



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



GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD
EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD
DE PUNO PERIODO 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE LEONEL MARCAVILLACA BLAS

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 NIVEL DE MOROSIDAD
EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD
DE PUNO PERIODO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOSE LEONEL MARCAVILLACA BLAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15



RESOLUCIÓN N° 223-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 20 de octubre del 2025

VISTOS: El Oficio No 040-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 13 de setiembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 9944** presentado por el (la) Bachiller: **MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL**, 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 NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 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: **MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 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. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro : CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

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

Lugar : Salón de Grados de la FCCF
Fecha : LUNES 27 de octubre del 2025
Hora : 10:30 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)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 379 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 01 de setiembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-6728 fecha 20 de agosto del 2025, del Bach. MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL, 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. MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 021-2025-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 NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL**, 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 CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

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

**RESOLUCIÓN N° 021 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 04 de abril del 2025

Visto: el Expediente N° 2025 – 1571 de fecha 28 de marzo 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. **MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO EN LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 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, 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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO EN LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **MARCAVILLACA BLAS JOSE LEONEL**, 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 CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

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



17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS

| Título de la tesis | |
|---|---|
| GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025 | |
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | Jose Leonel Macavillaca Blas |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 70261839 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0007-1342-2391 |
| 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 | Jesús Mamani Mamani |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02425043 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | Nhelio Natalio Onofre Mamani |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01328058 |



| Datos de investigación | |
|--|---|
| Línea de investigación | Contabilidad económica - P15 |
| Grupo de investigación | No aplica. |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | Ubicación País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas Latitud: -15.83290386914847 Longitud: -70.02388995163025 Geolocalización https://maps.app.goo.gl/HeQokUpMvLQxk2Hr7 |
| | |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Abril 2025 – Octubre 2025 |
| URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería | Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 |

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOSE LEONEL MARCAVILLALA BLAS, identificado con DNI Nro. 70261839 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CATA CUSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUZASACA

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 de del 2025

[Handwritten signature of advisor]

Firma del Asesor (obligatoria)

[Handwritten signature of student]

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A dios, quien ha sido como mi orientador, mi fortaleza y mi refugio, brindándome su amor, además de protección en cada paso de mi camino hasta este momento.

A mis padres, Silvia Blas y Marco Marcavillaca, quienes, con su amor incondicional, paciencia y sacrificio, me han apoyado para alcanzar este logro, gracias por enseñarme.

A mis hermanos y hermanas, por su apoyo constante, sus palabras de aliento y su compañía.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a la UANCV por formar parte de su comunidad académica, permitiéndome cursar mi carrera. Asimismo, agradezco a los profesores y docentes que, gracias a su experiencia y dedicación, me apoyaron y motivaron para avanzar en mi formación día tras día.

También quiero extender mi agradecimiento a mi asesor de tesis, la Doctora Yudy Huacani Sucasaca, por su orientación invaluable, su paciencia y su amplio conocimiento científico, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo exitoso de este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... 4

AGRADECIMIENTO..... 10

ÍNDICE GENERAL..... 11

ÍNDICE DE TABLAS 15

ÍNDICE DE FIGURAS 16

RESUMEN 17

ABSTRACT 18

INTRODUCCIÓN 19

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 21

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 24

1.2.1 Problema general 24

1.2.2 Problemas específicos..... 24

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 24

1.3.1 Justificación teórica 24

1.3.2 Justificación práctica..... 25

1.3.3 Justificación metodológica 26

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 27

1.4.1 Objetivo general..... 27

1.4.2 Objetivos específicos..... 27

1.5 HIPÓTESIS..... 28

1.5.1 Hipótesis general 28

1.5.2 Hipótesis específicas 28



1.6 VARIABLES.....29

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 30

2.1.1 Nivel internacional 30

2.1.2 Nivel nacional 31

2.1.3 Nivel local 32

2.2 MARCO TEÓRICO INICIAL..... 33

2.2.1 Riesgo crediticio 33

2.2.2 Gestión de riesgos crediticios en financieras..... 34

2.2.3 Marco legal de riesgos crediticios 35

2.2.4 Evaluación de riesgos crediticios 37

2.2.5 Políticas de crédito 39

2.2.6 Tipos de crédito 40

2.2.7 Clasificación del deudor por categorías..... 42

2.2.8 Morosidad 43

2.2.9 Causas de la morosidad 43

2.2.10 Refinanciamiento en la morosidad..... 44

2.2.11 Información suministrada sobre morosidad 45

2.2.12 Reporte de créditos vencidos 46

2.2.13 Gestión de cartera atrasada 47

2.2.14 Categorización de morosidad 47

2.3 MARCO CONCEPTUAL 48



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....50

3.1.1 Enfoque 50

3.1.2 Tipo 50

3.1.3 Nivel 51

3.1.4 Diseño 51

3.2 MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN 51

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO 51

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN 52

3.4.1 Técnicas 52

3.4.2 Instrumentos 52

3.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos..... 53

3.5 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 54

3.5.1 Procesamiento a análisis de datos 54

3.5.2 Contrastación de hipótesis..... 54

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 56

4.1.1 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la ciudad de Puno en el periodo 2025..... 56

4.1.2 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025 58



4.1.3 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información
suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025..... 60

4.1.4 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos
vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.....
.....62

4.1.5 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y gestión de cartera
atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.....
.....64

4.2 CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..... 66

4.2.1 Contrastación de hipótesis general..... 66

4.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1..... 67

4.2.3 Contrastación de hipótesis específica 2..... 68

4.2.4 Contrastación de hipótesis específica 3..... 71

4.2.5 Contrastación de hipótesis específica 4..... 73

4.3 DISCUSIÓN..... 75

CONCLUSIONES..... 80

RECOMENDACIONES 82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 83

ANEXOS 89



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala valorativa de gestión de riesgo crediticio.....52

Tabla 2. Categorías de nivel de morosidad53

Tabla 3. Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....55

Tabla 4. Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la ciudad de Puno en el periodo 202556

Tabla 5. Gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 202558

Tabla 6. Gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 202560

Tabla 7. Gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 202562

Tabla 8. Gestión de riesgo crediticio y gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.....64

Tabla 9. Rho de Spearman para la hipótesis general66

Tabla 10. Rho de Spearman para la hipótesis específica 1.....68

Tabla 11. Rho de Spearman para la hipótesis específica 2.....70

Tabla 12. Rho de Spearman para la hipótesis específica 3.....71

Tabla 13. Rho de Spearman para la hipótesis específica 4.....73



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la ciudad de Puno en el periodo 2025 56

