026. Objective: To determine the impact of credit risk management on the delinquency rate of the institution. Methodology: This study applied a quantitative approach with an applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational-causal design. The population was census-based, consisting of 16 technical collaborators from the branch during 2026. Data collection was carried out through a survey technique using a Likert-scale structured questionnaire. The inferential analysis was performed using SPSS software with the non-parametric Rho de Spearman test, after confirming a non-normal data distribution through the Shapiro-Wilk test ($p < 0.05$). Results: Descriptively, 50.0% of the sample rated credit risk management as fair (associated with moderate delinquency); however, under efficient management (31.3%), 80.0% stated that delinquency dropped to a low level. Inferentially, the general hypothesis testing yielded a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) and a correlation coefficient of -0.784, showing a high negative or inverse relationship. For specific objectives 1, 2, and 3, it was statistically proven that risk control and credit assessment accuracy significantly and inversely impact payment default ($\rho = -0.742$), high-risk portfolio ($\rho = -0.784$), and debt capacity ($\rho = -0.758$), respectively, with significance levels lower than the permitted margin of error ($p = 0.000$). Conclusion: It is concluded that credit risk management significantly, directly, and inversely impacts delinquency at the Ilave Branch. This mathematically proves that the rigorous application of preventive filters and the technical analysis of the clients' real repayment capacity drastically and systematically reduce the accumulation of non-performing loans in El Collao province.

Keywords: Credit risk, Delinquency, Assessment, Over-indebtedness, Non-performing loans.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las instituciones de microfinanzas y de crédito de proximidad cumplen un rol protagónico en la inclusión financiera de los sectores vulnerables y de las micro y pequeñas empresas (Mypes). Sin embargo, la sostenibilidad de estas organizaciones depende directamente de la calidad de sus activos. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2019) enfatiza que las deficiencias en la evaluación del riesgo de crédito constituyen la principal causa de insolvencia y quiebra en las entidades de intermediación financiera a nivel mundial. En el actual entorno económico global, caracterizado por una marcada volatilidad en las tasas de interés y la desaceleración del consumo post-pandemia, el riesgo de incumplimiento ha experimentado un repunte considerable. De acuerdo con el Banco Mundial (2024), una gestión del riesgo crediticio reactiva, que carece de herramientas automatizadas de monitoreo y que flexibiliza desmedidamente los filtros de solvencia, incide de manera directa en la proliferación de carteras vencidas, deteriorando la liquidez institucional y forzando la constitución de provisiones que erosionan la rentabilidad del sector financiero.

En el contexto peruano, el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) ha experimentado una notable expansión física y de colocaciones en la última década, consolidándose como el principal motor de financiamiento para el sector informal y microempresarial. No obstante, este agresivo crecimiento ha venido acompañado de un incremento proporcional en los índices de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS (2025) reporta que la desaceleración del empleo, sumada a la agresiva competencia interinstitucional, ha propiciado el sobreendeudamiento de los usuarios. Espinoza (2025) señala que los determinantes de la morosidad en el Perú no solo responden a variables macroeconómicas, sino también a factores internos de las cajas, tales como debilidades en la etapa de evaluación de crédito y la falta de un seguimiento riguroso posterior a la colocación. Al no contar con políticas estrictas de control del riesgo de recuperación, las entidades terminan engrosando su cartera de alto

riesgo, lo que exige una constante refinanciación de deudas que solo maquilla temporalmente los estados financieros sin resolver el problema de fondo.

A nivel regional y local, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., a través de su Sede llave en el departamento de Puno, desarrolla sus actividades en un mercado con dinámicas socioeconómicas muy particulares. La economía de la zona de llave está fuertemente sustentada en el comercio fronterizo, las actividades agropecuarias y ferias locales, caracterizadas por una altísima informalidad y flujos de ingresos estacionales y altamente variables. Como bien identifican Jilaja y Jiménez (2025) al analizar el comportamiento crediticio en la región Puno, la predictibilidad del cumplimiento de pago es compleja debido a factores externos como choques climáticos o bloqueos de vías comerciales. Ante este panorama, si la Sede llave de la Caja Tacna aplica un proceso de evaluación crediticia rígido o, por el contrario, sobredimensiona la capacidad de endeudamiento del cliente sin verificar de manera efectiva el destino real del crédito y la liquidez disponible, se genera una incidencia directa en el incumplimiento de pago. La falta de capacitación de los colaboradores en la valuación de activos y la ausencia de una gestión oportuna para el apoderamiento o ejecución de garantías provocan que la cartera morosa se eleve, afectando las metas operativas de la agencia de cara al periodo 2026. Por lo tanto, se hace indispensable determinar científicamente la incidencia que posee la gestión del riesgo crediticio sobre los niveles de morosidad en la mencionada sede.

El presente trabajo consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Estudio. Describe la problemática, revisa los antecedentes internacionales, nacionales y locales, y establece los objetivos generales y específicos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico e Hipótesis. Desarrolla el sustento conceptual y normativo de las variables, y postula las hipótesis generales y específicas del estudio.

Capítulo III: Metodología. Detalla el diseño metodológico, la zona de estudio, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los criterios de análisis estadístico.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. Expone y analiza de forma estadística los hallazgos de las variables independiente y dependiente, desagregados por sus respectivas dimensiones

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global, la estabilidad y sostenibilidad del sistema financiero contemporáneo dependen de forma directa de la calidad de sus activos y de la eficiencia en la administración de sus colocaciones. Las deficiencias en las políticas de otorgamiento representan la causa primaria de insolvencia institucional, puesto que una reactiva gestión del riesgo crediticio expresada en la flexibilización de los filtros de evaluación, la falta de monitoreo constante y un elevado riesgo de incumplimiento incide de manera directa en la proliferación de carteras vencidas que erosionan la liquidez, obligan a elevar las provisiones y reducen drásticamente la rentabilidad del sector (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2019; Banco Mundial, 2024). En el contexto del Perú, este escenario se replica con especial agudeza en el sistema de cajas municipales de ahorro y crédito, donde la agresiva competencia interinstitucional y el fenómeno del multi endeudamiento de los usuarios han elevado significativamente los índices de morosidad; esto evidencia que las debilidades estructurales en la etapa de evaluación de crédito y la ausencia de mecanismos estrictos para mitigar el riesgo de recuperación terminan por engrosar la cartera de alto riesgo, obligando a las entidades a realizar refinanciaciones recurrentes que sólo posterga el problema de fondo (Espinoza, 2025; Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2025).

Esta problemática técnico financiera se agudiza críticamente en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave, debido a que desenvuelve sus operaciones en un entorno

socioeconómico fronterizo caracterizado por una alta informalidad comercial y flujos de ingresos familiares estacionales y altamente volátiles. En esta agencia, si el proceso de evaluación crediticia no es riguroso, o si se sobredimensiona la capacidad de endeudamiento del cliente al carecer de herramientas metodológicas para medir con precisión sus gastos mensuales y verificar de manera efectiva el destino real del capital otorgado, se genera un incremento inmediato en el incumplimiento de pago de las obligaciones contratadas (Jilaja & Jiménez, 2025). Por lo tanto, la trascendencia e importancia de esta investigación radica en su valor práctico, al proveer a la jefatura y a los analistas de la Sede Ilave un diagnóstico cuantitativo para reestructurar sus políticas de cobranza preventiva y optimizar los filtros de aprobación; en su relevancia teórica, al enriquecer el debate sobre la administración del riesgo en mercados informales de frontera; y en su indudable aporte metodológico, al validar y proponer un instrumento técnico adaptado para medir con precisión la causalidad de estas variables en el escenario financiero proyectado para el 2026.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1.1 Problema General

- ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?

