



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD
EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD
DE PUNO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. RUBEN ILASACA YUNGA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD
EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD
DE PUNO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUBEN ILASACA YUNGA

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 263-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 5 de noviembre del 2025

VISTOS: El Oficio No 043-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 05 de noviembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 10231 presentado por el (la) Bachiller: **ILASACA YUNGA, RUBEN**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: : **ILASACA YUNGA, RUBEN**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
2do Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMNI
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: VIERNES 14 de noviembre del 2025
Hora	: 8.30 A.M

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)2
- Archivo	(1)





RESOLUCIÓN N° 418 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 04 de setiembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-7455 de fecha 03 DE SETIEMBRE del 2025, del **Bach. ILASACA YUNGA RUBEN**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ILASACA YUNGA RUBEN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 162-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **ILASACA YUNGA RUBEN**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



RESOLUCIÓN N° 162 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 19 de junio del 2025

Visto: el Expediente N° 3744 de fecha 27 mayo del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **ILASACA YUNGA RUBEN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) **DRA. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN de La Propuesta de Investigación Titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **ILASACA YUNGA RUBEN**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **DRA. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. Bertha Bejar Parra
DIRECTORA(E) DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA AGUA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

6%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.revistainvestigo.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA CIUDAD DE PUNO 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	RUBEN ILASACA YUNGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324237
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-8819-1808
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043



Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONOMÍA - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: CAJA CUSCO País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO Coordenadas. Latitud: -15.83843 Longitud: -70.02756 https://maps.app.goo.gl/uhHeNH5VBvTUUDV58 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	JUNIO 2025 – NOVIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERCA VILLASQUEZ"
Dña. Yudy Huacani Sacasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RUBEN ILASACA YUNGA, identificado con DNI

Nro. 01324237 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA

CIUDAD DE PUNO 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de Diciembre del 2025

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico con profundo cariño y gratitud, a mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y aliento han sido mi mayor fortaleza durante todo este proceso, a mis seres queridos que, con sus palabras de motivación y comprensión en los momentos más difíciles, me impulsaron a no rendirme.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo, para mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y aliento constante durante este proceso, para mis docentes y asesores, por sus valiosas orientaciones y por compartir su conocimiento y experiencia, que fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. A mis compañeros y amigos, por su motivación y colaboración en cada etapa del estudio.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema principal.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos de la investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Hipótesis	17
1.5.1 Hipótesis general.....	17
1.5.2 Hipótesis específicas.....	17



1.6	Operacionalización de variables.....	18
-----	--------------------------------------	----

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1	Bases teóricas.....	19
2.1.1	Antecedentes	19
2.1.2	Marco Teórico	26
2.2	Definición de términos	35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Método de investigación	40
3.1.1	Enfoque de la investigación	40
3.1.2	Método(s) aplicados a la investigación	40
3.1.3	Tipo de investigación.....	40
3.1.4	Nivel de investigación.....	41
3.1.5	Diseño de investigación	41
3.2	Ámbito de investigación	41
3.3	Población y muestra	41
3.3.1	Población.....	41
3.3.2	Muestra.....	42
3.4	Técnica e instrumento de recogida de información.....	42
3.4.1	Técnica	43
3.4.2	Instrumento.....	43



3.4.3 Validación	44
3.4.4 Confiabilidad	44
3.5 Análisis estadístico para la contratación de hipótesis	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos	47
4.2 Supuestos de normalidad	50
4.3 Resultado general	52
4.4 Resultados específicos	53
4.4.1 Resultados correspondientes al primer objetivo específico	53
4.4.1 Resultados correspondientes al segundo objetivo específico	55
4.4.2 Resultados correspondientes al tercero objetivo específico	56
4.5 Verificación de hipótesis	58
4.6 Discusión de resultados	62
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS.....	69
Apéndice 1 Matriz De Consistencia.....	2
Apéndice 2 Instrumentos	3
Apéndice 3 Validez de Instrumentos.....	5
Apéndice 4 Base de datos.....	7



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables de la gestión de riesgo crediticio y morosidad	18
Tabla 2 Barremos para la gestión de riesgo crediticio y la morosidad	44
Tabla 3 Confiabilidad de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad	45
Tabla 4 Resultados de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad	45
Tabla 5 Gestión de riesgo crediticio	47
Tabla 6 Morosidad en la caja cusco agencia ciudad Puno	48
Tabla 7 Prueba de normalidad	51
Tabla 8 Gestión de riesgo crediticio y la morosidad	52
Tabla 9 Capacidad de pago y la morosidad	53
Tabla 10 Políticas y procedimientos de crédito y la morosidad	55
Tabla 11 Monitoreo y control del riesgo y la morosidad	56
Tabla 12 Contrastación de hipótesis de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad	58
Tabla 13 Contrastación de hipótesis de la capacidad de pago y la morosidad	59
Tabla 14 Contrastación de hipótesis de las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad	60
Tabla 15 Contrastación de hipótesis del monitoreo y control del riesgo y la morosidad	62



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de riesgo crediticio.....	47
Figura 2 Morosidad en la caja cusco agencia ciudad Puno	49
Figura 3 Gestión de riesgo crediticio y la morosidad.....	52
Figura 4 Capacidad de pago y la morosidad	54
Figura 5 Políticas y procedimientos de crédito y la morosidad.....	55
Figura 6 Monitoreo y control del riesgo y la morosidad	57



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno durante el año 2025, para ello se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método deductivo, con un tipo de investigación básica y un nivel correlacional, en el que fue el diseño metodológico fue no experimental, cuya población estuvo conformada por 36 colaboradores de la institución, tomándose como una muestra de 36 participantes, en la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario diseñado específicamente para la investigación. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Spearman mostraron un coeficiente de 0,904, indicando una relación positiva muy fuerte entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad, lo que evidencia que una gestión eficiente, mediante políticas, procedimientos y controles adecuados, contribuye significativamente a reducir los niveles de morosidad, mientras que deficiencias en esta gestión se asocian con mayores incumplimientos de pago, con un valor de significancia $p = 0,000$ confirma que la relación es estadísticamente significativa, Llego a concluir que el estudio demuestra que la correcta implementación de la gestión de riesgo crediticio tiene un impacto directo y relevante sobre la disminución de la morosidad en la Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno.

Palabras claves: Control, crédito, gestión, morosidad, riesgo.



ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between credit risk management and delinquency at Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno during the year 2025. To this end, a quantitative approach was developed, using the deductive method, with a basic research type and a correlational level. The methodological design was non-experimental, and the population consisted of 36 employees of the institution. A sample of 36 participants was taken, and the data collection technique was a survey, using a questionnaire specifically designed for the research. The results obtained using Spearman's correlation showed a coefficient of 0.904, indicating a very strong positive relationship between credit risk management and delinquency. This demonstrates that efficient management, through appropriate policies, procedures, and controls, significantly contributes to reducing delinquency levels, while deficiencies in this management are associated with higher payment defaults. A significance value of $p = 0.000$ confirms that the relationship is statistically significant. I conclude that the study demonstrates that the correct implementation of credit risk management has a direct and relevant impact on reducing delinquency at Caja Cusco – Puno City Branch.

Keywords: Control, credit, management, delinquency, risk.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la globalización económica ha transformado profundamente la manera en que las instituciones financieras operan, interactúa y compiten. La apertura de los mercados, la interconexión tecnológica y el acceso casi instantáneo a la información han generado un entorno altamente competitivo, donde la eficiencia en la gestión de recursos y la capacidad de anticiparse a los riesgos se han convertido en factores determinantes para la sostenibilidad de las entidades financieras, en este escenario, la estabilidad de las instituciones de microfinanzas y cajas municipales adquiere una relevancia estratégica, especialmente en países como el Perú, donde estas entidades desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera y en el apoyo a los sectores productivos de menor escala. Sin embargo, esta expansión también ha incrementado la exposición a riesgos, entre ellos el riesgo crediticio, que constituye una de las principales amenazas para la rentabilidad y solvencia de dichas organizaciones.

La gestión del riesgo crediticio se configura como un elemento fundamental para preservar la calidad de la cartera y garantizar la recuperación efectiva de los préstamos otorgados, este proceso implica una evaluación constante de los deudores, el seguimiento de sus obligaciones y la implementación de estrategias para prevenir y mitigar el incumplimiento de pagos, en el entorno económico, influenciado por factores como la inflación, la desaceleración de sectores productivos, el desempleo y la variabilidad de los ingresos, puede impactar de manera directa en la capacidad de pago de los clientes, elevando la probabilidad de morosidad, las cajas municipales como la Caja Cusco enfrentan el desafío de diseñar mecanismos eficientes de control y recuperación que no solo reduzcan las pérdidas, sino que también fortalezcan la confianza del público en sus servicios.



El comportamiento de la morosidad refleja una combinación de factores estructurales y coyunturales que afectan el cumplimiento crediticio, sobre la particularidad de la economía puneña, caracterizada por una fuerte presencia del comercio minorista, la agricultura de subsistencia y la actividad informal, genera un perfil crediticio heterogéneo y, en ocasiones, más vulnerable a los cambios en el entorno económico. Ante ello tal caso, la medición precisa de indicadores como la tasa de morosidad, la duración de la mora y la tipología de los deudores en incumplimiento se convierte en una herramienta esencial para comprender la magnitud del problema y actuar de manera proactiva, para ello la gestión de estos indicadores permite no solo detectar deterioros tempranos, sino también desarrollar estrategias diferenciadas de cobranza y prevención que optimicen los resultados de la institución. El presente documento está estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I se plantea el problema de investigación, junto con su justificación, objetivos, hipótesis y la operacionalización de variables.

En el Capítulo II se desarrollan los fundamentos teóricos, antecedentes, teorías y definiciones de términos clave.

En el Capítulo III se describe la metodología, la población y muestra, las técnicas empleadas, el procedimiento y el análisis estadístico.

En el Capítulo IV se exponen los resultados, seguidos de las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema

La gestión del riesgo crediticio está ganado protagonismo como pilar de la estabilidad financiera, especialmente en un contexto marcado por la volatilidad macroeconómica, el aumento de las tasas de interés y las persistentes presiones inflacionarias que elevan el riesgo de incumplimiento de los prestatarios, en ese sentido el Fondo Monetario Internacional IMF (2024) señala que las crecientes incertidumbres y el endurecimiento de las condiciones financieras han incrementado las vulnerabilidades de las carteras crediticias en economías emergentes, que obliga a las instituciones a reforzar sus prácticas de evaluación y monitoreo de créditos para evitar un deterioro generalizado de activos, los organismos internacionales y estudios sobre microfinanzas muestran que sin adecuados mecanismos de gestión del riesgo evaluación previa, segmentación de clientes y seguimiento post-desembolso las tasas de morosidad tienden a elevarse, afectando la liquidez y capacidad de intermediación de las entidades que atienden poblaciones de bajos ingresos.

En el Perú, las entidades del sistema financiero y las cajas municipales enfrentan presiones sobre la calidad de la cartera de crédito, observándose variaciones en los índices de morosidad que responden tanto a factores económicos (endeudamiento de los hogares, informalidad, shocks sectoriales) como a limitaciones en la gestión interna de riesgos (capacidad analítica, seguimiento y provisiones). En ese sentido existen estudios que

hablan sobre este punto, como el Informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS (2024) y reportes macroprudenciales indican aumentos puntuales en cartera atrasada en segmentos de microfinanzas y consumo, que pone de manifiesto la necesidad de fortalecimiento de modelos de riesgo, mejores prácticas de cobranza y mayor capacitación del personal crediticio.

En la ciudad de Puno, la presencia de la Caja Cusco constituye una alternativa relevante para el financiamiento de micro y pequeños empresarios, así como de trabajadores independientes. Sin embargo, en la agencia de la Ciudad de Puno se ha observado un crecimiento en los índices de morosidad durante el último año, el cual estaría asociado a deficiencias en la evaluación crediticia, insuficiente seguimiento postdesembolso y a la vulnerabilidad económica de la población local. Factores como la estacionalidad de las actividades económicas, la limitada educación financiera de los clientes y la competencia con otras entidades financieras intensifican el riesgo de incumplimiento. Esta situación amenaza la estabilidad de la cartera de créditos de la agencia y la confianza de los usuarios y la capacidad de la institución para cumplir con sus metas financieras en 2025.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025?