Figura 2. Gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025 58

Figura 3. Gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025 60

Figura 4. Gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025 62

Figura 5. Gestión de riesgo crediticio y gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025 64



RESUMEN

Este estudio surge de la realidad de las altas tasas de morosidad en las cajas municipales, impulsadas por una mala gestión de riesgos y la necesidad de maximizar el volumen mensual de préstamos para cumplir con los objetivos. Este es el objetivo general de este estudio, que es establecer la relación actual entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en Caja Cusco, Puno, hasta el año 2025. Metodológicamente, este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, análisis correlacional y un diseño no experimental. La población de investigación está compuesta por 29 asesores de crédito de instituciones financieras de Caja Cusco. La técnica de recolección de datos es una encuesta, utilizando un cuestionario tipo Likert dirigido a cada variable de investigación. El procesamiento de datos se realizó con SPSS versión 27 y las hipótesis se probaron mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que el 27,6% de los bancos con buena gestión tienen niveles de morosidad normales. Del mismo modo, el 10,3% y el 6,9% de los bancos con mala gestión tienen niveles de morosidad entre pérdida y dudoso, respectivamente. Conclusión: Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de incumplimiento ($p < 0,05$); esto muestra que el 27,6% de las instituciones financieras presentan una buena gestión de riesgo y niveles de incumplimiento normales, mientras que el 10,3% presentan una mala gestión de riesgo y altos niveles de incumplimiento. En otras palabras, a mejor gestión de riesgo crediticio, menor será el nivel de incumplimiento de las instituciones financieras de Caja Cusco, Puno en 2025.

Palabras clave: Riesgo crediticio, morosidad, crédito, refinanciamiento



ABSTRACT

This study arises from the reality of high delinquency rates in municipal credit unions, driven by poor risk management and the need to maximize monthly loan volume to meet targets. This is the overall objective of this study, which is to establish the current relationship between credit risk management and the level of delinquency at Caja Cusco, Puno, until 2025. Methodologically, this study is based on a quantitative approach, correlational analysis, and a non-experimental design. The research population consists of 29 credit advisors from financial institutions in Caja Cusco. The data collection technique is a survey, using a Likert-type questionnaire for each research variable. Data processing was performed using SPSS version 27, and the hypotheses were tested using Spearman's Rho correlation coefficient. The results indicate that 27.6% of banks with good management have normal delinquency levels. Similarly, 10.3% and 6.9% of banks with poor management have delinquency levels between loss and doubtful, respectively. Conclusion: There is a significant relationship between credit risk management and the level of default ($p < 0.05$); this shows that 27.6% of financial institutions have good risk management and normal default levels, while 10.3% have poor risk management and high default levels. In other words, the better the credit risk management, the lower the level of default among financial institutions in Caja Cusco, Puno in 2025.

Keywords: Credit risk, delinquency, credit, refinancing



INTRODUCCIÓN

La administración del peligro de créditos constituye uno de los pilares fundamentales en la sostenibilidad financiera de las entidades microfinancieras, especialmente en regiones como Puno, donde el acceso al crédito representa una herramienta clave en el desarrollo económico local. En este contexto, la Caja Cusco desempeña un rol estratégico al facilitar recursos financieros a emprendedores, comerciantes y familias que, en muchos casos, no acceden al sistema bancario tradicional. Sin embargo, el crecimiento de la cartera crediticia debe ir acompañado de medios eficaces de apreciación, seguimiento y control de inseguridad, a fin de evitar el deterioro de los activos y garantizar la continuidad del servicio.

La morosidad, entendida como la falta de los pagos pactados por parte de los clientes, se ha convertido en un indicador crítico que refleja no solo la calidad de la gestión crediticia, sino también las condiciones socioeconómicas del entorno. En el periodo 2025, se observa una tendencia preocupante en el incremento de la morosidad en diversas agencias de la Caja Cusco, particularmente en la ciudad de Puno. Esta situación plantea interrogantes sobre las políticas de evaluación crediticia y su efectividad, la capacidad de recuperación de cartera y el impacto de la estabilidad financiera de la institución frente a los niveles de morosidad.

Esta investigación tiene como propósito analizar el trato entre la gestión de inseguridad crediticia y el nivel de tardanza de créditos en la Caja Cusco, tomando como referencia la agencia ubicada en la ciudad de Puno durante el año 2025. Para ello, se empleará un enfoque cuantitativo, con técnicas de recolección de datos que permitan identificar patrones, correlaciones y posibles deficiencias en los procedimientos para otorgar y luego seguir los créditos. Además, se persigue



proporcionar sugerencias que apoyen la administración institucional y ayudan a perfeccionar constantemente los servicios financieros brindados.

La estructura de la tesis se organiza en cuatro partes, en donde el capítulo I trata acerca de los aspectos generales, la descripción del problema y los objetivos de la investigación. El segundo capítulo desarrolla el concepto que incluye orígenes importantes y las nociones conceptuales que apoyan el análisis. El tercer capítulo describe la mecánica, explicando, y el diseño y las técnicas utilizadas. El capítulo IV finaliza con los resultados que se obtuvieron, además de un estudio crítico y una conversación al respecto.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos correspondientes.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En diversos países, especialmente en regiones en desarrollo y economías emergentes, las instituciones financieras enfrentan problemas de alta morosidad y gestión de riesgo crediticio. Estos desafíos se acentuaron globalmente debido a crisis económicas recientes, como la pandemia de COVID-19, que desestabilizó sistemas financieros en contextos similares al peruano. (Bank, 2020)

El problema radica en cómo implementar modelos de gestión de riesgos adaptados no solo a las regulaciones globales (como los principios de Basilea) sino también a las particularidades socioeconómicas de cada región. Esto incluye superar barreras como:

Falta de herramientas avanzadas para evaluar la capacidad crediticia en áreas con economías informales. (Alvarado, 2001)

Desconexión entre los estándares internacionales y las prácticas locales. OCDE, (2022).

Débil supervisión y control en entidades financieras menores, común en países en desarrollo. (FinDev Gateway, 2003)



El estudio nos sugiere examinar ejemplos como la incidencia de la gestión de riesgos en entidades comparables en América Latina o África, donde las cajas municipales comparten patrones de desafíos similares a los de Perú.