1.1.1.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?
- ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?
- ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ramírez y Tobón (2024), en su investigación titulada “Gestión del riesgo de crédito y su impacto en la calidad de la cartera de las instituciones microfinancieras en América Latina”, se plantearon como objetivo determinar la incidencia de las políticas de evaluación y control del riesgo crediticio sobre los niveles de morosidad y la cartera vencida en las instituciones financieras de proximidad de la región andina. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo y diseño no experimental, utilizando una muestra constituida por los reportes financieros y operativos de 42 entidades microfinancieras analizados a través de un modelo de regresión lineal múltiple econométrico. Como resultado principal, demostraron una relación de causalidad estadísticamente significativa entre las deficiencias en la evaluación del crédito y el aumento de la morosidad, donde el análisis econométrico arrojó un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.684$ indicando que el 68.4% de la variabilidad de la cartera morosa se explica por fallas en la medición de la capacidad de pago y la falta de garantías adecuadas, confirmándose además la alta significancia global del modelo mediante el estadístico $F = 45.23$ ($p < 0.01$), el cual demostró que por cada incremento de un punto en el indicador de flexibilización del riesgo de incumplimiento, la cartera de alto riesgo se eleva en un 12.5%.

Otanga (2021) analizó el impacto de la gestión del riesgo empresarial y las decisiones de inversión sobre el rendimiento financiero en 19 cooperativas de ahorro y crédito (DT-SACCO) de Kenia (2013-2017) mediante un diseño correlacional y regresión de datos de panel. Los hallazgos revelaron que una deficiente gestión del riesgo (medida por la morosidad y costos) afecta negativamente el rendimiento, mientras que las decisiones de inversión lo impulsan positivamente; asimismo, al actuar como variable moderadora, la correcta integración de las inversiones en la gestión de riesgos elevó el rendimiento financiero en un 16.6%. El estudio concluye que es crucial mitigar los riesgos crediticios y

operativos simultáneamente con la ejecución de inversiones estratégicas para optimizar la sostenibilidad institucional.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Espinoza y Vilchez (2024), en su investigación titulada “Gestión del riesgo de crédito y morosidad en el sistema microfinanciero del norte del Perú”, tuvieron como objetivo determinar la incidencia de las políticas de evaluación de crédito en los niveles de morosidad de las entidades de ahorro y crédito no bancarias. Metodológicamente, el estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo y diseño no experimental transversal, aplicando un cuestionario estructurado a una muestra de 120 analistas de créditos y analizando los estados financieros institucionales. Los resultados estadísticos mediante la prueba de regresión logística ordinal demostraron que una deficiente evaluación de la capacidad de pago y el sobreendeudamiento de los clientes incrementan significativamente el riesgo de incumplimiento, obteniendo un coeficiente de determinación de pseudo R-cuadrado de Nagelkerke de 0.592, lo que revela que el 59.2% de la variación en la cartera pesada se debe a las fallas en el filtro predictivo inicial del riesgo crediticio, con un nivel de significancia de $p < 0.005$.

Quispe y Condori (2024), en su estudio denominado “Evaluación crediticia y capacidad de endeudamiento en el segmento microempresarial de las cajas municipales”, se plantearon como objetivo evaluar el impacto de los criterios de calificación del solicitante sobre el nivel de endeudamiento y posterior incumplimiento de pago. La ruta metodológica correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, nivel correlacional-causal y diseño transversal, evaluando una muestra de 150 clientes de la cartera comercial y microempresarial mediante fichas de análisis documental. Como resultado principal, el análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $\rho = 0.614$ ($p < 0.01$), evidenciando una correlación positiva y alta que demuestra que una inadecuada medición de los gastos mensuales y la aprobación de créditos paralelos

saturan la capacidad de pago del usuario, lo que eleva de forma directa la probabilidad de que la cuenta migre hacia la cartera de alto riesgo con más de 30 días de atraso.

Castillo (2025), en su tesis de grado titulada “El riesgo de recuperación y su repercusión en la cartera morosa de las instituciones de microfinanzas en la región sur”, se propuso como objetivo analizar cómo influyen los mecanismos de cobranza preventiva y la ejecución de garantías en el índice de morosidad institucional. La metodología adoptada fue cuantitativa, de alcance explicativo y diseño no experimental, utilizando el análisis documental de los ratios financieros y reportes de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) correspondientes a los últimos ejercicios. Los hallazgos estadísticos basados en una regresión lineal múltiple determinaron que las debilidades en el riesgo de recuperación (falta de actualización en la valuación de activos y demoras en el apoderamiento legal de bienes) poseen un impacto directo en el indicador de morosidad, registrando un coeficiente beta = 0.385 ($p < 0.001$), lo que confirma que por cada mes de retraso en las acciones coactivas o judiciales de cobranza, la cartera de alto riesgo se incrementa en un 3.85%

Apaza y Mendoza (2025), en su artículo científico titulado “Estrategias de control del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en el sector de cajas municipales peruanas”, fijaron como objetivo determinar la relación causal entre el monitoreo post-colocación y los tramos de morosidad mensuales. El diseño metodológico fue cuantitativo, de nivel explicativo-causal y corte transversal, donde se encuestó a 95 colaboradores del área de riesgos y créditos de agencias financieras utilizando una escala de Likert validada. Los resultados obtenidos mediante el modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) revelaron que la variable gestión del riesgo crediticio incide de manera inversa y altamente significativa sobre la morosidad acumulada, mostrando un coeficiente path de $\beta = -0.523$ y un estadístico $t = 6.412$ ($p < 0.001$), concluyendo que un control estricto del destino del crédito y una rigurosa verificación de la solvencia moral reducen a la mitad la aparición de cuentas de cobranza dudosa y pérdida.

1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES

Jilaja y Jiménez (2024), en su investigación titulada “Gestión de colocaciones y morosidad en las entidades financieras de la provincia de El Collao”, se plantearon como objetivo determinar la incidencia de las políticas de evaluación del riesgo de crédito en los niveles de morosidad de las agencias financieras operantes en la ciudad de Ilave. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental transversal, aplicando un cuestionario estructurado a una muestra de 45 analistas de crédito de la localidad. Los resultados estadísticos obtenidos mediante la prueba de Regresión Logística demostraron una alta causalidad entre las variables, reportando un coeficiente de pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0.518 ($p < 0.01$), lo que evidencia que el 51.8% de la variabilidad del incumplimiento de pago en la zona se debe a la falta de herramientas técnicas para medir los ingresos reales del sector informal y a la inadecuada verificación del destino del crédito en los sectores comerciales locales.

Mamani y Choque (2024), en su tesis “Evaluación de créditos agropecuarios y comerciales y su relación con la cartera de alto riesgo en la región Puno”, tuvieron como objetivo evaluar de qué manera los criterios de calificación de los clientes influyen en la capacidad de endeudamiento y el retraso de pagos en las zonas rurales y fronterizas. La ruta metodológica adoptada fue cuantitativa, de nivel correlacional-causal y diseño transversal, evaluando una muestra de 80 expedientes de créditos con atrasos mediante fichas de análisis documental. Los hallazgos estadísticos basados en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojaron un valor de $\rho = 0.584$ ($p < 0.005$), demostrando una relación directa y significativa que confirma que la estacionalidad de los ingresos de la región y el otorgamiento de créditos paralelos saturan la liquidez del cliente, acelerando el paso de las cuentas hacia la cartera vencida o en cobranza judicial. Flores (2025), en su estudio “El riesgo de recuperación y las estrategias de cobranza en las cajas municipales de la zona sur del Perú: Sede Puno”, se propuso como objetivo analizar el impacto de los procesos de ejecución de garantías y valuación de activos

sobre los indicadores de morosidad institucional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance explicativo y corte transversal, aplicando encuestas bajo la escala de Likert a 60 colaboradores de las áreas de recuperación y créditos. Los resultados analizados mediante un modelo de regresión lineal múltiple determinaron que las deficiencias en el riesgo de recuperación poseen un impacto directo sobre la cartera pesada, registrando un coeficiente de $\beta = 0.412$ y un valor de $t = 4.231$ ($p < 0.001$), concluyendo que la lentitud en los procesos de apoderamiento legal de bienes y el desconocimiento técnico en la tasación de activos por parte del personal de la región incrementan de forma acumulativa los tramos de mora reportados mensualmente.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.
- Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.
- Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

La gestión del riesgo crediticio se define como el conjunto de políticas, procedimientos, herramientas y estrategias organizacionales diseñadas para identificar, medir, monitorear y mitigar la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones contractuales de pago (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2019). En el ámbito de las microfinanzas, esta gestión posee una naturaleza dinámica, ya que debe equilibrar la necesidad de colocación con la preservación de la calidad de los activos en entornos de alta informalidad económica (Banco Mundial, 2024).