- ¿Qué tipo de correlación existe entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025?
- ¿Cómo se relacionan el monitoreo y control del riesgo con la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025?

1.3 Justificación

La presente investigación tiene la justificación en tres enfoques:

Justificación teórica

La gestión del riesgo crediticio y la morosidad fueron temas de especial interés en el ámbito financiero debido a su impacto directo en la estabilidad económica de las instituciones y en la confianza del mercado, de una perspectiva teórica, esta investigación buscó aportar un análisis integral que permitiera comprender de manera más profunda cómo la planificación, evaluación y control de riesgos en el otorgamiento de créditos influían en el nivel de incumplimiento por parte de los clientes.

En el estudio nos permitió describir la relación entre las variables, como también exploró la forma en que las prácticas internas de gestión se adaptaban al contexto socioeconómico de Puno, caracterizado por la presencia de actividades económicas, los resultados contribuyeron a reforzar el marco conceptual existente, generando un cuerpo de conocimiento que sirvió como referencia para investigaciones posteriores y para el desarrollo de modelos de gestión más efectivos en entidades microfinancieras que operan en entornos similares.

Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, permitieron identificar de manera precisa las debilidades y fortalezas en sus procesos de evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos, con lo datos, permitió que la institución pudo implementar estrategias más efectivas para reducir la morosidad, optimizando sus indicadores de desempeño y asegurando la sostenibilidad de su cartera.

Con esta investigación nos brindó herramientas para el diseño de políticas internas que fortalecieron la prevención del riesgo crediticio, evitando pérdidas económicas significativas y mejorando la confianza de los clientes en la institución, dicho impacto práctico también se extendió a los usuarios, quienes se beneficiaron con el desarrollo de programas de educación financiera y esquemas de pago más adaptados a su capacidad económica, fomentando relaciones más saludables entre las microfinancieras y su clientela.

Justificación metodológica

En el ámbito metodológico, se fundamentó en un enfoque cuantitativo, lo que permitió establecer relaciones precisas y medibles entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, en el que se empleó un diseño correlacional, lo que determinó el grado de relación, aportando evidencia objetiva que sirvió de soporte para la toma de decisiones institucionales. Además, se usó instrumentos validados por expertos los que garantizó la calidad de los datos obtenidos, mientras que el análisis estadístico aplicado permitió identificar patrones y tendencias relevantes. Este enfoque metodológico no solo favoreció la validez interna del estudio, sino que también aseguró su replicabilidad en otras agencias o instituciones similares, posibilitando comparaciones y generando un aporte significativo a la investigación aplicada en el sector financiero.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.
- Identificar la relación entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.
- Analizar la relación entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.
- Existe relación significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.

- Existe relación significativa entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025.

1.6 Operacionalización de variables

Se muestra la operacionalización de variables en el que explica las variables, las dimensiones y los indicadores.

Tabla 1

Operacionalización de variables de la gestión de riesgo crediticio y morosidad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X: Gestión de riesgo crediticio	Capacidad de pago	Ratio deuda - ingreso promedio Puntaje crédito promedio
	Políticas y procedimientos de crédito	Crédito otorgado conforme a políticas
	Monitoreo y control de riesgo	Numero de revisiones mensuales Tasa de alerta actividades
	Tasa de morosidad	Cartera vencida sobre total cartera
Variable Y: Morosidad	Duración de la mora	Promedio de días en mora
	Tipo de deudor en mora	Porcentaje de morosidad por segmento

Nota. Elaboración propia a partir de las variables analizadas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Antecedentes

2.1.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Guizada y Guizada (2025) en su estudio tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de las cooperativas de la provincia de Tungurahua, empleó un enfoque mixto, combinando investigación descriptiva y de campo con enfoque cualitativo, junto con el método cuantitativo mediante la técnica de metodología causal comparativa, llegó a los resultados mostraron que las instituciones financieras impulsan el dinamismo económico mediante la captación de recursos del público, el pago de intereses por ahorros y su inversión a través de créditos que generan rentabilidad; sin embargo, el incumplimiento de pago por parte de los prestatarios representa un riesgo relevante, llegó a concluir que las cooperativas desempeñan un papel clave en la economía, por lo que deben implementar estrategias efectivas para medir el riesgo en la otorgación de créditos y prevenir la morosidad.

Paredes et al., (2025) tuvo como objetivo determinar la incidencia del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de las PYMES

manufactureras, considerando el contexto de incertidumbre financiera y debilidad en la gestión interna, empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal, correlacional y explicativo, aplicando un cuestionario estructurado a 80 empresas de Chimborazo y Pichincha, como resultados llegaron al análisis en SPSS v.26 incluyó estadística descriptiva, correlación de Pearson, ANOVA y regresión lineal, evidenciando correlaciones negativas y significativas, destacando la política de crédito como la dimensión con mayor impacto inverso $r = -0,601$, y diferencias significativas en morosidad según el grado de implementación de mecanismos crediticios $F = 6,745$; $p = 0,002$, llegó a concluir que una adecuada gestión del riesgo crediticio estuvo asociada a menores niveles de morosidad, reforzando la relevancia de una administración financiera estructurada.

Chávez (2025) tuvo como objetivo analizar los factores que influyeron en la gestión del riesgo crediticio en Ecuador, identificando tanto los riesgos emergentes como las herramientas empleadas por las instituciones financieras para afrontarlos, aplicó una metodología cuantitativa basada en el análisis de datos secundarios obtenidos del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos, empleando indicadores como la tasa de morosidad y los índices de solvencia para evaluar el impacto de diversas variables sobre el comportamiento del riesgo, llegó a los resultados evidenciaron un incremento de la morosidad, particularmente en sectores vulnerables como las pymes, debido a crisis sanitarias, inseguridad y restricciones económicas, así como la prevalencia de riesgos de impago, migración, exposición y colateral, llegó a concluir



que determinó que la gestión efectiva del riesgo requería un enfoque integral sustentado en el monitoreo constante, provisiones adecuadas y la incorporación de herramientas tecnológicas para fortalecer la solidez del sistema bancario frente a escenarios de incertidumbre.

Cevallos y Campos (2023) en estudio tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí durante el periodo 2019-2020, aplicó una metodología no experimental, descriptiva y de campo, basada en el análisis documental de la cartera de crédito y los niveles de morosidad, complementada con encuestas al personal encargado de la gestión crediticia, cuyos resultados evidenciaron niveles de morosidad bajos, con 0.03% en 2019 y 0.02% en 2020, y mostraron una correlación alta entre las estrategias de gestión implementadas y el control de la morosidad, llegaron a concluir que la aplicación de políticas y procedimientos adecuados en la administración del riesgo crediticio permitió mantener índices de morosidad óptimos.

Barragán (2023) cuyo objetivo implemento un modelo y procedimiento integral de gestión del riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, en Riobamba, Chimborazo, para ello aplicó el método cualitativo, recopilando y analizando datos estadísticos de la institución y considerando las percepciones y opiniones de sus funcionarios, llegaron a los resultados evidenciaron el diseño de un modelo y procedimiento

específico que integró estrategias y actividades concretas para optimizar el otorgamiento y recuperación de créditos, llegó a concluir que, la propuesta permitió orientar a los funcionarios en el desempeño adecuado de sus funciones, corregir las deficiencias del área de créditos y contribuir a la reducción de la morosidad, mejorando la eficiencia operativa de la cooperativa.

Ramos y Morales (2023) En el estudio analizó la gestión del riesgo crediticio en ADITMAQ CIA. LTDA., con el fin de identificar las deficiencias en sus procesos y proponer estrategias para minimizar las pérdidas financieras derivadas de clientes con capacidad limitada de pago, utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, empleando revisión documental, entrevistas y análisis de datos de la cartera de créditos para evaluar los factores que inciden en el riesgo crediticio, llegó a los resultados evidenciaron que la empresa carecía de un sistema estructurado y de herramientas tecnológicas adecuadas para la detección temprana de clientes en situación de riesgo, lo que incrementaba la probabilidad de impagos, el consumo de recursos y la exposición a sanciones regulatorias, llegó a concluir que la implementación de un modelo formal de gestión crediticia.

Parra (2021) evaluó la situación actual de la cooperativa para optimizar la operatividad del crédito y reducir los riesgos asociados, aplicó una metodología descriptiva-explicativa con enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas, así como entrevistas al personal clave para conocer las políticas y procedimientos vigentes, llegaron a los

resultados permitieron identificar las líneas de negocio, documentar de forma detallada los procesos internos e implementar una matriz de riesgo que facilitó la detección, evaluación y priorización de los factores de riesgo, así como el diseño de controles efectivos, concluyó que la aplicación de un análisis riguroso de la gestión del riesgo crediticio constituye una herramienta esencial para fortalecer la estabilidad financiera y mejorar la toma de decisiones en la cooperativa.

2.1.1.2 Antecedentes Nacionales

Campos y Millán (2024) tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en el Banco de la Nación, reconociendo la importancia de mantener dicho riesgo dentro de límites aceptables establecidos por las políticas y procedimientos internos para garantizar la rentabilidad y eficiencia financiera., aplicó un enfoque descriptivo, empleando encuestas a funcionarios de jefaturas y analistas de riesgo, complementadas con un marco teórico respaldado por aportes de especialistas sobre gestión del riesgo crediticio y morosidad, llegó a los resultados evidenciaron que una gestión rigurosa y bien estructurada del riesgo crediticio contribuye significativamente a reducir la morosidad, optimizando las decisiones previas a la concesión de créditos, llego a conclusión, fortalecer las prácticas y controles internos en la administración del riesgo permite minimizar pérdidas económicas y mejorar la eficiencia operativa de la institución.

Rivera et al., (2021) en su investigación proponía estrategias efectivas para optimizar la gestión del riesgo crediticio y reducir la

morosidad en una Caja Rural de Ahorro y Crédito en Chiclayo, desarrolló bajo un enfoque propositivo con diseño no experimental, tomando como población y muestra los documentos contables y al personal colaborador de la entidad, para ello los resultados evidenciaron la necesidad de implementar medidas específicas que fortalezcan la gestión del riesgo crediticio, dado que, aunque los saldos de cuentas por cobrar en 2017 y 2018 presentaron una tendencia positiva, aún persisten problemas significativos, acentuados por la pandemia de COVID-19, llegaron a concluir que las estrategias de gestión del riesgo crediticio para lograr mayor eficiencia y estabilidad financiera en la institución.

Rivera y Toro (2021) tuvo como propósito diseñar estrategias para optimizar la administración del riesgo crediticio y así reducir los niveles de morosidad en la institución, desarrolló bajo un enfoque descriptivo, trabajando con una muestra de 22 colaboradores y utilizando como métodos el análisis documental de estados financieros, llegó a los resultados indicaron que el 54.5% de los encuestados percibe que la entidad cuenta con objetivos claros y constantes para una gestión integral del riesgo crediticio, y que un 59.1% considera que la administración de este riesgo se encuentra en un nivel casi óptimo, llegó a conclusión, la Caja Rural presenta una estructura y prácticas sólidas en su gestión crediticia.

2.1.1.3 Antecedentes Locales

Luque (2023) tuvo como objetivo analizar y determinar los factores internos y externos que influyen en la morosidad de los créditos otorgados por la Agencia Mi Banco en Puno entre 2017 y 2020, utilizó una

metodología de tipo correlacional con modelos econométricos de elección discreta binaria para el análisis de variables cuantitativas, luego a los resultados evidenciaron que un cliente promedio presenta una probabilidad del 31% de incurrir en morosidad, y que factores externos como la edad, género, estado civil, tamaño del hogar, nivel educativo, periodo de desempleo, nivel de ingresos y experiencia laboral influyen significativamente en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, luego a concluir que, la identificación de estos factores resulta esencial para diseñar estrategias de gestión de riesgo crediticio que contribuyan a reducir los índices de morosidad y mejorar la estabilidad financiera de la entidad.