En un contexto nacional, el método financiero peruano enfrenta importantes desafíos relacionados con la misión del riesgo crediticio y los niveles de retraso en instituciones financieras, particularmente en las cajas municipales. Estas instituciones desempeñan un papel vital en el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas, así como en el otorgamiento de créditos personales (Castillo Ascencio, 2025). Sin embargo, la falta de prácticas efectivas de la misión de riesgo crediticio ha conducido a altos niveles de morosidad, debilitando tanto la sostenibilidad económica de las instituciones como su capacidad de fomentar el desarrollo económico (Solano Miraval, 2024).

En la ciudad de Puno, el sistema financiero enfrenta desafíos específicos relacionados con la misión de trance crediticio y los niveles de retraso en financieras municipales. Estas instituciones cumplen un rol crucial al proveer créditos a microempresas, pequeños empresarios y al ofrecer servicios financieros en una región cuya economía local se caracteriza por la alta incidencia de actividad informal, marcada por las limitaciones estructurales y sociales propias de la zona

Además, las cajas municipales de Puno enfrentan retos relacionados con la calidad de información disponible para evaluar riesgos crediticios. En muchos casos, el limitado acceso a registros claros sobre ingresos y capacidad de pago de los deudores complica los procesos de evaluación y seguimiento del crédito. Esto, sumado a modelos administrativos insuficientes, genera una alta vulnerabilidad financiera.



Además, las cajas municipales de Puno están enfrentando desafíos serios que no podemos ignorar, especialmente se trata de la calidad de información para evaluar los riesgos crediticios. Según el informe del Banco Central de Reserva del Perú (2023), más del 60% de estas entidades carecen de registros completos y confiables sobre los ingresos reales y el arqueo de pago de sus prestatarios. De acuerdo con esto, usted puede visualizar la complejidad inherente en la toma de decisiones acertadas cuando estos datos son fragmentados o poco claros. Existen varios casos, el acceso limitado a la información financiera sólida se convierte en un verdadero evaluar y dar el debido seguimiento adecuado a los créditos otorgados representa un desafío Y eso no es todo: el modelo administrativo que utilizan suele ser insuficientes y poco adaptados a la realidad local como los es actualmente, lo que aporta a la vulnerabilidad financiera de estas cajas. Esta combinación de factores pone en riesgo la estabilidad de las instituciones, también la confianza de muchas familias que dependen de los créditos para salir adelante. Sin una mejora urgente en este aspecto, el futuro financiero de la región se convierte incierto y preocupante a la vez. (BCRP, s. f.)

El sistema financiero en Perú es como el pulso de nuestra economía. Cuando late firme, todo parece ir sobre ruedas: las empresas crecen, las familias respiran tranquilas. Pero cuando estas se debilitan, se siente hasta en las compras del día a día. Y hasta estos últimos años, se ha tenido más sobresaltos de los que normalmente suelen ocurrir. La pandemia del SARS-CoV-2 afectó directamente a nuestra economía del país, dejando negocios cerrados de un día para otro, familias afectadas por este gran fenómeno. Por consiguiente, llegamos a la siguiente conclusión.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025?
- ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025?
- ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025?
- ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

En materia teórica, el estudio presente se justifica por desarrollarse a partir de un análisis de puntos de vista teóricos diversos en el ámbito de la contabilidad. El panorama investigativo se evidencia con mayor claridad, gracias a los principios y



atributos propios de esta disciplina. Al integrar diferentes marcos conceptuales y enfoques teóricos, esta investigación ofrece una base sólida para comprender ellos permiten que el panorama investigativo se evidencie con mayor claridad, abordados desde un contexto particular que refleja las dinámicas económicas y organizacionales de la región sur del Perú.

Esta especificidad contextual diferencia el trabajo de materiales precedentes, posicionándolo como un aporte teórico novedoso al campo de la contabilidad. Al centrarse en las financieras de la región de Puno, en este caso la financiera Caja Cusco, la tesis no solo profundiza en la comprensión conceptual de las variables contables estudiadas, sino que también establece una comparativa pertinente con las prácticas se analizan mediante una semejante genérica con el contexto nacional de entes financieras. En síntesis, este trabajo de investigación no solo contribuye al enriquecimiento teórico financiero y económico regional, sino que también ofrece una herramienta valiosa para la mejora de las prácticas financieras en el ámbito estudiado, consolidándose como un recurso de consulta relevante y actualizado.

1.3.2 Justificación práctica

El análisis detallado de los factores relacionados con la gestión de riesgo crediticio en la institución financiera Caja Cusco justifica esta investigación, continuando con un enfoque práctico. Los resultados obtenidos permiten una discusión clara y la posible adaptación como propuestas de mejora o soluciones en ámbitos concretos. Conocer la gestión de riesgo crediticio de esta entidad facilita comprender, en el terreno práctico, la calidad de la cartera manejada en los últimos años. Este entendimiento sirve como base para reflexionar, cuestionar y perfilar



mejores y renovadas prácticas financieras, las cuales son esenciales en el entorno económico actual.

Para conseguir este análisis, se llegó a profundizar el estudio en los diversos procesos sistematizados e involucrados en la adjudicación de créditos, identificando las buenas y malas prácticas que afectan e influyen directamente en el desarrollo de la cartera. Este enfoque aporta, pero no solo en una perspectiva práctica sobre las fortalezas y debilidades de las estrategias utilizadas actualmente, como uno de los recursos más valiosos para la mejora continua en el sector financiero, se posiciona no solo optimizando la gestión de riesgo crediticio mediante soluciones específicas, sino también proporcionando una fundamentación sólida

1.3.3 Justificación metodológica

Este trabajo, desde el enfoque metodológico innovador, aunque se basa en lineamientos investigativos previos, aporta una contribución imperativa al campo del conocimiento académico mediante una formulación de interrogantes de estudio resaltando la interrelación de nuestras variables bajo un análisis. El enfoque se desarrolla en un contexto regional específico, la región de Puno, lo que permite a nuestra investigación un marco delimitado y relevante, permitiendo que los resultados no solo sean aplicables localmente, sino también extrapolables a otros entornos con estas características similares. Asimismo, nuestro estudio se posiciona tal como un modelo metodológico adaptable y sólido, con el potencial de servir como referencia en futuros trabajos de investigación en el ámbito crediticio que se centren en áreas de acción geográficamente definidas.

El rigor metodológico de nuestra investigación está fundamentado en el empleo de instrumentos de recolección, datos válidos y diseñados especialmente para la



observación, además del seguimiento de cartera en las muestras seleccionadas. Esta elección asegurará la consistencia, asimismo la confiabilidad de la información obtenida, logrando las bases para un análisis creíble y robusto. Asimismo, este estudio se centra en la exploración y la relación entre las variables de interés, por consiguiente, facilita una comprensión más profunda en las dinámicas crediticias en una circunstancia regional y proporciona hallazgos que se traducen en aplicaciones prácticas para el sector financiero.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.



Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025

1.5.2 Hipótesis específicas

- El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.
- El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.
- El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.
- El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.



1.6 VARIABLES

Variable 1: Gestión de riesgo crediticio

Variable 2: Nivel de morosidad

1.6.1 Operacionalización de variables

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|------------------------------|---------------------------------|--|
| Gestión de riesgo crediticio | Evaluación de riesgo crediticio | Documentos básicos Evaluación rigurosa de ingresos |
| | Políticas de crédito | Experiencia crediticia Ingresos del prestamista Tipo de ingresos Tasas de interés |
| | Tipos de crédito | Hipoteca de inmuebles Créditos de mediano y largo plazo Aval de crédito Estados financieros de la empresa |
| Nivel de morosidad | Refinanciamiento | Tasa de interés Amistad o parentesco Retraso de pagos Historial de crédito |
| | Información suministrada | Día de pago Uso de tecnología Formas de pago Montos de pago |
| | Reporte de créditos vencidos | Consultas de reporte de crédito Registro en central de riesgo Notificación al cliente Saldos vencidos |
| | Gestión de cartera atrasada | Visita de cobranza Pagos del cliente Servicio de cobranza especializada Priorización de deudas |



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nivel internacional

Mosso y López (2020) Realizaron un estudio denominado “Causas económicas de la morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México”, cuyo propósito fue examinar factores macroeconómicos que inciden en el incumplimiento de los pagos dentro de la cartera hipotecaria del sistema financiero mexicano. La metodología fue no experimental y descriptiva-correlacional. Se utilizaron datos secundarios de organismos financieros, y econométricos. Los resultados mostraron que el 70% de la morosidad depende de variables como el desempleo o la caída del PIB, por lo que sí hay una relación entre la morosidad y la condición socioeconómica.

Robayo (2024) llevó a cabo un estudio titulado “Gestión de Riesgos de Crédito y su impacto de los incumplimientos de la Cooperativa CACPECO”, que tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de riesgo de crédito que permita disminuir la morosidad e incrementar la liquidez. Se utilizó una metodología descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, usando modelación LOGIT para el análisis de 5 modelos estadísticos. Los resultados indicaron que las variables significativas para predecir la morosidad fueron el número de obligaciones familiares, el sexo y la edad que tiene el socio, con una probabilidad de error del modelo de 6.8%. Se determinó a



partir de la prueba que el modelo LOGIT puede calcular la probabilidad de pago o incumplimiento de pagos, y esto influye directamente en la liquidez de la entidad financiera.

2.1.2 Nivel nacional

Zevallos (2022) Se llevó a cabo un estudio titulado "Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020", cuyo propósito es determinar el grado de relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en dichas entidades financieras. La investigación-acción se asumió bajo la metodología de tipo descriptivo, correlacional, no experimental transaccional. Así, se establece que encuestas estandarizadas fueron aplicadas a las cuatro cajas municipales de la provincia. Los resultados de las mismas fueron que el 675 consideraron muy alta la percepción de la gestión del peligro y el nivel de demora identificado fue alto al 67%. Se llegó a la conclusión de que estadísticamente se demostró que la gestión de peligro crediticio se afecta de manera directa del retraso, como la relación significativa.

Carmin y Vargas (2022) desarrollaron el trabajo de investigación titulado La investigación titulada "La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018" tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. Con un enfoque descriptivo–correlacional, no experimental y transversal, se aplicaron encuestas tipo Likert a 71 participantes del área de créditos. Los resultados mostraron que el 99,58% percibía un encargo de riesgo crediticio alto, mientras que la morosidad alcanzaba un nivel medio del 60%, concluyendo que la gestión del riesgo crediticio influye de manera directa en la morosidad de la cooperativa.



2.1.3 Nivel local

Paredes (2023) desarrolló el proyecto de investigación denominado "Encargo de peligro crediticio en cajas municipales de Puno y el impacto que esta tiene en la morosidad", siendo su objetivo el de conocer de qué forma las estrategias de gestión de riesgos crediticios actúan de forma benéfica (o no) sobre los niveles de demora de las cajas municipales de la región Puno, llevando a cabo una investigación de carácter cuantitativa, descriptiva-correlacional, realizando encuestas, muestra de 60 trabajadores de 4 cajas municipales, más un análisis de datos financieros del periodo que va de 2020 a 2022. Los hallazgos obtenidos mostraron que las cajas municipales con políticas más estrictas de evaluación crediticia redujeron sus niveles de morosidad hasta en un 25%, por lo que se concluyó que el hecho de una gestión efectiva en las mismas puede llevar a niveles más bajos de incumplimiento.

Vilca y Torres (2021) realizaron la investigación en la que esta se llevó a cabo en Puno titulado "Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad entre los Empleados de una Institución Financiera de la Provincia de Puno". La investigación se propuso explorar cómo las prácticas internas de control y evaluación del riesgo crediticio se vinculan con el nivel de incumplimiento de pagos entre los colaboradores de Mi Banco. Para ello, se adoptó una metodología cuantitativa, estructurada bajo un diseño transversal y no experimental, que permitió observar patrones sin intervenir en las variables. Se aplicó un análisis correlacional de tipo descriptivo sobre una muestra de 122 trabajadores de la entidad financiera.

Al procesar los datos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose un valor de -0.467, lo que indica una asociación inversa de intensidad moderada entre las variables estudiadas. Además, el nivel de significancia estadística fue $p=0.000$,



inferior al umbral de confianza establecido ($\alpha=0.05$), lo que valida la existencia de una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se confirmó la hipótesis alternativa: la forma en que se gestiona el riesgo crediticio influye de manera relevante en los niveles de morosidad registrados.

2.2 MARCO TEÓRICO INICIAL

2.2.1 Riesgo crediticio

Se llevó a cabo un análisis enfocado en comprender cómo las estrategias internas de control del riesgo crediticio se relacionan con los niveles de morosidad entre el personal de una institución financiera ubicada en el sur del Perú. Esta investigación se centró en evaluar la dinámica entre ambos factores dentro del contexto laboral de los colaboradores, con el objetivo de generar evidencia útil para mejorar la gestión financiera y prevenir el incumplimiento de obligaciones crediticias, en Puno con las condiciones establecidas en un contrato de crédito, por determinantes como incapacidad o falta de voluntad para pagar total o parcialmente su deuda en el periodo determinado. Tal como, Rodríguez y Vásconez (2024) mencionan que el peligro crediticio hace alusión a la posibilidad de que posee una forma para exhibir pérdidas del valor de sus activos producto del incumplimiento total o parcial de pagos por parte del prestatario o deudor.