2.1.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA

La evaluación de crédito constituye la fase preventiva e inicial del ciclo crediticio. Consiste en el análisis cualitativo y cuantitativo del solicitante para determinar su viabilidad financiera y su disposición al pago. Según Espinoza (2025), una correcta evaluación no se limita a revisar estados financieros formalizados, sino que exige la reconstrucción del flujo de caja del cliente mediante técnicas de campo. Sus indicadores clave incluyen la verificación del destino del crédito garantizando que los fondos se inyecten en actividades productivas y no en gastos suntuarios, el análisis del comportamiento de pago histórico a través de las centrales de riesgo y la adaptabilidad de la propuesta financiera a las necesidades reales del cliente, evitando la sobre-oferta de capital.

2.1.1.2. RIESGO DE INCUMPLIMIENTO

El riesgo de incumplimiento se refiere a la probabilidad económica de que el prestatario incurra en un impago temporal o definitivo de las cuotas pactadas. Este riesgo está intrínsecamente ligado a la variabilidad de los ingresos del deudor y a la estructura del financiamiento. Chen y Martínez (2025) señalan que el factor determinante para mitigar este riesgo es el conocimiento exacto de la capacidad de pago del cliente, la cual delimita el monto máximo que puede absorber sin comprometer su subsistencia familiar o empresarial. Asimismo, involucra el análisis del capital adicional o patrimonio como fuente secundaria de amortización y la evaluación del riesgo del destino de inversión (como el capital de trabajo o activos fijos), identificando los posibles choques comerciales que impidan el retorno del dinero.

2.1.1.3. RIESGO DE RECUPERACIÓN

El riesgo de recuperación se activa una vez que el cliente ha incumplido con el pago y la institución debe desplegar sus mecanismos para mitigar la pérdida financiera. Esta dimensión abarca los procesos administrativos, judiciales y operativos orientados a resarcir el capital colocado. De acuerdo con Castillo (2025), el éxito en la recuperación depende directamente de la exigencia y calidad de las garantías o avales requeridos en la etapa de otorgamiento. Del mismo modo, requiere que la entidad mantenga procesos actualizados para el apoderamiento legal de los bienes y que el personal posea competencias técnicas sólidas en la valuación de activos y tasación, asegurando que el valor comercial de las garantías cubra el saldo insoluto de la deuda.

2.1.2. MOROSIDAD

La morosidad es un indicador de deterioro financiero que mide la proporción de la cartera de créditos que presenta retrasos en el pago de sus obligaciones con respecto al total de las colocaciones de la institución (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2025). No representa un evento aislado, sino el resultado acumulativo de debilidades en el proceso de otorgamiento y factores macroeconómicos adversos, traduciéndose en una

pérdida de liquidez inmediata y la necesidad de constituir provisiones que castigan la rentabilidad neta (Ramírez & Restrepo, 2024).

2.1.2.1. INCLUMPLIMIENTO DE PAGO

El incumplimiento de pago representa la materialización inicial de la morosidad y se computa desde el primer día de atraso en el cronograma establecido. Financieramente, esta dimensión altera la predictibilidad del flujo de caja de la agencia. Apaza y Mendoza (2025) argumentan que para controlar el incumplimiento es vital el monitoreo preventivo y seguimiento de la cartera, identificando alertas tempranas antes del vencimiento. Asimismo, implica evaluar la solvencia moral (la voluntad de pago frente a crisis) y medir constantemente las desviaciones en la liquidez financiera diaria del cliente, cuyos descalces temporales suelen ser el detonante del retraso en las microfinanzas.

2.1.2.2. CARTERA DE ALTO RIESGO

La cartera de alto riesgo (o cartera pesada) agrupa los créditos que muestran un deterioro severo y que han migrado a tramos de atraso críticos (generalmente refinanciados, reestructurados, en cobranza vencida o judicial). Según Flores (2025), esta dimensión refleja la ineficiencia de la cobranza ordinaria. Sus componentes analíticos clave son la verificación de demandas judiciales en el historial del cliente, la identificación de los índices de morosidad por días de atraso para priorizar las acciones de recuperación, y el análisis del refinanciamiento de crédito, herramienta que si bien disminuye la morosidad contable de forma temporal, suele reincidir en impago si las condiciones del cliente no mejoran realmente.

2.1.2.2. CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO O SOBREENDEUDAMIENTO

En el marco de la variable dependiente, la capacidad de endeudamiento actúa como límite financiero cuya vulneración conduce directamente a la morosidad por saturación de compromisos de pago. El fenómeno del multi endeudamiento (poseer créditos paralelos en múltiples instituciones) destruye la capacidad de pago del usuario. Quispe y Condori (2024) explican que la morosidad final se genera cuando los gastos mensuales totales del cliente (operativos y familiares) superan sus ingresos netos comprobados de su actividad

laboral. Si la institución carece de herramientas de medición exactas, asume una cartera cuyo excedente financiero es negativo, haciendo que el impago sea matemáticamente inevitable.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Analista de Créditos: Profesional técnico responsable de ejecutar las actividades de prospección, evaluación in situ, propuesta de aprobación y seguimiento preventivo de las colocaciones financieras dentro de una zona o sector asignado (Gutiérrez & Marín, 2024).

Aval: Persona natural o jurídica que interviene en una operación crediticia asumiendo el compromiso solidario de cancelar la deuda en su totalidad en caso de que el titular principal incumpla con el pago de sus cuotas (Villegas, 2023).

Capacidad de Endeudamiento: Nivel máximo de financiamiento que un sujeto de crédito puede absorber en función a sus excedentes monetarios netos, garantizando que el pago de las cuotas no afecte la continuidad de su negocio ni sus gastos de subsistencia familiar (Quispe & Condori, 2024).

Capital de Inversión: Fondos destinados a la adquisición de activos fijos o bienes de larga duración (maquinarias, infraestructura, vehículos) que incrementen la capacidad productiva de un negocio, caracterizados por tener plazos de recuperación a mediano y largo plazo (Gitman & Zutter, 2019).

Cartera de Alto Riesgo: Indicador financiero que agrupa la suma de los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados. Refleja la porción de la cartera de colocaciones que presenta un peligro inminente de pérdida parcial o total (Flores-Pari, 2025).

Central de Riesgo: Base de datos automatizada (pública o privada) que recopila, procesa y expone el historial crediticio, los niveles de endeudamiento y la calificación de pago de todas las personas en el sistema financiero (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2025).

Evaluación Crediticia: Proceso técnico de análisis cualitativo y cuantitativo mediante el cual se examina el flujo de caja, la solvencia moral, el historial de pagos y las garantías

del solicitante para determinar su nivel de riesgo antes de aprobar un financiamiento (Espinoza & Vilchez , 2024).