Vilca (2021) cuyo objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en la empresa Mi Banco, empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de nivel descriptivo–correlacional y corte transversal, aplicando escalas validadas de riesgo crediticio e índice de morosidad a una muestra no probabilística de 122 trabajadores, llegó a los resultados evidenciaron una correlación negativa moderada $Rho = -0.467$ y significativa $p = 0.000 < 0.05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, luego a concluir que una adecuada gestión del riesgo crediticio se asocia con una reducción del índice de morosidad, destacando la importancia de fortalecer los mecanismos de evaluación y control en la cartera crediticia.

Yapo (2021) tuvo como objetivo evaluar la influencia de la administración de la cartera morosa en la rentabilidad institucional, aplicó un enfoque deductivo, descriptivo, analítico y comparativo, se aplicaron

encuestas y análisis documental a una muestra de 365 clientes y 19 analistas, luego a los resultados mostraron que el 47% de los analistas no recuperó créditos en las carteras extrajudicial y judicial, lo que incrementó sus saldos en S/ 220,399 y S/ 126,399 respectivamente, mientras que la cartera de microempresa creció un 2.21% y la de consumo un 0.91%, aunque ambas con aumento en el saldo en mora, llegó a concluir que una deficiente recuperación de cartera morosa impacta directamente en la rentabilidad, evidenciando la necesidad de mejorar las estrategias de cobranza y control de riesgo crediticio.

2.1.2 Marco Teórico

2.1.2.1 Gestión de riesgo crediticio

La gestión de riesgo crediticio es uno de los pilares esenciales en la estabilidad y sostenibilidad de las instituciones financieras, ya que permite anticipar y responder de manera eficaz a los posibles incumplimientos de pago por parte de los clientes, este proceso implica no solo la identificación temprana de amenazas, sino también la adopción de medidas que minimicen el impacto económico y reputacional que un impago puede generar en la entidad, según Crouhy et al. (2014) se trata de un procedimiento sistemático que integra la identificación, medición, evaluación, control y mitigación de las pérdidas potenciales derivadas de la falta de cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los deudores.

El Basel Committee on Banking Supervision (2017) precisa que el riesgo crediticio se refiere a la probabilidad de que un deudor o contraparte

no cumpla con sus compromisos en los términos pactados, subrayando la importancia de que la gestión contemple tanto el incumplimiento directo como el deterioro gradual de la calidad crediticia, lo que implica que las entidades deben establecer marcos robustos que combinen políticas claras, modelos de evaluación confiables y procedimientos de seguimiento permanente.

Para Saunders y Cornett (2018) señalan que la gestión de riesgo crediticio no se limita a la evaluación previa de los solicitantes de crédito, sino que también demanda un monitoreo constante de la cartera vigente, con el fin de identificar señales tempranas de deterioro y aplicar estrategias de mitigación de forma oportuna, las estrategias pueden incluir la reestructuración de deudas, el ajuste de límites crediticios, la diversificación de la cartera y la implementación de políticas de provisiones adecuadas, la gestión del riesgo crediticio se convierte en un proceso dinámico y preventivo, clave para preservar la solvencia y la confianza en el sistema financiero.

Capacidad de pago

La capacidad de pago constituye una dimensión clave dentro de la gestión de riesgo crediticio, pues representa el nivel real en el que un cliente puede responder a sus compromisos financieros en los plazos establecidos por la entidad acreedora, para el análisis no solo se limita a verificar el historial de pagos, sino que implica una evaluación profunda de variables financieras y económicas que determinan la factibilidad de que el deudor cumpla con sus obligaciones, lo que este enfoque se

convierte en un pilar para las instituciones financieras, ya que una correcta medición de la capacidad de pago reduce la probabilidad de morosidad y fortalece la sostenibilidad del portafolio crediticio.

Evaluar la capacidad de pago implica examinar de manera integral los ingresos, gastos, deudas vigentes y flujos de caja del solicitante, este análisis busca determinar la relación entre los recursos disponibles y las obligaciones contraídas, proyectando la capacidad futura del cliente para afrontar sus pagos, para, Altman (1968) pionero en el uso de modelos de predicción de riesgo crediticio, la define como “la habilidad demostrable de un deudor para generar flujos de efectivo suficientes que le permitan cumplir con sus obligaciones financieras en el momento oportuno y bajo condiciones normales y de estrés”, por lo que este enfoque incorpora escenarios adversos, considerando que la estabilidad de la capacidad de pago debe mantenerse incluso ante imprevistos económicos o financieros.

Por su parte, Brachfield (2019) la capacidad de pago debe evaluarse teniendo en cuenta, el carácter del deudor, lo que refleja su disposición ética y moral para cumplir con sus compromisos, el capital disponible recursos propios que respaldan su solvencia, las condiciones del mercado los factores externos que pueden afectar sus ingresos, los colaterales ofrecidos en las garantías que respaldan el crédito y la capacidad de gestión empresarial en el caso de empresas, su habilidad para administrar eficientemente los recursos.

Políticas y Procedimientos de Crédito

Las políticas y procedimientos crediticios representan un pilar fundamental en la gestión del riesgo crediticio, ya que proporcionan a las instituciones financieras un marco estructurado para la toma de decisiones en materia de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos. Según Bessis (2015) remarca que las estas políticas constituyen el marco normativo interno que orienta las prácticas crediticias y define las responsabilidades de cada área involucrada, asegurando coherencia y uniformidad en las evaluaciones y aprobaciones, el conjunto de normas, criterios y procesos estandarizados que establecen los parámetros dentro de los cuales la institución está dispuesta a asumir riesgo crediticio.

Asimismo, Carey (2001) menciona que las políticas crediticias efectivas deben cumplir con un delicado equilibrio sobre maximizar la rentabilidad de la cartera, minimizar las pérdidas derivadas de incumplimientos y preservar la liquidez institucional para garantizar la sostenibilidad del negocio, la práctica, los procedimientos derivados de estas políticas permiten implementar mecanismos de control y monitoreo, como la evaluación periódica de la cartera, la clasificación de clientes por niveles de riesgo y la aplicación de medidas preventivas para reducir la morosidad, en tal sentido, las políticas y procedimientos crediticios no solo funcionan como un conjunto de reglas, sino como una herramienta estratégica para la gestión integral del riesgo crediticio.

Monitoreo y Control de Riesgo

El monitoreo y control de riesgo crediticio constituye un componente clave dentro de la gestión integral de riesgos, ya que garantiza que las operaciones crediticias mantengan niveles adecuados de calidad y seguridad a lo largo del tiempo, el cual es un proceso que implica una supervisión constante de la cartera crediticia con el fin de identificar tempranamente señales de deterioro, tales como retrasos en los pagos, incremento en el endeudamiento, disminución en la capacidad de pago o cambios negativos en el entorno económico del cliente.

Para Treacy y Carey (2000) describen como el proceso sistemático de seguimiento del desempeño crediticio que permite la detección oportuna de cambios en la calidad crediticia de los deudores, lo que implica que no solo se evalúa el estado actual de los créditos, sino que también se anticipan posibles contingencias, el monitoreo abarca tanto análisis cuantitativos indicadores financieros, ratios de morosidad y provisiones como cualitativos, considerando el historial del cliente y su comportamiento de pago.

Asimismo, el control de riesgo crediticio exige la implementación de mecanismos de alerta temprana y protocolos de respuesta rápida que permitan adoptar medidas correctivas antes de que el deterioro se convierta en pérdidas significativas para la institución, en el que se encuentran la reestructuración de deudas, el ajuste de límites de crédito y el fortalecimiento de garantías, para ello, el monitoreo y control no solo actúa

de forma reactiva, sino también preventiva, contribuyendo a la estabilidad financiera y a la sostenibilidad de la cartera a largo plazo.

2.1.2.2 Morosidad

La morosidad constituye uno de los principales indicadores para evaluar la materialización del riesgo crediticio en las instituciones financieras, ya que refleja el grado en que los clientes incumplen sus obligaciones contractuales, lo que no solo impacta directamente en la rentabilidad de las entidades, sino que también compromete su liquidez y estabilidad financiera, al generar flujos de caja negativos y aumentar la necesidad de provisiones para pérdidas.

Según Saurina (2009) la define como la situación en la cual un deudor incumple temporal o definitivamente con sus obligaciones de pago en las fechas contractualmente establecidas, resaltando que el incumplimiento puede tener un carácter eventual o convertirse en un impago definitivo, para ello la identificación y seguimiento de este indicador resulta fundamental para la toma de decisiones estratégicas, pues permite anticipar escenarios adversos y diseñar políticas de recuperación más efectivas.

En el Perú, el Banco Central de Reserva del Perú (2019) establece criterios normativos para la clasificación de créditos morosos, señalando que se considera moroso todo crédito con atrasos superiores a 30 días para operaciones comerciales y más de 15 días para créditos de consumo e hipotecarios, lo que estos parámetros permiten homogeneizar la medición y facilitar el control regulatorio, asegurando que las entidades financieras

mantengan niveles de riesgo aceptables y alineados con estándares prudenciales.

Tasa de Morosidad

En el que la tasa de morosidad constituye el indicador cuantitativo más utilizado para evaluar la salud y calidad de la cartera crediticia de una institución financiera. Según Jiménez y Mencía (2009) la definen como la ratio que expresa la proporción de créditos en situación de incumplimiento respecto al total de la cartera crediticia en un momento determinado, en tal sentido es un indicador fundamental para los analistas financieros y gestores de riesgo, ya que permite identificar tendencias en el deterioro de los activos y anticipar posibles pérdidas.

La tasa de morosidad refleja de forma directa el impacto de factores internos, como la calidad en la evaluación crediticia y el seguimiento de los clientes, así como de factores externos, como las condiciones macroeconómicas, el desempleo o la inflación, que pueden afectar la capacidad de pago de los deudores, para ello el cálculo y análisis regular permiten a las entidades tomar decisiones estratégicas en materia de provisiones, políticas de cobranza y reestructuración de deudas.

Mantener una tasa de morosidad baja es sinónimo de una cartera sana y de una gestión de riesgo crediticio eficaz, mientras que incrementos sostenidos pueden ser una señal de alerta que requiera ajustes inmediatos en las políticas crediticias y en los procedimientos de monitoreo y control, el seguimiento no solo se realiza a nivel institucional, sino también a nivel

sectorial y macroeconómico, constituyéndose en un indicador de referencia para la estabilidad del sistema financiero.

Duración de la Mora

La duración de la mora es un indicador fundamental en la gestión de riesgo crediticio, ya que no solo permite dimensionar el nivel de incumplimiento, sino también evaluar la capacidad de la entidad para recuperar sus créditos en el menor tiempo posible. Según Altman y Saunders (2017) la definen como el tiempo transcurrido desde que un crédito entra en situación de incumplimiento hasta su regularización, refinanciación o castigo definitivo, en este lapso de tiempo es relevante porque refleja tanto la severidad de la morosidad como la eficiencia de las estrategias de cobranza y de recuperación implementadas por la institución financiera.

Un periodo de mora prolongado suele estar asociado a una mayor probabilidad de pérdida, debido a que, a medida que pasa el tiempo, disminuyen las posibilidades de que el deudor regularice su situación y aumentan los costos asociados a la cobranza, como los gastos judiciales o administrativos, del contrario, una duración de mora corta indica que la entidad cuenta con procesos de gestión y recuperación ágiles, así como con mecanismos efectivos de seguimiento y negociación con el cliente.

El indicador se ve influido por factores internos, como la calidad del análisis crediticio inicial, las políticas de monitoreo, la experiencia del personal encargado de la cobranza y la disponibilidad de herramientas tecnológicas; y por factores externos, como el entorno económico, el

marco legal y el comportamiento de pago en el mercado, en tal razón, la duración de la mora no solo se utiliza para medir el desempeño de un área de cobranza, sino que también es un insumo esencial en la formulación de políticas crediticias, la estimación de provisiones y la evaluación de la sostenibilidad financiera de la institución.