Al respecto, Valarezo et al. (2024) agregaron que el riesgo crediticio se simboliza como la exposición de una entidad frente a la morosidad creciente, como resultados de los impagos, dicha exposición no solo incrementa cifras de morosidad, sino que reduce y afecta negativamente a la rentabilidad y liquidad del mismo. Lo cual concuerda con Pilay, et al. (2024) donde resalta que el peligro crediticio es la posibilidad de pérdida por infracción de pagos, haciendo que esta no solo deteriore el



capital sino también los resultados financieros, considerando como una de las principales amenazas para la estabilidad institucional financiera.

Por otro lado, Pizarro – Cárdenas y Álvarez – Plua (2023) abordan el riesgo crediticio como el efecto negativo en una cartera de préstamos, el cual comúnmente se analiza mediante indicadores como volumen de créditos vigentes, rentabilidad y el comportamiento de la morosidad, resaltando que dichos indicadores cambian de acuerdo con el tamaño y segmentación de cooperativas.

Por otro lado, Moran, et al. (2022) resaltan que el riesgo crediticio se cataloga como un subtipo de riesgo financiero, el cual se materializa cuando la evaluación de solvencia o liquidez falla. Esto conlleva a potenciales pérdidas en el trabajo de las entidades financieras y de su vigencia.

2.2.2 Gestión de riesgos crediticios en financieras

La gestión de peligros crediticios en entidades financieras hace alusión al proceso estructurados que tiene la finalidad de identificar, analizar, controlar y monitorear situaciones amenazantes relacionados con la infracción de deberes por parte de deudor, por lo que asume una mirada de prevenir y anticiparse a situaciones que comprometan la salvación de créditos que fueron otorgados a los prestamistas. Al respecto, Hinostroza (2021) describen como una serie de fases que implican los siguientes: la identificación, medición, monitoreo y control, que están encaminados a prevenir pérdidas relacionadas con incumplimientos, acorde a estándares internacionales definidos.

A ello, Valencia, et al. (2021) enfatizan que la comisión del peligro es una herramienta esencial y básica que toda entidad financiera debe tener indistintamente de su tamaño y sector económico, siendo mayor en entidades financieras dado que existe una



debilidad latente en dichas entidades producto de la incapacidad de analizar y controlar los riesgos generando deficiencias en el rendimiento, rentabilidad y crecimiento de la entidad. Por tanto, requiere de la administración de riesgo crediticio, tal como Rodríguez – Vásconez (2024) mencionaron que la gestión de riesgos crediticios se constituye como uno de los procesos exigentes que requiere de componentes externos e internos, dado que ambos aspectos inciden de forma directa en la ocupación y solidez de la cartera de prestaciones.

Por otro lado, Quispe - Ponce (2024) resaltan que esta gestión debe ser catalogado como un proceso sistemático y cíclico donde incorpore alternativas de mitigación, es decir, integrar diferentes componentes como coberturas, garantías, provisiones entre otros y además debe considerar de manera constante la dinámica externa e interna de la entidad. Morán, et al. (2022) agrega que además de ello, esta gestión mide la desviación de pronóstico, evaluando la posibilidad de la ocurrencia de situaciones adversas a través de métodos estadísticos que permitan tomar decisiones preventivas y evitar pérdidas de activos de las entidades.

2.2.3 Marco legal de riesgos crediticios

- Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros: esta normativa en su art. 222 determina que las entidades deben realizar la valoración del flujo de caja, nivel patrimonial y capacidad real de pago del solicitante antes de otorgar crédito, donde su finalidad es garantizar que las contrataciones se basen en fundamentos económicos sólidos y prevengan el riesgo de incumplimiento (Ley N° 26702, 1996).
- Resolución SBS N° 3780-2011: dicha normativa establece el sumario de gestión del peligro crediticio como una forma de mantener el límite de



exposición dentro de límites aceptables, requeridos por sus políticas internas aprobadas por directorio, asimismo, asigna responsabilidades corporativas en su control (Resolución SBS N° 3780 2011, 2011).

- Resolución SBS N° 272-2017: norma que forma el Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos, determinando que los directorios de las entidades supervisadas deben plantear y adoptar estrategias, políticas y estructura organizacional para gestión de riesgos, lo cual debe integrar la creación de Comités Especializados con funciones periódicas de supervisión (Resolución SBS N° 272 2017, 2017).
- Resolución SMV N° 010-2023-SMV/01: norma que establece el Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito, donde determina las imposiciones a las entidades del mercado de valores normas mínimas como manuales de riesgo con indicadores de apetito, límites de exposición, metodologías cuantitativas y alertas adelantadas, que entran en vigor en enero de 2024 (Resolución SMV N° 010 2023 SMV/01, 2023).
- Ley 32327 normativa que modifica Ley 28587 y 29571 - Ley de Protección al Consumidor, aprobada en 2024, esta normativa ordena que, al pagar una deuda, las entidades tienen el deber de actualizar la información crediticia del comprador en 7 días, y las centrales de riesgo en 2 días, optimizando la confiabilidad de los reportes crediticios (Ley N° 32327, 2025).
- Resolución SBS N° 00774-2025: norma que define el Reglamento de Riesgo Cambiario Crediticio, dicha normativa regula la exposición al riesgo por variaciones cambiarias en préstamos en moneda extranjera, planteando metodologías de identificación, análisis de sensibilidad y ajustes en manuales



contables, vigente desde marzo de 2025 (Resolución SBS N° 00774 2025, 2025).

2.2.4 Evaluación de riesgos crediticios

La evaluación del riesgo crediticio se comprende como el conjunto de procedimientos que poseen la finalidad de medir la predisposición al incumplimiento de los prestatarios, para el cual se aplican diferentes metodologías, indicadores, métricas y determinantes a considerar para garantizar que las entidades financieras puedan prever comportamientos de impago acorde a los patrones históricos y datos contextuales (Pilay y otros, 2024).