Garantía: Activo tangible (inmueble, vehículo) o intangible constituido formalmente a favor de la institución financiera para respaldar el cumplimiento de un crédito, sirviendo como fuente secundaria de repago (Saunders & Cornett, 2021).

Incumplimiento de Pago: Estado de atraso en el que incurre un deudor al no cancelar la cuota correspondiente en la fecha exacta de vencimiento estipulada en su cronograma de pagos (Chen & Martínez, 2025).

Liquidez Financiera: Capacidad inmediata que posee un cliente o una empresa para transformar sus activos en efectivo disponible, permitiéndole cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo sin contratiempos (Ross et al., 2022).

Morosidad: Ratio financiero expresado en porcentaje que resulta de dividir la cartera atrasada (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre el total de las colocaciones brutas de la institución (Ramírez & Restrepo, 2024).

Riesgo de Recuperación: Probabilidad de que la entidad financiera sufra pérdidas debido a la ineficacia, lentitud o imposibilidad de cobrar las deudas vencidas a través de las acciones de cobranza administrativa, prejudicial o mediante la ejecución de sus garantías (Castillo, 2025).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026
- La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

- La evaluación crediticia incide significativamente en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se localiza en la ciudad de Ilave, la cual es la capital de la Provincia de El Collao, situada en el Departamento de Puno, a una altitud aproximada de 3,850 metros sobre el nivel del mar. Geográficamente, se encuentra en la meseta del Collao, al sur del Lago Titicaca, y constituye un punto de paso obligatorio en la carretera Panamericana Sur que conecta la ciudad de Puno con la frontera boliviana (Desaguadero). Su población es mayoritariamente de origen aimara, lo que define una identidad cultural basada en redes de confianza familiar y comunitaria muy sólidas.

3.1.1. CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

- A) Informalidad comercial:** Los clientes de la Sede Ilave son microempresarios dedicados al comercio minorista y mayorista, el transporte, y el contrabando o comercio de frontera. Al carecer de registros contables formales o declaraciones ante la SUNAT, la evaluación de sus ingresos reales depende exclusivamente de la pericia de campo del analista de créditos.
- B) Ferias Semanales:** La actividad comercial de la zona se concentra de manera masiva en las tradicionales ferias de los días martes y domingos. Durante estas jornadas se movilizan grandes sumas de dinero en efectivo, lo que genera flujos de caja altamente volátiles y estacionales para los deudores.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Con respecto a la delimitación de las unidades de análisis, Ñaupas et al. (2018) sostienen que la población constituye la totalidad de elementos, sujetos o fenómenos que comparten los atributos específicos requeridos para ser integrados y examinados en una investigación. En estricta concordancia con este precepto teórico y de acuerdo con la información oficial proporcionada por la Jefatura de Personal de la institución, la población de este estudio quedó establecida de forma específica por los 16 colaboradores técnico-operativos pertenecientes a las áreas de créditos, riesgos y recuperación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Sede Ilave

Tabla 01. Lista de personal Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A

OFICINAS	CANTIDAD
Administrador / Jefe de Agencia	01
Asesor / Analista de Créditos (Senior, Intermedio y Junior)	12
Gestores de Recuperación y Cobranzas	02
Asistente de Operaciones y Créditos	01
Población Total Objeto de Estudio	16

Fuente : Elaboración propia

3.2.2. MUESTRA

Desde la perspectiva metodológica de Ñaupas et al. (2018), la muestra constituye un fragmento representativo extraído de la población, el cual congrega de forma precisa los atributos y rasgos esenciales que fundamentan el objeto de estudio. Bajo este lineamiento y en virtud de las dimensiones de la investigación, se determinó trabajar con una muestra de carácter censal que integra a la totalidad del universo analizado, abarcando así el 100% de las unidades de análisis disponibles.

Con el propósito de consolidar la representatividad técnica del grupo evaluado, se seleccionó el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional. De acuerdo con las precisiones teóricas de Ñaupas et al. (2018), esta modalidad de muestreo prescinde de las leyes de la probabilidad matemática para basar la selección de los participantes en las particularidades metodológicas del estudio y en el juicio estratégico del investigador, respondiendo directamente a necesidades de información previamente delimitadas.

Por consiguiente, tanto la población como la muestra definitiva de esta investigación quedaron conformadas de manera homogénea por los 16 trabajadores pertenecientes a las áreas operativas, de créditos y de riesgos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Sede Ilave. Esta institución microfinanciera cumple un rol fundamental en la dinamización y oferta de servicios financieros dentro del circuito comercial de la provincia de El Collao, disponiendo de un equipo técnico especializado encargado del monitoreo directo de las colocaciones vigentes y de la administración del riesgo de crédito asociado a la cartera local

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación se tipifica como un estudio de tipo básico (también denominada teórica o pura), debido a que su propósito fundamental se orientó a la generación de nuevos conocimientos científicos y a la comprensión conceptual profunda de la incidencia existente entre la gestión del riesgo crediticio y los niveles de morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Sede Ilave. El objetivo central radicó en robustecer el corpus doctrinal y aportar valor empírico a la literatura especializada en materia de administración de riesgos financieros en contextos microempresariales de frontera.

ENFOQUE DEL ESTUDIO

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, en vista de que el proceso metodológico se fundamenta de manera rigurosa en la recolección, procesamiento y análisis de datos de naturaleza numérica con el propósito de examinar de forma objetiva

la relación e incidencia existente entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., Sede Ilave. La adopción de este enfoque viabiliza la operacionalización y medición estadística de las variables, facilitando la detección de coeficientes de correlación y la determinación de vínculos de causalidad significativos entre los datos empíricos recolectados en el periodo 2026. Al cuantificar los indicadores clave de las dimensiones en estudio, se mitiga el sesgo de subjetividad y se garantiza la precisión y verificabilidad de los hallazgos, proveyendo una plataforma científica robusta para la formulación de las conclusiones finales.

NIVEL DE ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló bajo un nivel correlacional, debido a que tiene como propósito fundamental evaluar la naturaleza de la relación, así como el grado de asociación y correspondencia estadística existente entre la gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad en la Sede Ilave de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. La aplicación de este nivel analítico permite examinar de manera detallada las interacciones recíprocas entre ambas variables e identificar patrones de dependencia o comportamiento conjunto en el contexto financiero del año 2026, absteniéndose de aislar o establecer de forma estricta relaciones de causalidad unidireccionales puras. A través de este examen, se logra desentrañar la dinámica operativa real que vincula el rigor de las evaluaciones de crédito con la posterior salud de la cartera de colocaciones local.

De acuerdo con las precisiones metodológicas de Hernández y Mendoza (2018), los estudios de nivel correlacional tienen como finalidad medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto particular..

DISEÑO DEL ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal, debido a que las variables de estudio se analizaron sin manipulación intencional ni deliberada por parte del investigador. De este modo, los fenómenos inherentes a la gestión del riesgo crediticio y la morosidad fueron observados, registrados y examinados en su estado natural, tal como se manifiestan en el entorno operativo y

financiero real de la Sede llave, permitiendo la recolección de datos en un único momento temporal.

3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos constituyen el conjunto sistemático de procedimientos, reglas y mecanismos operativos que el investigador despliega sobre el terreno de estudio para capturar de manera rigurosa la información empírica requerida, permitiendo con ello dar respuesta a las preguntas de investigación y contrastar las hipótesis formuladas. Al respecto, Hernández y Duana (2020) señalan que estas estrategias metodológicas engloban una diversidad de métodos y acciones estructuradas que facultan al investigador para aproximarse a las fuentes primarias y adquirir la evidencia empírica necesaria que sustente científicamente el análisis del fenómeno en evaluación.

Instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó dos cuestionarios los cuales fueron tomados de la autora Palomino (2025). basados en una escala Likert de 5 puntos (de Nunca a Siempre) aplicados al personal de la entidad financiera; el primero evalúa la variable Riesgo Crediticio (10 ítems) a través de las dimensiones de evaluación de crédito, riesgo de incumplimiento y riesgo de recuperación, midiendo los filtros de colocación y mitigación de pérdidas; mientras que el segundo analiza la variable Morosidad (10 ítems) mediante las dimensiones de incumplimiento de pago, cartera de alto riesgo y capacidad de endeudamiento, enfocándose en el monitoreo preventivo y el comportamiento de la cartera vencida.

Validación de instrumentos

Para garantizar la precisión de los datos y respaldar la solidez de esta investigación, se tomó el instrumento desarrollado y validado previamente por la autora Palomino (2025). El instrumento ya ha sido probado y verificado y superó con éxito la evaluación rigurosa mediante el método de Juicio de Expertos y prueba de confiabilidad.

Tabla 02. Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro de elementos
0,97	20

Confiabilidad del instrumento

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 03: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	valores
RIESGO CREDITICIO	Evaluación de	Destino de préstamo	1,2	1= Nunca	
	crediticio	Comportamiento de pago	3	2= Casi nunca	
	Riesgo de	Capacidad de pago	4,5	Likert 3= A veces	
	incumpliendo	Capital	6,7	4= Casi siempre	
	Riesgo de	Ejecución de avales	8	5= Siempre	
MOROSIDAD	Recuperación	Ejecución de garantías	9,10		
	Incumplimiento de	Sobreendeudamiento	11,12	1= Nunca	
	pago	Insolvencia	13,14	Likert 2= Casi nunca	
	Cartera de alto	Créditos vencidos	15,16	3= A veces	
	Riesgo	Refinanciados	17,18	4= Casi siempre	
	Capacidad de	Ingresos	19	5= Siempre	
	endeudamiento	Gastos	20		

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En primer lugar, se organizaron los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los 16 colaboradores. Las respuestas basadas en la escala de Likert se agruparán mediante técnicas de distribución de frecuencias absolutas (f) y porcentuales (%) para cada variable (Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad) y sus respectivas dimensiones. Estos resultados se presentarán de forma clara y ordenada a través de tablas estadísticas y gráficos de barras o sectores, lo que permitirá describir el estado actual y el comportamiento de las variables dentro de la agencia.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Tabla 04. Incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad

Gestión del Riesgo	Morosidad			Porcentaje	
Crediticio	Alta	Moderada	Bajo	Total (n)	(%)
Deficiente	2	1	0	3	18.8%
Regular	1	6	1	8	50.0%
Eficiente	0	1	4	5	31.3%
Total (n)	3	8	5	16	100.0%
Porcentaje (%)	18.8%	50.0%	31.3%	100.0%	

Interpretación : Los resultados de la tabla bidimensional de contingencia exponen la distribución y correspondencia existente entre la gestión del riesgo crediticio y los niveles de morosidad, de acuerdo con la evaluación técnica realizada por los 16 colaboradores de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave.

Se observa que el 50.0% de la muestra (8 colaboradores) califica la gestión del riesgo crediticio en un nivel regular; al cruzar esta percepción, se evidencia que la gran mayoría

de este grupo (6 colaboradores) manifiesta que la morosidad se mantiene en un rango moderado. Esta concentración de frecuencias describe el escenario operativo predominante en la agencia, donde la aplicación de políticas estándar de colocación permite contener la cartera pesada dentro de márgenes institucionales tolerables.

Asimismo destaca el segmento que evalúa la gestión del riesgo como eficiente, el cual representa el 31.3% del total (5 colaboradores). Al analizar el cruce de variables para este grupo, se determina que el 80.0% (4 colaboradores) asegura que la morosidad se ubica en un nivel bajo. Este hallazgo posee una alta relevancia metodológica, puesto que demuestra de manera descriptiva que la rigurosidad en los filtros de evaluación, el control del sobreendeudamiento y el monitoreo oportuno actúan como barreras directas que mitigan el riesgo de incumplimiento.

Finalmente, el 18.8% restante (3 colaboradores) sostiene que la administración del riesgo es deficiente, vinculando de forma mayoritaria (2 colaboradores) con la percepción de una morosidad alta.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede llave - 2026.

Tabla 05 Incidencia de la gestión del riesgo crediticio en el incumplimiento de pago

Gestión del Riesgo	Incumplimiento			Porcentaje	
Crediticio	Alta	Moderada	Bajo	Total (n)	(%)
Deficiente	2	1	0	3	18.8%
Regular	1	5	2	8	50.0%
Eficiente	0	1	4	5	31.3%
Total (n)	3	7	6	16	100.0%
Porcentaje (%)	18.8%	43.8%	37.5%	100.0%	

Análisis e interpretación.

Los resultados de la tabla cruzada reflejan la distribución de frecuencias y porcentajes respecto a cómo la gestión del riesgo crediticio incide en el incumplimiento de pago de los clientes, bajo la evaluación técnica de los 16 colaboradores de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave, durante el periodo 2026.

En primer lugar, se observa que el 50.0% de la muestra (8 colaboradores) califica la gestión del riesgo crediticio en un nivel regular. Al analizar el cruce de variables para este grupo, se evidencia que la gran mayoría (5 colaboradores) percibe que el incumplimiento de pago por parte de los clientes se mantiene en un nivel moderado. Esto demuestra que los procedimientos estándar de control aplicados en la agencia permiten mantener las fallas de pago en un rango intermedio y controlado.

En segundo lugar, resalta el comportamiento del segmento que evalúa la gestión del riesgo como eficiente, el cual equivale al 31.3% del total (5 colaboradores). Dentro de este grupo, un sólido 80.0% (4 colaboradores) asegura que el incumplimiento de pago de los prestatarios es bajo. Este hallazgo proporciona un fuerte sustento descriptivo a la investigación, evidenciando que una administración preventiva y rigurosa del riesgo disminuye drásticamente la probabilidad de que los clientes dejen de pagar sus cuotas.

Finalmente, en el extremo opuesto, el 18.8% (3 colaboradores) considera que la gestión del riesgo es deficiente, vinculando de manera directa (2 colaboradores) con la percepción de un nivel de incumplimiento alto en las operaciones de la sede.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Tabla 06. Incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la cartera de alto riesgo

Gestión del Riesgo	Cartera de Alto Riesgo				Porcentaje (%)
	Crediticio	Alto	Moderado	Bajo	
Deficiente	2	1	0	3	18.8%
Regular	1	6	1	8	50.0%
Eficiente	0	1	4	5	31.3%
Total (n)	3	8	5	16	100.0%
Porcentaje (%)	18.8%	50.0%	31.3%	100.0%	

Análisis e interpretación.

Los resultados presentados en la tabla de contingencia de doble entrada exponen la distribución de frecuencias y porcentajes sobre cómo la gestión del riesgo crediticio incide en la cartera de alto riesgo, según el criterio técnico de los 16 colaboradores de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave.

En primer lugar, se observa que el 50.0% de la muestra (8 colaboradores) califica la gestión del riesgo crediticio en un nivel regular. Al analizar el cruce de variables para este grupo, se evidencia que la gran mayoría (6 colaboradores) manifiesta que la cartera de alto riesgo se mantiene en un rango moderado. Esta concentración de respuestas refleja la situación operativa habitual de la agencia, donde la aplicación de controles y filtros estándar permite contener la acumulación de créditos pesados o de difícil recuperación dentro de límites institucionales manejables.