Tipo de Deudor en Mora

La tipología del deudor en mora constituye una herramienta analítica clave para segmentar y comprender los perfiles de incumplimiento dentro de una cartera crediticia, en el que este enfoque no solo facilita la identificación de patrones de comportamiento, sino que también permite desarrollar estrategias de gestión y cobranza más efectivas y focalizadas. Para Stiglitz y Weiss (1981) sostienen que los deudores difieren en sus motivaciones para incumplir ya sea por incapacidad de pago, por decisiones estratégicas o por problemas temporales de liquidez, lo que implica que la gestión de la morosidad debe adaptarse a las características particulares de cada segmento.

Las instituciones financieras suelen clasificar a los deudores morosos en categorías de morosos ocasionales, morosos crónicos y morosos estratégicos. Esa clasificación permite asignar recursos y esfuerzos de cobranza de manera proporcional al riesgo y a la probabilidad de recuperación, optimizando así los resultados de la gestión crediticia.

Un análisis adecuado ayuda a prevenir futuros incumplimientos, ya que aporta información relevante para el diseño de políticas de otorgamiento de crédito, la implementación de programas de

reestructuración y la adopción de medidas preventivas alineadas con la naturaleza y el perfil de cada deudor.

2.2 Definición de términos

Gestión de riesgo crediticio

La gestión de riesgo crediticio se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y estrategias implementadas por las entidades financieras para identificar, evaluar, controlar y mitigar el riesgo de pérdida derivado del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los prestatarios, ya que este proceso incluye la evaluación previa de la capacidad crediticia del cliente, el monitoreo constante de su comportamiento financiero y la adopción de medidas preventivas frente a potenciales morosidades, por lo que una gestión eficaz permite preservar la calidad de la cartera de créditos, mejorar la rentabilidad y garantizar la sostenibilidad de la institución.

Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de los pagos pactados en un crédito, ya sea en capital, intereses o ambos, dentro del plazo estipulado en el contrato, lo que se convierte en un indicador fundamental de riesgo para las instituciones financieras, pues afecta directamente su liquidez y rentabilidad, en el que el nivel de morosidad se mide generalmente a través de la cartera vencida sobre la cartera total, por otro lado un alto índice refleja deficiencias en la evaluación crediticia, seguimiento del cliente o condiciones económicas adversas, mientras que un bajo índice denota una adecuada gestión y control.

Cartera de créditos

La cartera de créditos comprende el conjunto total de préstamos vigentes que mantiene una entidad financiera, clasificados según su nivel de riesgo y estado de pago, lo que puede dividirse en cartera vigente, reestructurada y vencida, según el comportamiento de los clientes, para ello una adecuada administración de la cartera implica monitorear permanentemente la calidad crediticia y tomar acciones oportunas para prevenir el deterioro, en el que la composición de la cartera es un reflejo del perfil de riesgo y de la política crediticia de la institución.

Evaluación crediticia

La evaluación crediticia es el proceso mediante el cual se analiza la capacidad y voluntad de pago de un solicitante antes de otorgarle un préstamo, en el que la verificación de sus ingresos, historial crediticio, estabilidad laboral, endeudamiento actual y garantías ofrecidas, para este análisis busca minimizar el riesgo de incumplimiento y asegurar que el crédito concedido sea acorde a la realidad financiera del cliente, una evaluación rigurosa constituye la primera línea de defensa contra la morosidad.

Políticas crediticias

Las políticas crediticias son lineamientos y criterios establecidos por una institución financiera para regular la concesión, administración y recuperación de créditos, como aspectos como los límites de crédito, plazos, tasas de interés, requisitos de evaluación y procedimientos de cobranza, una correcta aplicación asegura que las operaciones crediticias se mantengan dentro de niveles aceptables de riesgo, alineados con los objetivos de rentabilidad y solvencia de la entidad.

Cartera vencida

La cartera vencida está compuesta por todos aquellos créditos cuyo pago ha excedido la fecha límite acordada, sin que se haya efectuado la cancelación correspondiente, en el que es un indicador de la salud financiera de la institución y del grado de exposición al riesgo crediticio, lo que vencida elevada puede afectar la liquidez, incrementar los costos operativos y generar la necesidad de provisiones contables que disminuyen las utilidades.

Análisis de riesgo

El análisis de riesgo es la identificación y evaluación de los posibles eventos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los clientes, en el análisis combina factores internos, como la estabilidad económica del prestatario, con factores externos, como el entorno macroeconómico o los cambios regulatorios, en el que una adecuada valoración permite anticipar problemas, diseñar planes de contingencia y optimizar las decisiones de otorgamiento de crédito.

Incumplimiento de pago

El incumplimiento de pago ocurre cuando el cliente no efectúa los abonos de capital o intereses en las fechas acordadas, afectando la programación financiera de la entidad, lo que puede ser temporal, debido a problemas de liquidez momentáneos, o permanente, como resultado de insolvencia o mala fe, con una detección temprana del incumplimiento es esencial para aplicar medidas correctivas, ya sea a través de renegociaciones, reestructuraciones o procesos de cobranza.

Provisión para incobrables

La provisión para incobrables es un fondo contable que las instituciones financieras constituyen para cubrir posibles pérdidas derivadas de créditos que no se recuperarán, para ello se calcula en función del nivel de riesgo de la cartera y de la morosidad histórica de la entidad, esta provisión no solo refleja una política prudente de gestión financiera, sino que también es un requisito regulatorio que protege a la institución ante contingencias.

Recuperación de créditos

La recuperación de créditos es el conjunto de acciones orientadas a obtener el pago de las deudas vencidas por parte de los clientes, en el que los recordatorios de pago, reestructuraciones de deuda, renegociaciones de plazos e incluso procesos judiciales, en una gestión efectiva de recuperación contribuye a reducir la morosidad, mejorar la liquidez y preservar la relación con el cliente, evitando en lo posible la pérdida total del capital prestado.

Factores internos

Los factores internos son aquellos elementos relacionados con la propia gestión de la institución financiera que pueden influir en la morosidad, en ello incluyen la capacitación del personal, los sistemas de control interno, la eficiencia en la evaluación crediticia y la aplicación de políticas claras, lo que una deficiente gestión interna puede incrementar significativamente el riesgo de impago, mientras que una estructura sólida tiende a mitigarlo.

Factores externos

Los factores externos comprenden las condiciones económicas, políticas y sociales que afectan el cumplimiento de las obligaciones crediticias de los clientes, las crisis económicas, el desempleo, la inflación y los desastres naturales pueden mermar la capacidad de pago de los prestatarios. Aunque la institución no puede controlar estos factores, sí puede anticipar sus efectos mediante políticas de riesgo adaptativas y flexibles.

Solvencia del cliente

La solvencia del cliente se refiere a la capacidad que tiene un prestatario para cumplir con sus compromisos financieros en tiempo y forma, para ello evalúa considerando sus ingresos, estabilidad laboral, patrimonio, nivel de endeudamiento y con una alta solvencia implica un menor riesgo de morosidad, mientras que una solvencia limitada aumenta la probabilidad de incumplimiento y, por ende, el riesgo para la entidad.

Seguimiento crediticio

El seguimiento crediticio es el monitoreo continuo del comportamiento de pago y la situación financiera del cliente después de otorgado el crédito. Permite detectar a tiempo señales de deterioro, como retrasos en los pagos o disminución de ingresos, y tomar medidas preventivas. Un buen seguimiento no solo reduce la morosidad, sino que también fortalece la relación de confianza entre el cliente y la entidad financiera.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

3.1.1 Enfoque de la investigación

Para el presente estudio se desarrolló de un enfoque cuantitativo, ya que se fundamentó en la recolección y el análisis de datos para describir y explicar la relación. Según Arias (2012) el enfoque cuantitativo permite medir de manera objetiva los fenómenos observados, establecer patrones y obtener resultados que puedan ser generalizables a una población determinada, mediante la aplicación de instrumentos estandarizados y el análisis estadístico.

3.1.2 Método(s) aplicados a la investigación

El método que se aplicó el método deductivo, en el cual se aplicó teorías, principios con el fin de sacar las conclusiones. De acuerdo con Bernal (2010) en el que el método, que permitió aplicar el razonamiento, con el fin de establecer, en analizar y experimentar los resultados obtenidos, para validar la hipótesis.

3.1.3 Tipo de investigación

La investigación fue básica, con el propósito de orientar y el conocimiento teórico sobre la relación entre las variables de interés, sin intervenir directamente en la realidad observada. Según Arias (2021) este tipo de estudio busca generar un mayor entendimiento conceptual y metodológico, contribuyendo al acervo científico, más que a la aplicación inmediata de soluciones prácticas.

3.1.4 Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue correlacional, ya que su objetivo principal fue determinar el grado de asociación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la institución analizada. Según Castro (2021) este nivel de investigación permite identificar relaciones estadísticas entre variables, sin establecer causalidad directa, ofreciendo un panorama más claro sobre cómo se comportan en conjunto.

3.1.5 Diseño de investigación

El diseño metodológico adoptado fue no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas de manera intencional, sino observadas en su contexto natural. Según Charaja (2018) para esto se aplicó el diseño con el fin de describir y comprender, esto permite establecer la relación de las variables.

3.2 Ámbito de investigación

En cuanto al lugar de estudio se desarrolló en la agencia de Caja Cusco de la ciudad de Puno, en el cual son los colaboradores de la Caja Cusco.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

En cuanto a la población estuvo conformado por 36 colaboradores. Según Hernández et al., (2019) la población es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de estudio en una investigación. En este caso, los colaboradores compartían la experiencia directa en la gestión crediticia y en el manejo de la cartera de clientes. La elección de esta población permitió recopilar información relevante para analizar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad. Asimismo, se consideró que incluir al total de los

colaboradores aumentaba la representatividad y validez de los resultados obtenidos.

3.3.2 Muestra

La muestra del presente estudio estuvo conformada por 36 colaboradores pertenecientes a la Caja Cusco, agencia Puno. Para su determinación, se utilizó toda la población. Según Castro (2021) este tipo de muestreo lo denomina como censal, porque la población de estudio es mínima.

3.4 Técnica e instrumento de recogida de información

La población objetivo se ha conformado por los trabajadores de la Caja Cusco Agencia Puno que participaron directamente en el proceso de evaluación, otorgamiento, monitoreo y recuperación de créditos. Este grupo incluye a los analistas y asesores de crédito, jefes o coordinadores del área crediticia, personal responsable del monitoreo y control del riesgo, así como a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza, son quienes poseen el conocimiento técnico y operativo necesario para brindar información confiable respecto a la gestión del riesgo crediticio y su relación con los niveles de morosidad. Por ello, se consideraron actores clave en la operación financiera de la entidad y su participación resultó esencial para garantizar que los datos recopilados reflejaran de manera precisa las prácticas, procedimientos y controles relacionados con la administración del riesgo en la cartera de créditos.

La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial y autoadministrada, coordinando previamente con la jefatura de la agencia para obtener la autorización formal correspondiente. En la fecha acordada, se entregaron los cuestionarios de forma individual a cada trabajador del área crediticia, explicando claramente el propósito de la investigación y garantizando la confidencialidad y anonimato de las respuestas. Esta

modalidad permitió que los participantes respondan sin presión externa y con total libertad, asegurando la veracidad de la información proporcionada. Una vez completados los cuestionarios, se ha recolectado de inmediato para evitar pérdidas o alteraciones en los datos y posteriormente fueron tabulados y analizados según la escala Likert establecida. Este procedimiento garantizó un proceso de recolección de datos ordenado, transparente y adecuado a los requerimientos metodológicos de la investigación.