Del mismo modo, Rodríguez y Vásconez (2024) resaltan que la gestión de riesgo crediticio requiere incorporar tanto componentes cuantitativos como cualitativos, entre ellos, la diversificación del portafolio y la rigurosidad en las políticas de otorgamiento. A ello, Peña y Vásconez (2025) destacan que el proceso de evaluación es un aspecto determinante dado que permite definir la capacidad del solicitante, es decir, entender la factibilidad de otorgar el crédito según su nivel de solvencia, estructura de pagos y la exposición de la entidad frente a los cambios de los ingresos del deudor, por tanto, destaca que se debe evaluar variables como reservar, patrimonio y morosidad para definir la exposición del riesgo.

Comprendiendo que el peligro crediticio abarca la infracción parcial o total de los compromisos financieros establecidos por lo que es importante realizar la evaluación de dichos riesgos crediticios, tal como Flores, et al. (2021) resalta que en el riesgo crediticio es esencial emplear indicadores financieros como herramientas que aportan a la prevención del riesgo, entre dichos indicadores se considera la eficiencia



operativa, la liquidez, revisión de la solvencia, la habilidad de obtener créditos así como también la capacidad de generar ganancias y retorno del banco o persona.

Mediante la revisión documental, entre los elementos claves que deben evaluarse y que son esenciales en el proceso de evaluación crediticia para las entidades financieras son los siguientes:

- Capacidad de pago: constituye uno de los parámetros de decisión en el procedimiento de análisis de peticiones de créditos, dado que integra aspectos como ingresos, egresos, nivel de endeudamiento actual y estabilidad laboral de los solicitantes, dado que comprender la habilidad de abonar de los demandantes ayuda a disminuir la morosidad de instituciones crediticias. (Alarcon y otros, 2024).
- Historial crediticio: permite comprender el comportamiento pasado que tuvo el solicitante frente a sus obligaciones financieras, es decir, permite entender el nivel de responsabilidad que tuvo, en este aspecto también se consideran los informes de Infocorp donde se visualiza el nivel de cumplimiento (Mego & Salgado, 2021).
- Solvencia económica: alude a la relación existente entre el activo y pasivo del solicitante, mientras los activos sean de proporción mayor en cuanto a sus obligaciones la confianza será mayor para la entidad financiera, dado que actúa como un respaldo frente a la posibilidad de incumplimiento (Flores - Sánchez y otros, 2021).
- Garantía: es un indicador de respaldo, es decir, es un respaldo que brinda al solicitante frente a la posibilidad de incumplimiento, lo que es un determinante para otorgar un crédito, dichas garantías pueden ser de naturaleza prendarias,



hipotecarias o personales, asimismo es importante analizar la liquidez de dichas garantías para definir su efectividad real (Torres & Ochoa, 2024).

- Eficiencia operativa: La capacidad de pago de los solicitantes contribuye a reducir la morosidad en las empresas que otorgan créditos de alto costo, al tiempo que maximiza el rendimiento general. Cuando se trata de personas jurídicas, específicamente microempresas o pymes, es crucial medir su capacidad para generar beneficios con sus recursos disponibles, donde una baja eficiencia suele ser un indicador de una mala gestión financiera, lo cual representa un riesgo a la autorización de crédito (Torres & Ochoa, 2024).

2.2.5 Políticas de crédito

Las políticas de crédito comprenden aquellas normas internas que estructura la alta dirección para autorizar préstamos y supervisar su devolución, en dichas políticas se incorporan métricas e indicadores claros acerca de los plazos, montos y condiciones de pago, así como procesos para el cobro en fechas determinados de manera oportuna (Chiriani - Cabello et al, 2020). A ello, León – Vega y Espinoza - Alcívar (2023) señalan que las habilidades de crédito son directrices y los lineamientos que permiten definir los términos de financiamiento y analizar el riesgo, buscando un equilibrio entre ganancias y seguridad, por tanto, son los marcos que alinean la rentabilidad deseada con la calidad de la cartera.

En ese marco, Malla, et al. (2024) agregan que las políticas deben adaptarse de acuerdo con la tipología del prestatario sea persona natural o jurídica y/o empresarial, definiendo condiciones diversas para crédito personal, hipotecario, de consumo o productivo, lo que beneficia en la toma decisiones más acertadas a los perfiles de riesgo.



Gutiérrez et al. (2021) por otro lado, resaltan que las políticas además de definir condiciones también definen mecanismos y estrategias de monitoreo constante durante el periodo de préstamo, lo cual facilita la identificación de señales y signos de alerta oportuno, como es la morosidad incipiente o deterioro de garantías.

Por otro lado, Paredes (2024) agrega que en entorno empresarial las políticas de crédito deben ser definidos como los límites de exposición, requisito documentarios y condiciones que permiten acceder al crédito, asimismo resalta que las políticas diferenciadas entre crédito formal e informal aporta a mejorar los informes de la entidad en situaciones de incumplimiento.

2.2.6 Tipos de crédito

Existen diversos tipos de crédito. Dicha clasificación brinda una base para gestionar el riesgo crediticio en cada categoría, por lo que se requiere un análisis y políticas de acuerdo con el perfil, finalidad y exposición económica de los solicitantes. Al respecto, Flores, et al. (2021) resaltan que la clasificación y agrupación en tipologías de crédito es crucial dado que fomenta la precisión de evaluación y la elaboración de estrategias específicas por el tipo de crédito, aportando a una eficiencia mayor y resiliencia del sistema financiero.

Dentro de la clase de créditos que tiene la SBS y AFP, podemos mencionar los más importantes:

- **Créditos corporativos:** son créditos que se otorgan a empresas que registran ventas anuales mayores a S/. 200 millones y cuentan con estados financieros auditados. Además, en esta modalidad de crédito aplican las entidades del sector público o multilateral.



- **Préstamos para grandes empresas:** se trata de préstamos otorgados a compañías que tienen ventas entre S/. 20 y 200 millones al año o emisoras de deuda en bolsa. Para acceder a esta modalidad de crédito se toma en cuenta el monto y el perfil crediticio, los cuales definen su escala y riesgo.
- **Pequeñas empresas:** este tipo de préstamos se brinda a las compañías que no encajan en las dos categorías anteriores, pero que poseen ventas mayores a S/. 5 millones y tener deudas en los últimos seis meses superiores a S/. 300 000.
- **Créditos a pequeñas empresas:** esta modalidad de crédito se otorga a negocios que tienen endeudamiento entre S/. 20 000 y 300 000. Aquí se excluye el crédito hipotecario, concentrado en actividades productivas o de servicio.
- **Créditos a microempresas:** esta tipología avala a emprendimientos que poseen deudas de hasta S/. 20 000, aquí se excluye el crédito para vivienda, asimismo se reubican o agrupan acorde a las variaciones en su endeudamiento.
- **Créditos de consumo revolvente:** esta modalidad de crédito se caracteriza por líneas de crédito disponibles y reutilizables, como tarjetas o sobregiros, que tienen límite de hasta S/. 300 000 para personas naturales.
- **Créditos de consumo no revolvente:** alude a los créditos que se direccionan a compra de bienes o servicios, desembolsados en una sola cuota o varias fijas; sin probabilidad de reutilización de saldo.