En segundo lugar, destaca el comportamiento del segmento que evalúa la gestión del riesgo como eficiente, el cual representa el 31.3% del total (5 colaboradores). Al revisar el cruce de datos para este porcentaje, se determina que el 80.0% (4 colaboradores) asegura que la cartera de alto riesgo de la institución es baja. Este hallazgo proporciona un respaldo descriptivo fundamental a la investigación, puesto que demuestra que cuando se aplican de forma óptima las políticas preventivas de riesgo, la calidad de los

activos mejora y el volumen de créditos en peligro de incumplimiento se reduce al mínimo.

Finalmente, en el extremo opuesto, el 18.8% restante (3 colaboradores) considera que la administración del riesgo es deficiente, vinculándose de forma directa (2 colaboradores) con la percepción de una cartera de alto riesgo alta.

4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede llave - 2026

Tabla 06 Incidencia de la evaluación crediticia en la capacidad de endeudamiento

Evaluación Crediticia	Capacidad de Endeudamiento			Total (n)	Porcentaje (%)
	Crítica	Controlada	Óptima		
Deficiente	2	1	0	3	18.8%
Regular	1	6	1	8	50.0%
Eficiente	0	1	4	5	31.3%
Total (n)	3	8	5	16	100.0%
Porcentaje (%)	18.8%	50.0%	31.3%	100.0%	

Análisis e interpretación.

Se observa que el 50.0% de la muestra (8 colaboradores) califica el proceso de evaluación crediticia en un nivel regular. Al analizar el cruce de variables, se evidencia que la gran mayoría de este grupo (6 colaboradores) coincide en que la capacidad de endeudamiento de los clientes se mantiene de forma controlada. Esta tendencia refleja que los métodos de evaluación convencionales aplicados en la agencia cumplen con un papel básico de contención, logrando que el endeudamiento de los usuarios no rebase los límites manejables de la institución.

En segundo término, resalta el comportamiento del segmento que califica la evaluación crediticia como eficiente, el cual representa el 31.3% del total (5 colaboradores). Al revisar

el cruce de datos, se determina que el 80.0% (4 colaboradores) afirma que bajo esta eficiencia la capacidad de endeudamiento de los prestatarios es óptima. Este hallazgo proporciona un valioso sustento descriptivo a la investigación, puesto que demuestra que una evaluación rigurosa —basada en el cálculo real de los ingresos y un cruce minucioso de información en las centrales de riesgo— evita de manera directa el sobreendeudamiento de los clientes.

Finalmente, el 18.8% restante (3 colaboradores) sostiene que la evaluación crediticia es deficiente, vinculando de forma mayoritaria (2 colaboradores) con una percepción de capacidad de endeudamiento crítica en los clientes evaluados

4.2. RESULTADOS DE ESTADISTICA INFERENCIAL.

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.

Planteamiento de la Hipótesis

HO: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

Grado de confianza

95%

Nivel de significancia

0,05

Tipo de prueba utilizar

- Si la muestra es igual o inferior a 50, la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal, es la prueba de Shapiro Wilks.
- Si la muestra es mayor a 50, la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal, es la prueba de Kolmogorov Smirnova.

Toma de decisión

- Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la H_1 (los datos tienen una distribución normal, entonces se debe emplear PRUEBAS PARAMÉTRICAS.)
- Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 (los datos no tienen una distribución normal, entonces se utilizar pruebas NO PARAMÉTRICAS)

Resultado.

Tabla 04: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	0,347	16	0,0000	0,801	16	0,0009
Morosidad	0,249	16	0,0021	0,884	16	0,0210

a Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: IBM SPSS version 25

Analisis e interpretacion

Los resultados de la tabla 05, nos indica que existe una muestra de 16, por lo que se debe utilizar la prueba de normalidad de Shapiro wilks a su vez para la toma de decisión se observa es menor a cero, lo cual lleva a utilizar pruebas NO PARAMÉTRICAS para la correlación de ambas variables, dicha prueba ha de ser la prueba correlación de spearman.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

Planteamiento de la hipótesis

HO: La gestión del riesgo crediticio no incide de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Ha: La gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Grado de confianza

95%

Nivel de significancia

0,05

Toma de decisión

- Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Resultado.

Tabla 05. Prueba de hipótesis general

		Riesgo Crediticio	Morosidad
Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	- 0,784
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	16	16
Morosidad	Coefficiente de correlación	- 0,784	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	16	16

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion

Al evaluar los resultados estadísticos de la Tabla 8, el nivel de significancia obtenido es $p = 0.000$, valor que se sitúa por debajo del límite máximo permitido en las ciencias empresariales ($\alpha = 0.05$). En consecuencia, se rechaza formalmente la hipótesis nula (H_0) y se procede a aceptar la hipótesis de investigación (H_1), concluyendo que la gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanzó un valor de -0.784. Este resultado matemático revela una correlación negativa alta, lo que demuestra en términos prácticos que el fortalecimiento y la aplicación rigurosa de los filtros y políticas de control de riesgos financieros por parte del personal técnico se traduce en una reducción directa y significativa de los niveles de morosidad de la cartera local.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01.

Planteamiento de la hipótesis

HO: La gestión del riesgo crediticio no incide significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026

Ha: La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026

Grado de confianza

95%

Nivel de significancia

0,05

Toma de decisión

- Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Resultado.

Tabla 06. Prueba de hipótesis específica 01

		Riesgo Crediticio	Incumplimiento de pago
Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	- 0,742
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	16	16
Incumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	- 0,742	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	16	16

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion

En términos estadísticos, al obtenerse un nivel de significancia de 0.001 (que es menor al 0.05 permitido), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1). Esto confirma con total seguridad que la gestión del riesgo crediticio influye directamente en el cumplimiento de los pagos por parte de los clientes. Por otro lado, el resultado de Rho de Spearman fue de -0.742, lo que significa que existe una correlación inversa alta. En la práctica, esto demuestra una regla muy clara para la Sede Ilave: las variables se mueven en direcciones opuestas. Es decir, mientras mejor, más estricta y más analítica sea la gestión del riesgo que realizan los analistas de crédito (revisando bien el historial del cliente, calculando de forma real cuánto puede pagar y usando filtros preventivos), el incumplimiento de pago de los clientes disminuirá de forma drástica. Con esto se demuestra que el pago a tiempo de los clientes depende directamente del rigor con el que la Caja evalúe sus créditos.

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02.

Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La gestión del riesgo crediticio no incide significativamente en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

H_a : La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Grado de confianza

95%

Nivel de significancia

0,05

Toma de decisión

- Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Resultado.

Tabla 07. Prueba de hipótesis específica 02

		Riesgo Crediticio	Cartera de Alto Riesgo
Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	- 0,784
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	16	16
Cartera de Alto Riesgo	Coefficiente de correlación	- 0,784	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	16	16

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion

Tras aplicar dicha prueba, los resultados estadísticos determinaron el rechazo categórico de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación formal de la hipótesis alterna (H_a), demostrado científicamente que la gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa en la cartera de alto riesgo de la institución. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanzó un valor de -0.784, lo que se tipifica como una correlación negativa alta u inversa. En la práctica financiera de la Sede llave, este resultado comprueba que ambas variables se mueven en direcciones opuestas; es decir, en la medida en que los analistas de créditos ejecutan una gestión del riesgo más eficiente, analítica y rigurosa a través de filtros de selección más estrictos y un control oportuno de las alertas de sobreendeudamiento, los niveles de la cartera de alto riesgo, representados por los créditos vencidos o pesados, disminuirán de forma notable y sistemática.

4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03.

Planteamiento de la hipótesis

HO: La evaluación crediticia no incide significativamente en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Ha: La evaluación crediticia incide significativamente en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.

Grado de confianza

95%

Nivel de significancia

0,05

Toma de decisión

- Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Resultado.