3.4.1 Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Según Vera (2018) la encuesta es un procedimiento sistemático que permite obtener información directamente de los sujetos de estudio, mediante preguntas estructuradas. Esta técnica se seleccionó por su capacidad para recopilar datos de manera uniforme y facilitar su posterior análisis estadístico. La encuesta se diseñó con un enfoque cerrado, asegurando que todas las respuestas pudieran ser cuantificadas y comparadas.

3.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. De acuerdo con Arias (2021) el instrumento es un medio de cuestionario en el que está estructurado para las recolecciones de datos, en el cual se consideró una escala Likert, en el que permitió cuantificar las respuestas. Para ello el cuestionario fue validado por expertos.

Los baremos para la realización del estudio.

Tabla 2*Barremos para la gestión de riesgo crediticio y la morosidad*

Escala	Denominación
12-27	Baja
28-43	A veces
44-60	Siempre

Nota. Escala de tres escalas, elaboración propia.

A partir de los criterios, se elaboraron las tablas descriptivas, estas reflejan la percepción de la población estudiada.

3.4.3 Validación

En cuanto a la validación de expertos, se llevó a cabo mediante juicio de expertos, en el cual es un proceso que lleva a la evaluación de expertos, esta evaluación debe ser por profesionales que aseguren el cuestionario sea verdad, coherente y que los instrumentos respalden la investigación

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad se aplicó a ambas variables de estudio, con el propósito de asegurar la consistencia interna, los ítems y la estabilidad de las mediciones, este procedimiento permitió verificar que las preguntas formuladas evaluaran de manera uniforme los aspectos en cada variable, minimizando errores de medición y garantizando, para ello, se utilizó un coeficiente estadístico, lo que evidenció un nivel aceptable de consistencia.

Tabla 3*Confiabilidad de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad*

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido	0	,0
Total		36	100,0

Nota. Cuestionarios válidos.

En la tabla 3, se muestra a 36 colaboradores, en el que no se excluyó a ningún encuestado y se trabajó a un 100% encuestados.

Tabla 4*Resultados de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad*

Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
,965	16

Nota. Confiabilidad de los datos.

La Tabla 4 muestra los resultados de la prueba de confiabilidad aplicada a los ítems que evalúan la gestión de riesgo crediticio y la morosidad. El valor del Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,965 para un total de 16 preguntas, lo que indica un nivel de consistencia interna excelente.



3.5 Análisis estadístico para la contratación de hipótesis

En la contratación de hipótesis, se aplicó la prueba estadística Tau-b de Kendall, utilizando el software SPSS como herramienta de procesamiento y análisis de datos. Este procedimiento permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación existente entre las variables de estudio, considerando la naturaleza ordinal de los datos recolectados. El uso de SPSS facilitó el cálculo preciso de los coeficientes de correlación, los valores de significancia y demás estadísticos necesarios para determinar si las relaciones observadas eran estadísticamente significativas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

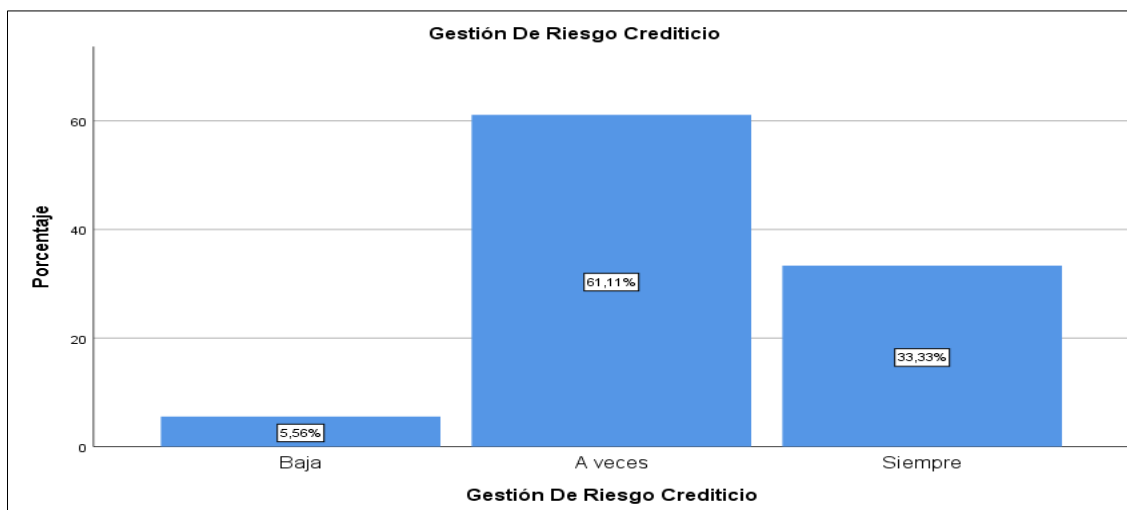
Gestión de riesgo crediticio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	5,6	5,6	5,6
A veces	22	61,1	61,1	66,7
Siempre	12	33,3	33,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Información recopilada de la encuesta.

Figura 1

Gestión de riesgo crediticio



Nota. El grafico de la tabla 5.

En la Tabla 5 se presentan los resultados relacionados con la gestión de riesgo crediticio en la Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno. Del total del 100%, conformada por 36 colaboradores, el 61,1 %, equivalente a 22 empleados, manifestó que dicha gestión

se realiza a veces, lo que evidencia una aplicación intermitente de las acciones de control y prevención del riesgo.

Seguido, el 33,3 %, correspondiente a 12 empleados, indicó que la gestión se ejecuta siempre, lo cual refleja la existencia de un grupo que percibe un manejo continuo y consistente de las políticas y procedimientos destinados a minimizar riesgos.

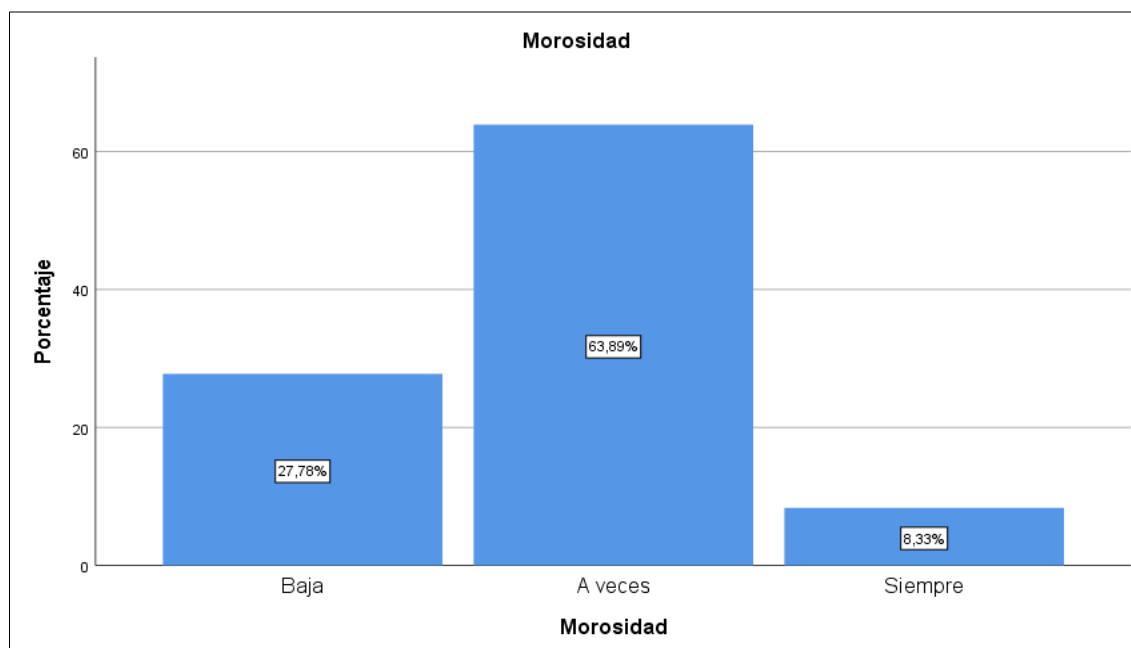
Por último, un 5,6 %, que equivale a 2 colaboradores, calificó la gestión como baja, lo que podría asociarse a experiencias negativas, insuficiente seguimiento o desconocimiento de las acciones desarrolladas.

Los resultados indican que, la mayoría de los colaboradores muestra una percepción favorable, predominando la implementación ocasional, lo que indica que la institución cuenta con una base de prácticas en marcha, pero aún requiere fortalecer su regularidad, capacitar al personal y asegurar una participación más activa para lograr un manejo del riesgo crediticio más uniforme y eficiente.

Tabla 6
Morosidad en la caja cusco agencia ciudad Puno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	10	27,8	27,8	27,8
A veces	23	63,9	63,9	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Información recopilada de la encuesta.

Figura 2*Morosidad en la caja cusco agencia ciudad Puno*

Nota. El grafico de la tabla 6.

En la Tabla 6 se presentan los resultados sobre la morosidad en la Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno. Del total del 100%, conformada por 36 colaboradores encuestados, el 63,9 %, equivalente a 23 empleados, señaló que la morosidad se presenta a veces, lo que indica que, aunque no es un problema constante, sí se manifiesta de forma recurrente, representando un riesgo que requiere seguimiento y control.

Por su parte, el 27,8 %, correspondiente a 10 colaboradores, percibe que la morosidad es baja, lo que refleja una situación relativamente controlada y manejable en ciertos periodos.

En contraste, un 8,3 %, que equivale a 3 empleados, manifestó que la morosidad se presenta siempre, lo que evidencia la existencia de casos o áreas específicas donde este problema es persistente y puede generar un impacto negativo en la recuperación de créditos y la liquidez institucional.

Los resultados indica que, la mayoría de los encuestados coincide en que la morosidad tiene un carácter intermitente, lo que indica que la Caja Cusco cuenta con mecanismos de gestión que logran contenerla en gran parte, aunque aún persisten espacios donde es necesario reforzar las estrategias de evaluación, seguimiento y cobranza para evitar que este indicador se incremente de manera sostenida.

4.2 Supuestos de normalidad

Se aplicó a un total de 36 colaboradores de la Caja Cusco en la ciudad de Puno, se utilizó la prueba estadística de Shapiro–Wilk, reconocida por su eficacia en muestras pequeñas, con el fin de verificar el supuesto de normalidad de los datos. Este análisis permitió identificar si las variables seguían o no una distribución normal, lo que resultó determinante para seleccionar las pruebas estadísticas más adecuadas en la contratación de hipótesis. Los resultados obtenidos brindaron una base sólida para definir si correspondía aplicar técnicas paramétricas o no paramétricas, asegurando así la validez y confiabilidad de los análisis posteriores en la investigación.

Se utilizó con una significancia de 5%, para ello se formuló la hipótesis:

Hipótesis alternativa (H_i): Los datos no presentan una distribución normal, por lo que se sugiere aplicar métodos estadísticos no paramétricos.

Hipótesis nula (H_o): Los datos siguen una distribución normal, siendo adecuado el uso de técnicas estadísticas paramétricas.

Criterio de decisión:

Se opta por aceptar la hipótesis alternativa (H_i) cuando el valor de significancia p es inferior a 0,05; de lo contrario, se acepta la hipótesis nula (H_o).

Tabla 7
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión De Riesgo	,092	36	,200*	,953	36	,129
Crediticio						
Morosidad	,155	36	,028	,935	36	,035
Capacidad de Pago	,172	36	,009	,937	36	,042
Políticas y	,138	36	,081	,942	36	,060
Procedimientos de						
Crédito						
Monitoreo y Control	,128	36	,144	,934	36	,033
del Riesgo						

Nota. Procesamiento efectuado con SPSS versión 25.

La tabla 7, se muestra los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, en el que se aplicó a una muestra de 36 colaboradores, lo que indica la gestión de riesgo crediticio y políticas y procedimientos de crédito, presentan valores de significancia superiores a 0,05, lo que indica que siguen una distribución normal y cumplen con el supuesto de normalidad. Por otro lado, la morosidad, capacitada de pago y monitoreo y control del riesgo, menor a 0,05, por lo que no se ajustan a una distribución normal. De las cinco variables analizadas, tres presentan un valor de significancia menor a 0,05; por ello, se decidió utilizar una prueba estadística no paramétrica para el análisis.