- **Créditos hipotecarios para vivienda:** son créditos respaldados con garantía hipotecaria, orientados a compra, construcción o mejoras de vivienda, con inscripción registral para respaldar la garantía.

2.2.7 Clasificación del deudor por categorías

Considerando a la SBS y la AFP, los deudores se han agrupado de acuerdo con un sistema determinado de acuerdo con el grado de atraso en sus pagos, tanto para créditos de consumo como para hipotecas, por lo que se clasifica en cinco niveles:

- **Categoría 0 – Normal:** el deudor se encuentra en este nivel cuando realiza pagos a tiempo o presentan un retraso menor o igual a 8 días como máximo para créditos de consumo y hasta 30 días cuando se trata de créditos de hipotecas, catalogándose un buen cumplimiento.
- **Categoría 1 – Problemas potenciales:** se ubica al deudor en este nivel cuando presenta atrasos en consumo que oscilan entre 9 y 30 días y entre 31 y 60 días para la modalidad de créditos hipotecarios; siendo un criterio para evaluar la aparición de señales de riesgo que deben monitorearse.
- **Categoría 2 – Deficiente:** es otro nivel de deudor que se caracteriza por demoras con seriedad mayor, dado que los atrasos se encuentran en rangos de 31 y 60 días para consumo y entre 61 y 120 días para la modalidad de crédito por hipotecas, evidenciando un deterioro notorio en el compromiso de pago.
- **Categoría 3 – Dudoso:** es cuando el deudor registra retrasos de 61 a 120 días para crédito por consumo y de 121 a 365 días para la modalidad de hipotecas.

En esta categoría, la entidad lo clasifica al deudor como riesgo alto con probabilidades reales de impago.

- **Categoría 4 – Pérdida:** este nivel se aplica cuando los atrasos son mayores a los 120 días para créditos de consumo y los 365 días respecto a los créditos hipotecarios. Este nivel refleja que el deudor ha incumplido con sus obligaciones de manera casi irreversible.

2.2.8 Morosidad

La morosidad se entiende como la situación en la que la deuda no cumple con los pagos establecidos por la entidad acreedora, al respecto, Periche, et al. (2020) resaltan que la morosidad alude a la acción de incumplimiento de pagos por parte del deudor, esta situación genera diferentes implicancias en la gestión financiera en su liquidez y rentabilidad, dado que el aumento de este índice refleja que los deudores afrontan dificultades para cumplir sus compromisos, para ello es crucial realizar un análisis de los se refiere a factores de origen externo e interno que generan o influyen en determinada situación o resultado que el deudor no esté cumpliendo con su deber.

Asimismo, Jallo, et al. (2022) resaltan que la morosidad se comprende como la falta de capacidad de los deudores para honrar sus compromisos de pago en las fechas definidos y pactado, lo cual puede ocurrir por diferentes variables causales como son aspectos macroeconómicos (como fluctuaciones del PBI) y microeconómicos (como el endeudamiento previo).

2.2.9 Causas de la morosidad

Mediante la revisión documental, diversos autores resaltan diferentes variables causales que generan la morosidad, para las cuales se consideran los siguientes:



- Falta de educación financiera: hace alusión a que el deudor no posee conocimientos básicos acerca de finanzas como son tasas de interés, presupuesto, plazo de pagos, entre otros, por lo que suelen priorizar gastos innecesarios descuidando compromisos crediticios, por lo que niveles bajos de educación financieras se asocia con niveles mayores de morosidad (Bautista, 2023).
- Sobreendeudamiento: es otra de las causas que conlleva el incumplimiento de pagos del préstamo en fechas establecidas, que consiste en que el deudor contrae diversas obligaciones simultáneas sin capacidad de respaldo financiero, lo que hace que exista desequilibrio entre egreso e ingresos limitando el cumplimiento de fechas de vencimiento (Benavides & Idrogo, 2022).
- Contextos económicos adversos: otro de los factores puede ser situaciones externas como el desempleo, inflación o crisis sanitarias que alteran el flujo de ingresos y esto conduce a la morosidad, dado que la exposición del deudor a cargas no consideradas debilita su capacidad de pago (Valdivia & Verastegui, 2023).

2.2.10 Refinanciamiento en la morosidad

El refinanciamiento de la morosidad se considera como una herramienta estratégica financiera a través del cual, una entidad financiera transforma las condiciones actuales de un crédito vencido como son el plazo, tasa o monto de pago para permitir el cumplimiento del deudor, por tanto, se considera como una medida que tiene por objetivo recuperar la cartera atrasada sin acudir a procesos judiciales, pero su



aplicación necesita evaluación anticipada de la capacidad de pago del deudor (Chirán y otros, 2024).

Lo cual concuerda con Mellado y Solís (2024) quienes agregan que esta estrategia facilita reestructurar créditos de morosidad al reajustar tasas o plazos, con la finalidad de prevenir clasificaciones más severas y cuando esta estrategia se aplica con restricción y análisis de viabilidad, sirve para reactivar la capacidad de pago del deudor. En este marco, Silva (2022) destacó que este mecanismo se considera como una de las medidas preventivas, que permiten diagnosticar los atrasos en pagos incipientes y se reformula una nueva programación, sin condonación, esta medida busca mejorar la previsión financiera y además conlleva la generación de confianza en el prestatario.

Asimismo, Buenaño (2023) menciona que el refinanciamiento necesita de aprobación institucional y análisis documental como flujos actualizados y ratio de endeudamiento, solo así se evita que se convierta en una simple extensión del incumplimiento.

2.2.11 Información suministrada sobre morosidad

La información suministrada acerca de la morosidad hace alusión a los registros y reportes que poseen las entidades financieras que se convierten en historial de pagos vencidos de sus clientes, además de ello incorpora detalles como son los días de atraso, montos adeudados y tipo de gestión aplicada (Benavides & Idrogo, 2022). Al respecto, Chavarín (2015) resalta que dicha información es fundamental no solo para las entidades financieras al analizar el riesgo crediticio, sino también para los organismos reguladores, debido a que facilita monitorear tendencias en la calidad de la cartera y determinar requisitos de provisiones por riesgo.