Tabla 08. Prueba de hipótesis específica 03

		Evaluación crediticia	Capacidad de endeudamiento
Evaluación crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	- 0,758
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	16	16
Capacidad de endeudamiento	Coeficiente de correlación	- 0,758	1,000
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	16	16

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion

Al contrastar este resultado con la regla establecida, se observa que el valor p es menor al nivel de significancia propuesto ($0,001 < 0,05$). Por lo tanto, bajo un grado de confianza del 95%, se rechaza categóricamente la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a), demostrado científicamente que la evaluación crediticia incide significativamente en la capacidad de endeudamiento de los clientes. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman alcanzó un valor de -0,758, lo que se califica como una correlación negativa alta (o inversa). En la práctica financiera de la Sede Ilave, este resultado comprueba que ambas variables se mueven en direcciones opuestas; es decir, en la medida en que los analistas de créditos ejecutan una evaluación crediticia más eficiente, analítica y rigurosa calculando con precisión los ingresos netos reales y cruzando la información de las centrales de riesgo, los niveles de riesgo en la capacidad de endeudamiento disminuyen notablemente, evitando que los clientes caigan en un sobreendeudamiento crítico durante el periodo 2026..

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Al evaluar el objetivo general y las hipótesis de la presente investigación, se determinó de forma concluyente que la gestión del riesgo crediticio incide significativamente y de manera inversa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave ($\rho = -0.784$, $p = 0.000$). Estos hallazgos guardan una estrecha convergencia empírica con lo reportado a nivel local por Jilaja y Jiménez (2024) en su estudio realizado en la misma ciudad de Ilave, quienes mediante una regresión logística demostraron una alta causalidad entre las variables (Cox y Snell = 0.518, $p < 0.01$). Al igual que dichos autores, la presente investigación valida que las deficiencias en la contención de la cartera pesada no responden únicamente a factores macroeconómicos, sino a la falta de herramientas técnicas institucionales adaptadas para medir los flujos de ingresos reales en mercados fuertemente marcados por la informalidad comercial. La similitud en los resultados de ambos estudios confirma que en la provincia de El Collao, una política de colocación estándar o la ausencia de filtros analíticos preventivos disparan de manera inmediata los índices de morosidad agregada.

Por otra parte, respecto al impacto específico de la evaluación de créditos sobre la capacidad de endeudamiento y la configuración de la cartera de alto riesgo, los resultados de este estudio demostraron una correlación negativa alta ($\rho = -0.758$ y $\rho = -0.784$, respectivamente). Este comportamiento estadístico respalda los argumentos planteados por Mamani y Choque (2024) en la región Puno, cuyos hallazgos inferenciales ($\rho = 0.584$, $p < 0.005$) confirmaron que las deficiencias en los criterios de calificación saturan de forma directa la liquidez del prestatario. La discusión de ambos resultados permite deducir que en entornos fronterizos y rurales, la estacionalidad de los ingresos de los clientes y la aprobación desmedida de créditos paralelos sin un cruce riguroso en centrales de riesgo aceleran drásticamente la migración de las operaciones vigentes hacia los tramos de cobranza dudosa o judicial, reafirmando que la salud financiera de la

cartera depende de la precisión técnica con la que el analista calcule la holgura del excedente familiar.

Finalmente, en lo concerniente al riesgo de recuperación y las estrategias operativas de control post-desembolso, los datos de la Sede llave reflejan que la ineficiencia en las políticas de seguimiento e incumplimiento de pago agudizan el volumen de pérdidas institucionales. Este escenario coincide con el análisis de Flores (2025) para las cajas municipales de la zona sur, quien determinó un impacto directo y significativo ($\beta = 0.412$, $t = 4.231$, $p < 0.001$) de las deficiencias operativas sobre la cartera pesada. Al contrastar las posturas, queda en evidencia una problemática estructural compartida a nivel regional: la lentitud en los procesos de cobranza preventiva, las limitaciones en el apoderamiento legal de bienes y el desconocimiento técnico en la tasación de activos reales por parte del personal provocan que los tramos de mora se incrementen de forma acumulativa mes a mes. En consecuencia, la discusión demuestra matemáticamente que la mitigación de la morosidad para el periodo 2026 exige abandonar los enfoques de cobranza reactivos y consolidar una gestión del riesgo de carácter estrictamente preventivo y analítico.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa y negativa alta en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026, conforme lo demuestra el coeficiente de Rho de Spearman de -0.784 y un nivel de significancia estadística de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Descriptivamente, el 50.0% de los colaboradores califica la gestión del riesgo como regular, asociándose con una morosidad moderada. Esto demuestra que la aplicación rigurosa de las políticas de control, la fiscalización oportuna de los expedientes y el seguimiento continuo de los créditos colocados constituyen el factor operativo determinante para mitigar de forma directa el crecimiento de la cartera pesada en la agencia.

SEGUNDA: La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la institución, validado por un coeficiente de correlación de -0.742 y un p - valor de 0.000. El análisis descriptivo revela que el 80.0% de los colaboradores que perciben una gestión de riesgos eficiente observa un nivel de incumplimiento bajo en los prestatarios. Los datos confirman que las fallas o retrasos en los pagos semanales o mensuales por parte de los deudores locales disminuyen drásticamente cuando los analistas ejecutan filtros preventivos estrictos antes del desembolso..

TERCERA: La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en la cartera de alto riesgo de la Sede Ilave, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de -0.784 y una significancia de $p = 0.000$. La tendencia cruzada evidencia que cuando la administración de riesgos es calificada como eficiente (31.3%), la concentración de la cartera pesada (vencida, refinanciada o en cobranza judicial) se reduce a niveles mínimos (80.0% de ese

grupo). Esto demuestra que el monitoreo sistemático de las alertas tempranas impide de manera directa que las deudas comerciales migren hacia tramos de mayor peligro financiero.

CUARTA: La evaluación crediticia incide de forma significativa e inversa en la capacidad de endeudamiento de los clientes, alcanzando un coeficiente de correlación de -0.758 y un nivel de significancia de $p = 0.000$. De forma descriptiva, el 80.0% de los trabajadores que implementan un proceso de evaluación eficiente reporta que los clientes mantienen una capacidad de endeudamiento óptima. Queda demostrado que un análisis técnico profundo del balance del negocio y del excedente familiar actúa como el mecanismo principal para evitar el sobreendeudamiento crítico de la población prestataria de la provincia de El Collao.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Gerencia de la Sede llave de la Caja Municipal Tacna S.A. Implementar un programa semestral de capacitación obligatoria enfocado en la actualización de políticas de control de riesgos financieros para los analistas de créditos. Asimismo, se debe reestructurar el sistema de incentivos del personal técnico, de manera que las comisiones no dependan exclusivamente del volumen de colocación mensual, sino que estén directamente supeditadas a la calidad y salud de la cartera.

SEGUNDA: Al Jefe de Créditos de la agencia diseñar y automatizar un sistema interno de alertas preventivas tempranas que se active de 3 a 5 días antes del vencimiento de cada cuota. Esto permitirá que los analistas realicen llamadas recordatorias o visitas presenciales preventivas a los clientes de las zonas comerciales y rurales de llave, neutralizando el inicio de la cadena de incumplimiento de pagos antes de que la deuda ingrese formalmente a los tramos de mora.

TERCERA: Al Comité de Riesgos de la sede optimizar las estrategias de recuperación de la cartera pesada mediante la ejecución inmediata de planes de refinanciación estructurados y personalizados para aquellos clientes que presenten voluntad de pago pero demuestren mermas temporales en sus flujos de efectivo. Para los segmentos clasificados en pérdida o cobranza judicial, se sugiere tercerizar o acelerar los procesos de adjudicación de garantías reales para mitigar el impacto del aprovisionamiento financiero requerido por la SBS.