4.3 Resultado general

Tabla 8

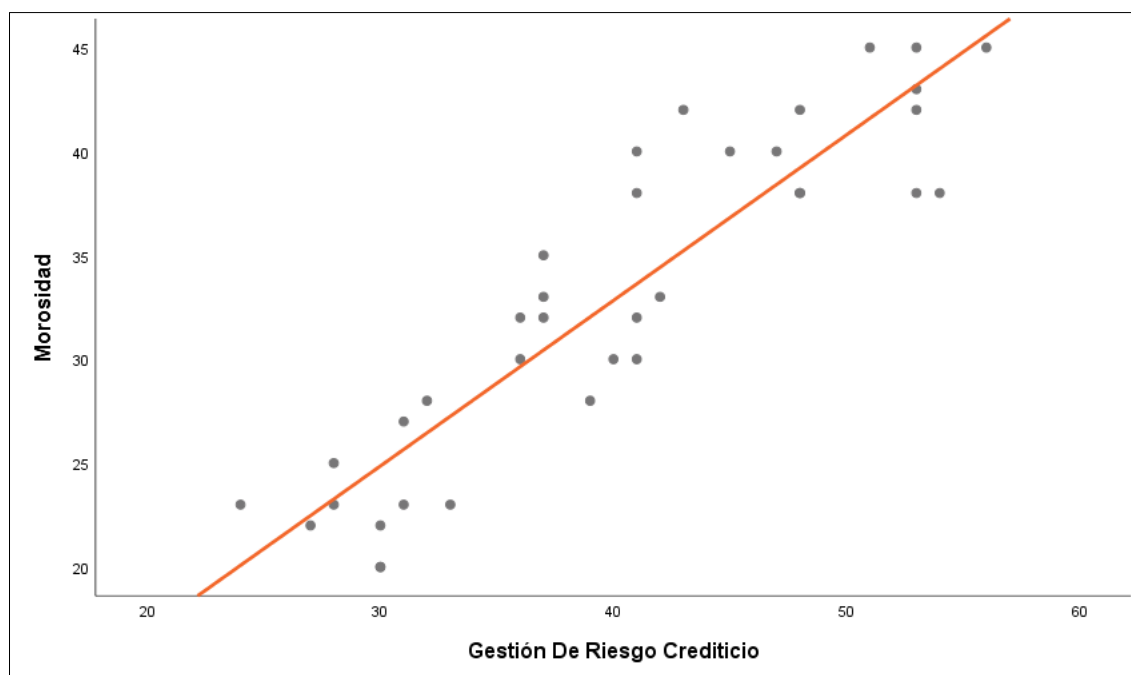
Gestión de riesgo crediticio y la morosidad

Rho de Spearman		Gestión De Riesgo Crediticio	Morosidad
Gestión De	Coeficient.	1,000	,904
Riesgo	Sign.	.	,000
Crediticio	N	36	36

Nota. Procesamiento efectuado con SPSS versión 25.

Figura 3

Gestión de riesgo crediticio y la morosidad



Nota. El grafico de la tabla 8.

La Tabla 8 muestra el resultado de la correlación de Spearman entre la Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad en una muestra de 36 colaboradores. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,904, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre las

variables, a medida que la gestión de riesgo crediticio mejora, la morosidad tiende a controlarse y disminuir, mientras que una gestión deficiente se asocia con mayores niveles de morosidad. El valor de significancia $p = 0,000$, menor a $0,05$, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto evidencia que la implementación adecuada de políticas, procedimientos y controles en la gestión del riesgo crediticio tiene un impacto directo y relevante sobre la reducción de la morosidad en la institución.

4.4 Resultados específicos

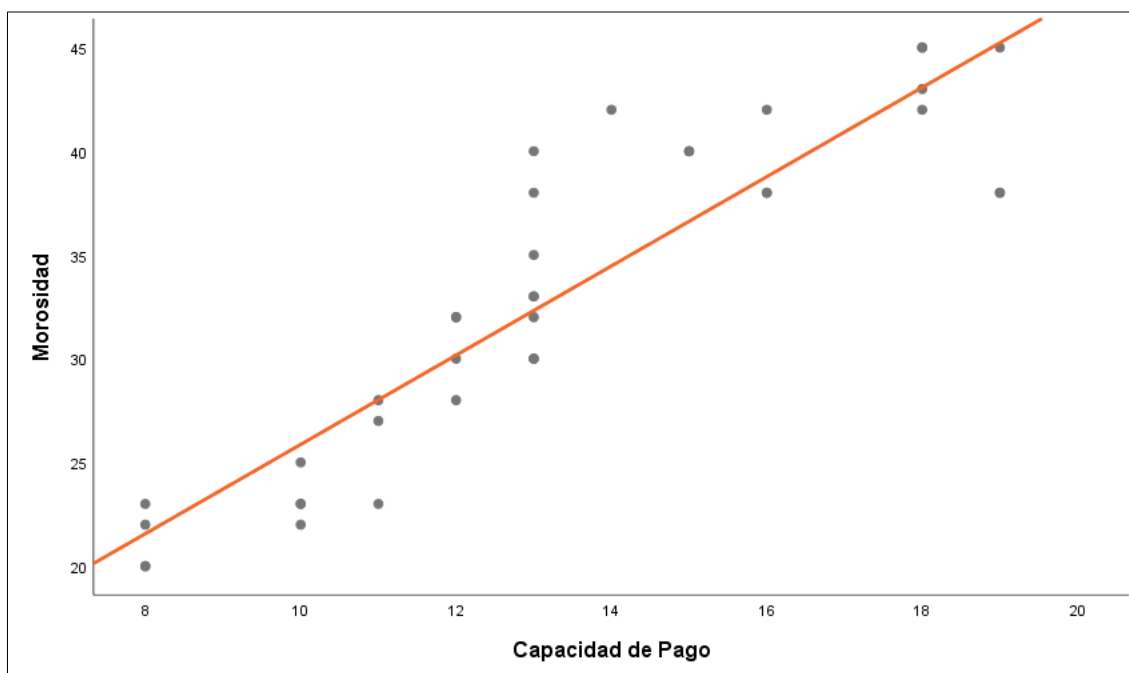
4.4.1 Resultados correspondientes al primer objetivo específico

Tabla 9

Capacidad de pago y la morosidad

Rho de Spearman		Capacidad de Pago	Morosidad
Capacidad de Pago	Coeficient.	1,000	,920
	Sign.	.	,000
	N	36	36

Nota. Procesamiento efectuado con SPSS versión 25.

Figura 4*Capacidad de pago y la morosidad*

Nota. El grafico de la tabla 10.

La Tabla 9 presenta el resultado de la correlación de Spearman entre la capacidad de pago y la morosidad, considerando una muestra de 36 colaboradores. El coeficiente de correlación es de 0,920, lo que refleja una relación positiva, cuando la capacidad de pago de los clientes es alta, la morosidad tiende a ser baja, mientras que una menor capacidad de pago se asocia con mayores niveles de morosidad. El valor de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05 confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto evidencia que la capacidad de pago es un factor determinante en el control de la morosidad, por lo que su evaluación rigurosa es fundamental para la gestión crediticia de la institución.

4.4.1 Resultados correspondientes al segundo objetivo específico

Tabla 10

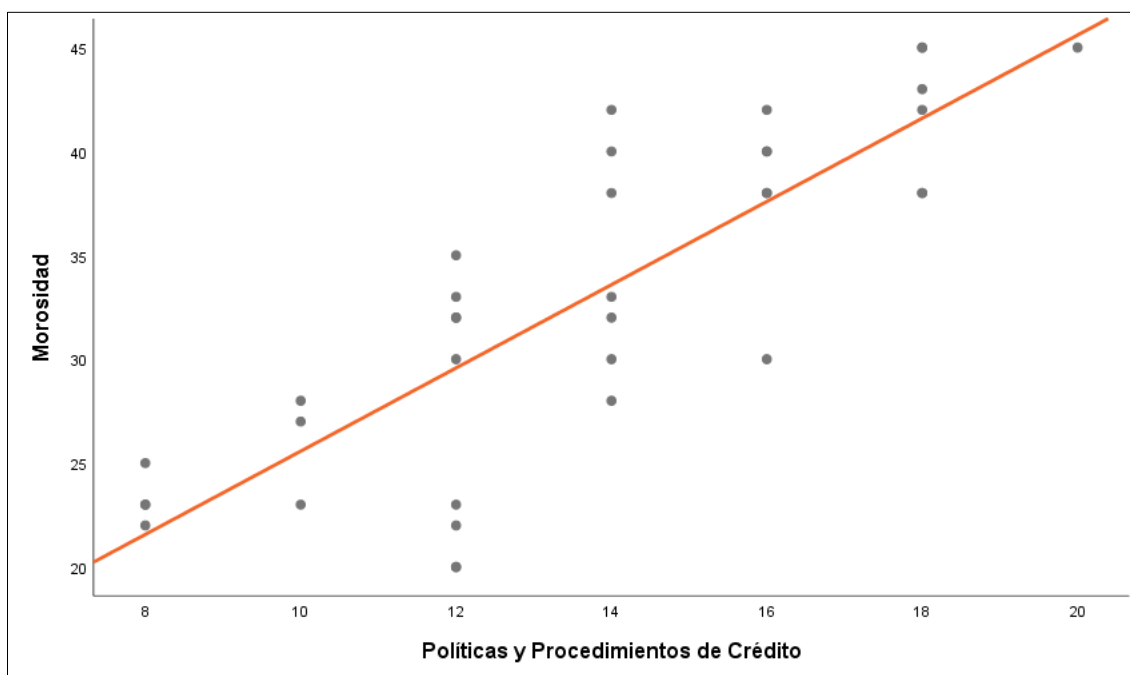
Políticas y procedimientos de crédito y la morosidad

Rho de Spearman		Políticas y Procedimientos de Crédito	Morosidad
Políticas y Procedimientos de Crédito	Coefficient.	1,000	,828
	Sign.	.	,000
	N	36	36

Nota. Procesamiento efectuado con SPSS versión 25.

Figura 5

Políticas y procedimientos de crédito y la morosidad



Nota. El grafico de la tabla 10.

La Tabla 10 presenta el resultado de la correlación de Spearman entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad, considerando una muestra de 36

colaboradores, con un coeficiente de correlación es de 0,828, lo que indica una relación positiva, las políticas y procedimientos de crédito son claros, consistentes y se aplican de forma adecuada, la morosidad tiende a controlarse; por el contrario, deficiencias en estos lineamientos pueden incrementar los niveles de incumplimiento. El valor de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto indica que el fortalecimiento de las políticas crediticias y su correcta implementación son fundamentales para reducir el riesgo de morosidad.