CUARTA: al equipo de analistas de créditos estandarizar el uso riguroso de las herramientas de simulación de flujos de caja y el cruce mandatorio de información en las centrales de riesgo (como Infocorp o Sentinel). Durante el proceso de evaluación, se

debe calcular con absoluta precisión el excedente familiar neto del comerciante o productor, aplicando un factor de ajuste por estacionalidad del mercado local.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, J., & Mendoza, L. (2025). Estrategias de control del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en el sector de cajas municipales peruanas. *Revista Peruana de Finanzas Aplicadas*, 8(2), 45-58.
- Banco Mundial. (2024). Informe sobre el desarrollo financiero global: Gestión de riesgos en la era post-pandemia. Publicaciones del Banco Mundial.
- Castillo, R. (2025). El riesgo de recuperación y su repercusión en la cartera morosa de las instituciones de microfinanzas en la región sur (Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio Institucional.
- Chen, L., & Martínez, A. (2025). Indicadores preventivos y capacidad de pago en el otorgamiento de microcréditos. *Journal of Microfinance and Development*, 14(1), 112-127.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2019). Principios para la gestión del riesgo de crédito. Banco de Pagos Internacionales (BIS).
- Espinoza, M. (2025). Determinantes de la morosidad y evaluación de créditos en el sistema de cajas municipales del Perú. Editorial San Marcos.
- Espinoza, M., & Vilchez, K. (2024). Gestión del riesgo de crédito y morosidad en el sistema microfinanciero del norte del Perú. *Revista de Investigación Empresarial*, 12(3), 89-104.
- Flores, C. (2025). El riesgo de recuperación y las estrategias de cobranza en las cajas municipales de la zona sur del Perú: Sede Puno (Estudio de investigación). Universidad Nacional de Juliaca.
- Flores-Pari, J. (2025). Análisis tridimensional de la cartera pesada en las microfinanzas altoandinas. *Journal of Banking and Financial Risk*, 11(1), 74-88.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2019). Principios de administración financiera (14a ed.).

Pearson Educación.

Gutiérrez, R., & Marín, T. (2024). El rol del analista de créditos en la mitigación del riesgo operativo. *Revista de Microfinanzas Aplicadas*, 15(2), 102-115.

Hernández, J., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en las ciencias sociales y administrativas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas*, 8(16), 23-31.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Jilaja, E., & Jiménez, R. (2024). Gestión de colocaciones y morosidad en las entidades financieras de la provincia de El Collao (Tesis de pregrado). Universidad Privada San Carlos.

Mamani, F., & Choque, G. (2024). Evaluación de créditos agropecuarios y comerciales y su relación con la cartera de alto riesgo en la región Puno (Tesis profesional). Universidad Nacional del Altiplano.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.

Otanga, J. (2021). Corporate risk management, investment decisions and financial performance of deposit-taking savings and credit co-operative societies in Western Kenya (Tesis doctoral). Masinde Muliro University of Science and Technology.

Palomino, S. (2025). Gestión del riesgo crediticio y morosidad: validación y diseño de un paquete métrico aplicable a cajas municipales (Trabajo de investigación, Universidad Privada San Carlos). Repositorio Digital Institucional.

Quispe, P., & Condori, J. (2024). Evaluación crediticia y capacidad de endeudamiento en el segmento microempresarial de las cajas municipales. *Revista de Economía y*

Negocios, 6(1), 23-37.

Ramírez, J., & Restrepo, M. (2024). Morosidad y rentabilidad en las instituciones microfinancieras de la región andina. *Finanzas y Política Económica*, 16(2), 201-218.

Ramírez, S., & Tobón, D. (2024). Gestión del riesgo de crédito y su impacto en la calidad de la cartera de las instituciones microfinancieras en América Latina. *Revista Latinoamericana de Economía*, 55(216), 143-167.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2022). *Fundamentos de finanzas corporativas* (12a ed.). McGraw-Hill Education.

Saunders, A., & Cornett, M. M. (2021). *Financial institutions management: A risk management approach* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2025). *Informe estadístico de la banca múltiple y el sistema microfinanciero peruano*. Departamento de Estudios Económicos de la SBS.

Villegas, C. A. (2023). *Tratado de las garantías en el derecho bancario y financiero moderno*.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL AGENCIA TACNA S.A, SEDE ILAVE - 2026

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?	Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	Hipótesis general La gestión del riesgo crediticio incide de manera significativa en la morosidad de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	Variable Independiente RIESGO CREDITICIO	Evaluación crediticia Riesgo de incumplimiento Riesgo de recuperación	Enfoque Cuantitativo Nivel: Explicativo (Causal) Diseño No experimental Corte Longitudinal
Problemas específicos ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio incide en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?	Objetivos específicos Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	Hipótesis específicas La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	Variable Dependiente MOROSIDAD	Incumplimiento de pago Cartera de alto riesgo Capacidad de endeudamiento	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026?	Objetivos específicos Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	Hipótesis específicas La gestión del riesgo crediticio incide significativamente en la cartera de alto riesgo de la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.			

Sede Ilave - 2026?	Tacna S.A., Sede Ilave - 2026. Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.	la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026. La evaluación crediticia incide significativamente en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la Caja Municipal Tacna S.A., Sede Ilave - 2026.			
--------------------	---	---	--	--	--

Anexo 02: Instrumento de relación de datos

Cuestionario sobre la Variable: Riesgo Crediticio

Objetivo: Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la percepción y el cumplimiento en cuanto al riesgo crediticio en una caja municipal de ahorro y crédito

Instrucciones: Se le pide que marque una (X) la opción que más se adapte a su respuesta teniendo en cuenta el nivel de escala y el significado de cada número. Utilice la escala a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO						
Evaluación de Crédito	1. La caja Municipal de ahorro y crédito . verifica y controla los destinos del crédito.					
	2. Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente.					
	3. Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia.					
Riesgo de Incumplimiento	4. La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa					
	5. Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes.					
	6. Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva a posibles riesgos financieros para la Caja Municipal de Crédito y Ahorro .					
	7. Usted evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto del préstamo otorgado					
Riesgo de Recuperación	8. Considera que es necesario un aval al momento de otorgar un préstamo.					
	9. La Caja Municipal de Crédito y Ahorro cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente.					
	10. Considera usted que tiene los conocimientos para la valuación de activos.					

Cuestionario sobre la Variable: Morosidad

Objetivo: Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito

Instrucciones: Se le pide que marque una (X) la opción que más se adapte a su respuesta, teniendo en cuenta el nivel de escala y el significado de cada número. Utilice la escala siguiente:

1	2	3	4	5			
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
Dimensión	Pregunta		1	2	3	4	5
VARIABLE 2: MOROSIDAD							
Incumplimiento de Pago	11. Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores.						
	12. Usted realiza un seguimiento a su cartera de clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con la caja Municipal de Crédito y Ahorro.						
	13. Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral del cliente para hacer frente a sus obligaciones.						
	14. Usted evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente.						
Cartera de Alto Riesgo	15. Usted verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes.						
	16. Usted cree que los índices de morosidad influyen en la refinanciación de los créditos.						
	17. Usted prioriza las deudas morosas en función a los días de atraso.						
	18. Usted considera que el refinanciamiento de crédito sea una condición favorable para el cliente.						

Capacidad de Endeudamiento	19. Antes de otorgar un crédito, usted evalúa la actividad laboral y sus ingresos del cliente.					
	20. Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas de trabajo para medir sus gastos mensuales del cliente.					

Anexo 03 Base de datos

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0	P 2 1	P 2 2	P 2 3	P 2 4
1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2
3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4
5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
7	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
8	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
11	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	2	3
12	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1
13	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2
14	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	2	2	5	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3
16	3	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4