4.4.2 Resultados correspondientes al tercero objetivo específico

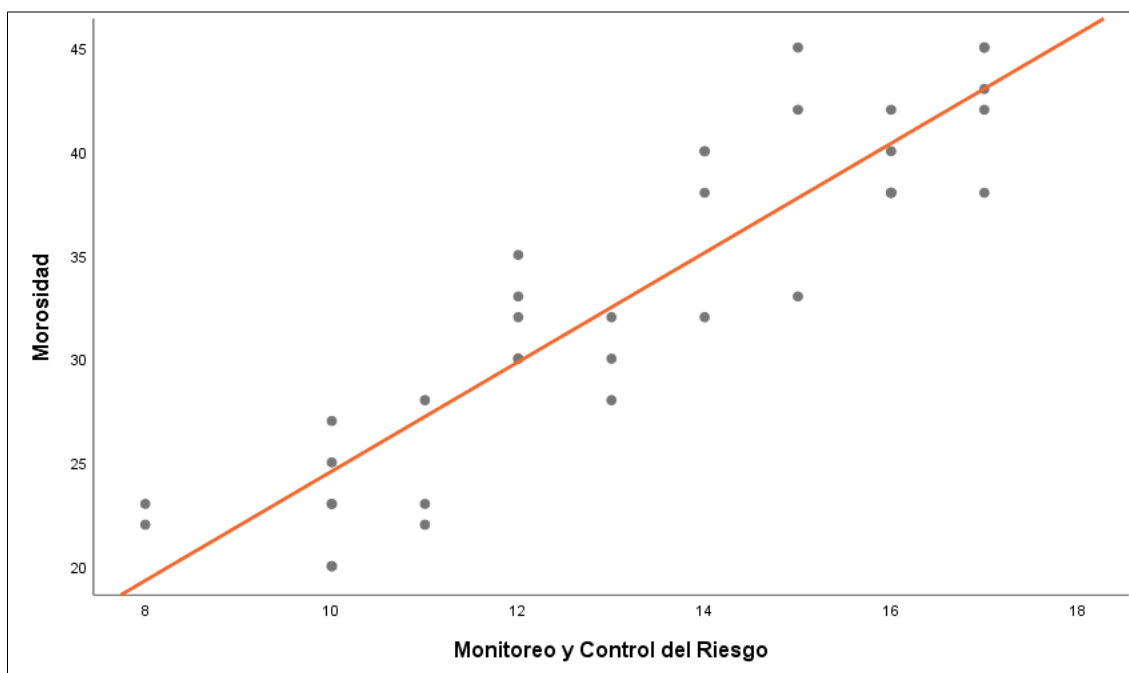
Tabla 11

Monitoreo y control del riesgo y la morosidad

Rho de Spearman		Monitoreo y Control del Riesgo	Morosidad
Monitoreo y	Coeficient.	1,000	,900
Control del Riesgo	Sign.	.	,000
N		36	36

Nota. Procesamiento efectuado con SPSS versión 25.

Figura 6
Monitoreo y control del riesgo y la morosidad



Nota. El grafico de la tabla 11.

La Tabla 11 muestra el resultado de la correlación de Spearman entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad, con una muestra de 36 colaboradores. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,900, lo que refleja una relación positiva muy fuerte, una adecuada supervisión y control del riesgo crediticio está asociada a una menor morosidad, mientras que un monitoreo deficiente favorece su incremento. El valor de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Esto evidencia que el seguimiento constante de los créditos y la implementación oportuna de acciones correctivas son determinantes para prevenir y reducir los niveles de morosidad.

4.5 Verificación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general

- H_i : “Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.
- H_o : “No una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.

En la contratación de hipótesis se empleó un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0,05$, lo que equivale a un 95% de confianza en los resultados.

El criterio de decisión establece que la hipótesis alterna H_i se acepta cuando el valor de p es inferior a 0,05; en caso contrario, esta se rechaza.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis de la gestión de riesgo crediticio y la morosidad

	Valor	Error	T	Signif.
Tau-b	,751	,037	19,094	,000
N	36			

Nota. Evaluación con un nivel de significancia del 5%.

Para la contratación de hipótesis se utilizó la prueba Tau-b de Kendall con el fin de evaluar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad, para ello se obtuvo un nivel de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_i), confirmando que existe una relación significativa.

Esta relación positiva implica que, a medida que se mejora la gestión del riesgo crediticio, la morosidad tiende a disminuir, contribuyendo a una mayor estabilidad

financiera. Este resultado resalta la importancia de fortalecer las políticas, procedimientos y controles en la gestión crediticia.

Planteamiento de la hipótesis específica 1:

- H_i : “Existe relación significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.
- H_o : “No existe relación significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.

En la contratación de hipótesis se empleó un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0,05$, lo que equivale a un 95% de confianza en los resultados.

El criterio de decisión establece que la hipótesis alterna H_i se acepta cuando el valor de p es inferior a 0,05; en caso contrario, esta se rechaza.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis de la capacidad de pago y la morosidad

	Valor	Error	T	Signif.
Tau-b	,815	,049	15,979	,000
N	36			

Nota. Evaluación con un nivel de significancia del 5%.

Para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba Tau-b de Kendall con el objetivo de analizar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad, la prueba de Tau-b fue de 0,815 y un nivel de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa. Por ello, se acepta la hipótesis alterna (H_i), que sostiene que existe una relación significativa.

La relación positiva encontrada indica que, cuando la capacidad de pago de los clientes es adecuada, la morosidad tiende a ser menor, mientras que una capacidad de pago limitada incrementa el riesgo de incumplimiento. Este resultado evidencia la relevancia de evaluar rigurosamente la capacidad de pago antes de otorgar créditos, ya que una correcta evaluación contribuye a reducir los índices de morosidad y a mantener la solidez financiera de la institución.

Planteamiento de la hipótesis específica 2:

- H_i : “Existe relación significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.
- H_o : “No existe relación significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025”.

En la contratación de hipótesis se empleó un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0,05$, lo que equivale a un 95% de confianza en los resultados.

El criterio de decisión establece que la hipótesis alterna H_i se acepta cuando el valor de p es inferior a 0,05; en caso contrario, esta se rechaza.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis de las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad

	Valor	Error	T	Signif.
Tau-b	,681	,051	12,266	,000
N	36			

Nota. Evaluación con un nivel de significancia del 5%.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba Tau-b de Kendall con el propósito de evaluar la relación entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad, para ello el valor Tau-b de 0,681 y un nivel de significancia $p = 0,000$, menor a 0,05, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa, en tal sentido, se acepta la hipótesis alterna (H_i), confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

Una adecuada aplicación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito está asociada a menores niveles de morosidad. Por el contrario, la falta de claridad o debilidades en dichas políticas pueden contribuir a un incremento en el incumplimiento de pagos. Este resultado enfatiza la importancia de establecer lineamientos claros, actualizados y bien comunicados para la gestión del crédito, con el fin de mitigar riesgos y garantizar la estabilidad financiera de la institución.

Planteamiento de la hipótesis específica 3:

- H_i : “Existe relación significativa entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025”.
- H_o : “No existe relación significativa entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025”.

En la contratación de hipótesis se empleó un nivel de significancia del 5%, $\alpha = 0,05$, lo que equivale a un 95% de confianza en los resultados.

El criterio de decisión establece que la hipótesis alterna H_i se acepta cuando el valor de p es inferior a 0,05; en caso contrario, esta se rechaza.

Tabla 15*Contrastación de hipótesis del monitoreo y control del riesgo y la morosidad*

	Valor	Error	T	Signif.
Tau-b	,760	,038	19,710	,000
N	36			

Nota. Evaluación con un nivel de significancia del 5%.

Para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba Tau-b de Kendall con el objetivo de determinar la relación entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad, el valor Tau-b de 0,760 y un nivel de significancia $p = 0,000$, inferior a 0,05, lo que evidencia que la relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_i), confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

La relación positiva identificada indica que un monitoreo y control del riesgo más riguroso está asociado con niveles más bajos de morosidad, esto implica que el seguimiento constante y la supervisión efectiva de la cartera crediticia son herramientas para prevenir el incumplimiento de pagos. En tanto, fortalecer los mecanismos de control y la detección temprana de riesgos puede contribuir de manera directa a mejorar la salud financiera y la sostenibilidad.

4.6 Discusión de resultados

El análisis de correlación de Spearman aplicado a la muestra de 36 colaboradores de la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025 mostró un coeficiente de 0,904 con un valor de significancia $p = 0,000$, lo que evidencia una relación positiva estadísticamente significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, esto indica que a medida que se implementan políticas, procedimientos y controles adecuados en la administración

del riesgo crediticio, los niveles de morosidad tienden a disminuir; mientras que una gestión deficiente se asocia con un aumento de los impagos.

Estos resultados coinciden con Guizada y Guizada (2025) quienes señalan que las cooperativas que aplican estrategias efectivas de medición y control del riesgo crediticio logran reducir significativamente la morosidad y contribuir al dinamismo económico de la institución. De manera similar, para Paredes et al. (2025) muestran que una adecuada política de crédito está asociada con menores niveles de morosidad, reforzando la importancia de una administración financiera estructurada y eficiente. Chávez (2025) enfatiza la necesidad de un enfoque integral que incluya monitoreo constante, provisiones adecuadas y herramientas tecnológicas para enfrentar riesgos emergentes y proteger la estabilidad financiera de las instituciones.

Los estudios de Cevallos y Campos (2023) y Barragán (2023) también respaldan estos resultados, evidenciando que la implementación de modelos y procedimientos formales de gestión crediticia permite mantener índices de morosidad bajos y mejorar la eficiencia operativa, como también para Ramos y Morales (2023) destacan que la ausencia de sistemas estructurados incrementa la probabilidad de impagos, mientras que Parra (2021) resalta la relevancia de identificar factores de riesgo y aplicar controles efectivos para fortalecer la estabilidad financiera y la toma de decisiones.

Para Campos y Millán (2024), Rivera et al. (2021) y Rivera y Toro (2021) coinciden en que la gestión rigurosa del riesgo crediticio optimiza la concesión de créditos y reduce la morosidad, mostrando que la percepción del personal y la claridad en los objetivos institucionales son determinantes para el éxito de la administración crediticia, para los autores, Luque (2023), Vilca (2021) y Yapo (2021) evidencian que factores internos y externos influyen en el cumplimiento de obligaciones crediticias, y que una



gestión eficiente del riesgo y de la cartera morosa impacta directamente en la reducción de la morosidad y en la rentabilidad institucional.

En el que la gestión del riesgo crediticio constituye un factor determinante para controlar y reducir la morosidad, reafirmando que la implementación de políticas claras, procedimientos estandarizados y monitoreo constante tiene un efecto positivo significativo en la estabilidad financiera y eficiencia operativa de la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Se encontró una correlación positiva muy fuerte de 0,904 entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco – Agencia Ciudad de Puno, con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado indica que, a medida que la institución mejora la gestión de riesgo crediticio mediante la implementación adecuada de políticas, procedimientos y controles, los niveles de morosidad tienden a disminuir, evidenciando la importancia de una gestión eficiente para el control de los incumplimientos de pago.
- SEGUNDA.** Se encontró una correlación positiva muy fuerte de 0,920 entre la capacidad de pago de los clientes y la morosidad, con un nivel de significancia de 0,000, indica que, a mayor capacidad de pago por parte de los usuarios, menor es la morosidad, mientras que una capacidad de pago limitada se asocia con un incremento en los niveles de incumplimiento.
- TERCERA.** Se encontró una correlación positiva de 0,828 entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad, con un nivel de significancia de 0,000, este resultado evidencia que la claridad, consistencia y correcta aplicación de los lineamientos crediticios contribuyen a controlar la morosidad, mientras que deficiencias en estas políticas pueden aumentar el riesgo de incumplimiento, la relación estadísticamente significativa, demuestra que fortalecer y supervisar los procedimientos de crédito es fundamental para reducir la morosidad.
- CUARTA.** Se encontró una correlación positiva muy fuerte de 0,900 entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad, con un nivel de



significancia de 0,000, indica que un seguimiento constante y un control eficiente del riesgo crediticio están asociados con menores niveles de morosidad, mientras que una supervisión deficiente favorece su incremento, su relación estadísticamente significativa en acciones correctivas oportunas y un monitoreo riguroso son determinantes para mantener la estabilidad financiera de la institución.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se sugiere que la Caja Cusco continúe fortaleciendo la gestión de riesgo crediticio mediante la implementación rigurosa de políticas, procedimientos y controles internos, en capacitar al personal encargado de la evaluación y seguimiento de los créditos, así como establecer mecanismos periódicos de revisión y actualización de los lineamientos, con el fin de reducir los niveles de morosidad altos y mejorar la eficiencia en la recuperación de créditos.

SEGUNDA. Evaluar de manera más rigurosa la capacidad de pago de los clientes antes de aprobar créditos, considerando sus ingresos, historial financiero y obligaciones previas, las herramientas de análisis y monitoreo que permitan identificar oportunamente a los clientes con mayor riesgo de incumplimiento, facilitando la toma de decisiones preventivas para minimizar la morosidad.

TERCERA. Revisar y actualizar periódicamente las políticas y procedimientos de crédito para asegurar que sean claros, coherentes y aplicables a la realidad de los clientes, en capacitar continuamente al personal sobre la correcta implementación de estos lineamientos, garantizando que se cumplan de manera uniforme y que contribuyan a mantener bajos niveles de morosidad.

CUARTA. Reforzar los mecanismos de seguimiento y control de los créditos, estableciendo auditorías periódicas y acciones correctivas oportunas para prevenir el incumplimiento, en poder utilizar indicadores de alerta temprana que permitan detectar desviaciones en la gestión del riesgo, promoviendo



así una supervisión más proactiva que asegure la estabilidad financiera de la institución.



REFERENCIAS

- Altamirano, A. (2022). Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en la COOPAC RONDESA – agencia Huamachuco 2020. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ebed2d0c-209e-4208-aaf1-69351dbe11c6/content>
- Altman, E. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. *The Journal of Finance*. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2978933>
- Altman, E., & Saunders, A. (2017). Credit risk measurement: Developments over the last 20 years. *Journal of Banking & Finance*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2381132>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6 ta ed.). Episteme. Obtenido de https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Perú. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *eglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019-recuadro-2.pdf>
- Barragán, J. (2023). Modelo y procedimiento de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa Sol de los Andes. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.



Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/items/4e620b7d-8c12-4922-b297-d4566cc77d63>

Basel Committee on Banking Supervision. (2017). Principles for the management of credit risk. Obtenido de <https://www.bis.org/bcbs/publ/d591.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). (O. F. Palma, Ed.) Colombia: Pearson Educación.

Bessis, J. (2015). *Risk Management in Banking*. John Wiley & Sons. Obtenido de https://books.google.com/books/about/Risk_Management_in_Banking.html?id=_RgDnwEACAAJ

Brachfield, P. (2019). *Gestión del crédito y cobro de impagados*. Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Campos, G., & Millan, H. (2024). Gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022. *Tesis*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14273>

Carey, M. (2001). A guide to choosing absolute bank capital requirements. *Journal of Banking & Finance*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378426602002108>

Castro, A. (2021). *Fundamentos de metodología científica* (2ª ed ed.). Editorial Universitaria.

Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *Digital*



- Publisher.* Obtenido de
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1774
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la metodología de la investigación* (3ra Edición ed.). Sagitario Impresores.
- Chávez, M. (2025). Gestión del riesgo crediticio en el sector bancario del ecuador: retos, estrategias y perspectivas en un contexto postpandemia. *Revista Científica Multidisciplinaria Investigo*. Obtenido de
<https://www.revistainvestigo.com/EditorInvestigo/index.php/hm/article/view/318>
- Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2014). *The essentials of risk management*. McGraw-Hill Education. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=bwlPAgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, L., & Tuanama, L. (2020). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto, 2019. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_a77384fb26425363f6a3f087d1f775a2
- Guizada, Y., & Guizada, G. (2025). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de cooperativas en provincia Tungurahua. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y economía*.
doi:<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v16i1.6919>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.



IMF. (2024). *Global Financial Stability Report, October 2024: Steadying the Course*.

Obtenido de

https://www.imf.org/en/Publications/GFSR/Issues/2024/10/22/global-financial-stability-report-october-2024?utm_source=chatgpt.com

Jiménez, G., & Mencia, J. (2009). Modelling the distribution of credit losses with observable and latent factors. *Journal of Empirical Finance*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0927539808000819>

Luque, B. (2023). Factores internos y externos de la morosidad en los créditos otorgados en “Mi Banco”, Puno 2017 - 2020. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20168>

Paredes, J., Mosquera, A., Cedeño, D., & Recalde, L. (2025). Riesgo crediticio y morosidad en pymes manufactureras: un enfoque empírico en la toma de decisiones financieras. *Revista Multidisciplinar de Innovación y estudios aplicados*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9839>

Parra, A. (2021). Análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/items/d0b8f059-208e-4b01-ad11-3ae614a42122>

Ramos, A., & Morales, F. (2023). Gestión de riesgo de crédito de la compañía Aditmaq. *Tesis*. Universidad Tecnológica Israel. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3962>

Rivera, M., & Toro, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo. *Tesis*. Universidad Señor de Sipán.



- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad Bancaria. *Revista Científica Institucional*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>
- Saunders, A., & Cornett, M. (2018). *Financial institutions management: A risk management approach*. McGraw-Hill Education. Obtenido de [http://213.55.90.4/admin/home/Dmu%20Academic%20Resource/FBE/Accounting%20And%20Finace/2nd%20Year/Anthony%20Saunders_%20Marcia%20Milon%20Cornett%20-%20Financial%20Institutions%20Management_%20A%20Risk%20Management%20Approach-McGraw-Hill%20Education%20\(2018\).pdf](http://213.55.90.4/admin/home/Dmu%20Academic%20Resource/FBE/Accounting%20And%20Finace/2nd%20Year/Anthony%20Saunders_%20Marcia%20Milon%20Cornett%20-%20Financial%20Institutions%20Management_%20A%20Risk%20Management%20Approach-McGraw-Hill%20Education%20(2018).pdf)
- Saurina, J. (2009). Dynamic provisioning: The experience of Spain. *Crisis Response Note*. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/526531468330917547/pdf/503490BRI0Box31ponse0Note701PUBLIC1.pdf>
- SBS. (2024). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/SBS_MEMORIA%202024_WEB.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/1802787>
- Treacy, W., & Carey, M. (2000). Credit risk rating systems at large US banks. *Journal of Banking & Finance*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378426699000564>



- Vera, R. (2018). Metodología de la investigación científica. *Tesis*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/386453280/Marco-Teorico>
- Vilca, C. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Universidad Peruana Unión*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/55d8522f-5e37-42e3-8aac-f3cad4837509>
- Yapo, Y. (2021). Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 - 2018. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14995>



APÉNDICES



Apéndice 1 Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General: ¿Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025.	V1: Gestión de Riesgo Crediticio	Capacidad de Pago	Ratio deuda-ingreso promedio Puntaje crediticio promedio	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Método: Deductivo Diseño: No experimental, Población: Población finita: 40 Colaboradores de la caja Cusco Muestra: Muestreo no probabilístico: 36 colaboradores de la caja Cusco Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica de procesamiento de datos: Sistema estadístico SPSS, prueba no paramétrica Taub de Kendall
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025? ¿Qué tipo de correlación existe entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025? ¿Cómo se relacionan el monitoreo y control del riesgo con la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025. Identificar la relación entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025. Analizar la relación entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025.	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025. Existe relación significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno 2025. Existe relación significativa entre el monitoreo y control del riesgo y la morosidad en la Caja Cusco Agencia Ciudad de Puno durante 2025.		Políticas y Procedimientos de crédito	Créditos otorgados conforme a políticas	
				Monitoreo y Control del Riesgo	Número de revisiones mensuales Tasa de alertas activadas	
				Tasa de Morosidad	Cartera vencida sobre total cartera	
			Duración de la Mora	Promedio de días en mora		
			Tipo de Deudor en Mora	Porcentaje de morosidad por segmento		

Apéndice 2 Instrumentos

INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

A continuación, se le proporcionan una serie de preguntas con el objetivo de recopilar información relevante sobre cuál es la relación de la Gestión De Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Caja Cusco en la ciudad de Puno - 2025.

Marque con un X la opción que más corresponda con su forma de actuar.

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

Variable: Gestión De Riesgo Crediticio						
N°	Dimensión: Capacidad de Pago	Escala				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Ratio deuda-ingreso promedio					
1	¿Con qué frecuencia se evalúa que la ratio deuda-ingreso de los clientes esté dentro de límites aceptables antes de aprobar un crédito?					
2	¿Con qué regularidad se revisa si los ingresos del cliente son suficientes para cubrir sus obligaciones crediticias actuales?					
	Indicador: Puntaje crediticio promedio					
3	¿Con qué frecuencia se considera el puntaje crediticio promedio como criterio principal para aprobar créditos?					
4	¿Con qué frecuencia se actualiza y verifica el puntaje crediticio de los clientes durante la gestión del crédito?					
	Dimensión: Políticas y Procedimientos de Crédito					
	Indicador: Créditos otorgados conforme a políticas					
5	¿Con qué frecuencia los créditos otorgados cumplen estrictamente con las políticas internas establecidas?					
6	¿Con qué regularidad se realiza un seguimiento para asegurar que las normas y procedimientos crediticios se respetan en cada operación?					
	Dimensión 3: Monitoreo y Control del Riesgo					
	Indicador: Número de revisiones mensuales					
7	¿Con qué frecuencia se realizan revisiones mensuales a la cartera de créditos para identificar posibles riesgos?					
8	¿Con qué regularidad se actualizan los informes de monitoreo para detectar cambios en el comportamiento crediticio de los clientes?					
	Indicador: Tasa de alertas activadas					
9	¿Con qué frecuencia se generan alertas tempranas que permitan identificar clientes con riesgo de incumplimiento?					
10	¿Con qué regularidad se toman medidas correctivas tras la activación de alertas para prevenir la morosidad?					
Variable: Morosidad						



	Dimensión: Índice o Tasa de Morosidad					
	Indicador: Cartera vencida sobre total cartera					
11	¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento exhaustivo del porcentaje de cartera vencida en comparación con la cartera total?					
12	¿Con qué regularidad se toman medidas para controlar y reducir el volumen de cartera vencida respecto al total?					
	Dimensión: Duración de la Mora					
	Indicador: Promedio de días en mora					
13	¿Con qué frecuencia se analiza el tiempo promedio que los créditos permanecen en mora para ajustar las estrategias de recuperación?					
14	¿Con qué regularidad se revisan los casos con mayor duración en mora para priorizar su cobranza?					
	Dimensión: Tipo de Deudor en Mora					
	Indicador: Porcentaje de morosidad según tipo de deudor (persona natural, jurídica, sector)					
15	¿Con qué frecuencia se segmenta la cartera morosa según el tipo de deudor para aplicar estrategias específicas de cobranza?					
16	¿Con qué regularidad se evalúa la morosidad por segmentos para diseñar políticas diferenciadas según el perfil del deudor?					



Apéndice 3 Validez de Instrumentos

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Jesús Mamani Mamani
2. Cargo e institución donde labora: UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
4. Autor del instrumento: Robert Nasaca Jausa

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

Apto

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lugar y fecha: Juliaca, Juliaca 21-08-2025

Firma del experto

DNI N°: 02425043

Cel.: 985858536



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *Heriberto Pizarro Lugo*
 2. Cargo e institución donde labora: *Docente - UANCV*
 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Evaluación*
 4. Autor del instrumento: *Ruben Elorazo Yungá*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

Opto

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96

Lugar y fecha: Juliaca, *21-08-2025*

[Firma]

Firma del experto

DNI N°: *40613820*

Cel.: *989-574722*



Apéndice 4 Base de datos

N°	Gestión De Riesgo Crediticio										Morosidad					
	Capacidad de pago				Políticas y Procedimientos de Crédito		Monitoreo y Control del Riesgo				Índice o Tasa de Morosidad		Duración de la Mora		Tipo de Deudor en Mora	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	4
3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	2
6	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
8	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2
9	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
12	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
17	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
21	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4
24	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4
26	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2
27	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
30	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
34	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3
35	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 16/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RUBEN ILASACA YUNGA

Dirección: JR. LOS PINOS URB. AZIRUNI MZ. 7 LT. 29

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 01324237

Teléfono: 966885526 email: rubenilasacayungas@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO AGENCIA

CIUDAD DE PUNO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): CONTROL, CRÉDITO, GESTIÓN.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Sí usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

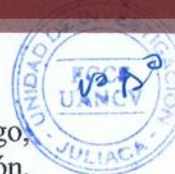
¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☐ Sí autorizo

☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONOMÍA - P15

Firma de Autor



huella digital

16/12/2025

Fecha