En ese entender, Zevallos (2022) resaltaron que la información suministrada debe garantizar la veracidad y orden, es decir, los registros y reportes deben ser veraces, estructurado y oportunos de forma que sirvan de base o respaldo confiable en la elaboración de decisiones acerca de la concesión de créditos de manera responsable y prevenir asimetrías informativas que suelen tener efectos negativos.

2.2.12 Reporte de créditos vencidos

Hace referencia a los reportes y registrados de créditos vencidos como parte del inventario de los préstamos donde los pagos no se efectuaron en las fechas definidos, dicho reporte integra elementos como el monto adeudado, el tiempo de atraso y la naturaleza del crédito, donde su finalidad es brindar una visión clara y actualizada del nivel de exposición financiera de la entidad, facilitando implementar medidas de contingencia. Al respecto, Cedeño y Zambrano (2022) resaltan que el reporte de créditos vencidos hace alusión al documento sistematizado donde se tiene registrado los préstamos cuyos pagos no han sido efectuados en las fechas definidos, en este documento se integra información sobre el monto adeudado, el período de atraso y el tipo de crédito, lo que facilita a la entidad medir la exposición del capital comprometido. Además, este reporte sirve de base para evaluar cómo la cartera impaga incide en la liquidez institucional, substancialmente en cooperativas, donde el efecto de los préstamos vencidos en la capacidad de cumplir obligaciones a corto plazo es considerable.

En ese entender el reporte de créditos es un mecanismo clave que permite calcular las provisiones exigidas por SBS, debido a que mientras un crédito sin pago se alarga por periodo largo, el informe actualiza la reserva financiar requerida garantizando que las entidades tengan respaldo suficiente frente a las posibles pérdidas.



2.2.13 Gestión de cartera atrasada

La gestión de cartera atrasada hace referencia al conjunto de herramientas y procesos que las entidades financieras implementan para supervisar, recuperar y administrar aquellos préstamos que se vencieron sin pago, el cual da inicio con la identificación de créditos morosos, extiende con el despliegue de estrategias de contacto que integra llamadas telefónicas o cartas, culminando con la reprogramación, refinanciamiento o acciones legales, con la finalidad de evitar pérdidas y alinear la cobranza con los perfiles de los deudores (Juárez, 2022).

Al respecto, Toallombo y cárdenas (2023) mencionan que la gestión de cartera atrasada se encuentra organizada por fases, como son segmentar la cartera vencida según antigüedad, para ello es necesario realizar protocolos de cobro persuasivo y determina equipos especializados que realicen llamadas, mensajes y visitas personalizadas, con la finalidad de recuperar fondos sin dañar la relación con el deudor, mejorando el tiempo y costos.

2.2.14 Categorización de morosidad

La morosidad se puede clasificar habitualmente según los días de atraso en los pagos:

- **Al día:** Los préstamos que se encuentran al día en sus pagos.
- **Leve:** Generalmente, los préstamos con un atraso de 1 a 30 días. Los prestatarios suelen estar en comunicación y hay una alta probabilidad de recuperación.
- **Moderada:** Créditos con un atraso de 31 a 90 días. Aquí, el riesgo de no recuperación comienza a aumentar, y las medidas proactivas son más críticas.



- **Severa:** Atrasos de 91 a 180 días. Para esta categoría, el crédito se considera más riesgoso y es probable que el prestamista inicie el procedimiento para obtener los fondos y es posible que estos fondos incluyan renegociación o cobros.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Crédito

Esta categoría alude al monto de dinero que el acreedor autoriza al deudor con la finalidad de que en un periodo de tiempo el deudor pague y responda con la deuda otorgada, además de realizar el pago adicional llamado como interés por dicho préstamo (Malla et al, 2024).

Cliente moroso

Alude a la persona o entidad que incumple con sus obligaciones de pagar el crédito que se le otorgó en previo plazo determinado, situación que posee consecuencias en la reducción de la confianza de entidad financiera aumentando los costos de cobranza elevando cargas administrativas y repercutiendo de forma negativa en la rentabilidad de la entidad (García et al, 2022).

Cobranza

Hace referencia al proceso a través del cual un acreedor pretende recuperar los pagos adeudados por préstamos o ventas a crédito. Al respecto, Mogollón (2021) explica resalta que la cobranza comprende desde avisos previos al vencimiento, hasta estrategias de seguimiento sistemático, como llamadas, correos y visitas, destinadas a persuadir el cumplimiento, dado que su propósito es asegurar que los ingresos



pendientes se materialicen, previniendo que las cuentas por cobrar se conviertan en pérdidas

Prestamista

Alude a la persona natural o jurídica que otorga dinero en calidad de crédito, esperando su devolución juntamente con un interés establecido y que fueron contractualmente, por lo que uno de los roles que cumple el prestamista es evaluar la solvencia del solicitante, determinar las condiciones del préstamo y asumir el riesgo asociado.

Pago

Se comprende como la acción de satisfacción de una obligación contractual a través de la entrega del monto o cantidad acordado por la prestación recibida; mediante este proceso se suele extinguir la deuda, liberando al deudor de su compromiso, conllevando ingresos para el acreedor. En el ámbito financiero, el cumplimiento puntual del pago es fundamental para preservar la liquidez de la entidad y su salud económica general



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo se sustenta en métodos numéricos propios de un enfoque cuantitativo y pruebas estadísticas para alcanzar conclusiones que contemplan porcentajes y grados de relación entre las variables estadísticas (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018)

2.4.2 Tipo

La investigación es básica; según Carrasco (2006) su propósito no radica en la aplicación inmediata de los hallazgos, sino en la comprensión profunda de fenómenos complejos que sirvan como cimiento para futuras investigaciones aplicadas.

Aplicada al estudio del manejo del riesgo de crédito y la magnitud de la morosidad, la investigación básica permite construir un marco conceptual sólido que defina con rigor cada variable involucrada. A través del análisis documental y la revisión de literatura especializada, se identifican los factores estructurales y operativos que conforman la gestión del riesgo crediticio, tales como las políticas de evaluación de solvencia, el monitoreo de cartera, la segmentación de clientes y los mecanismos de seguimiento.



2.4.3 Nivel

La investigación es de nivel correlacional, que busca demostrar la relación de las variables de estudio. Esto contempla determinar el grado y significancia de correlación entre las variables de estudio sin la manipulación de los datos (Ñaupas, et al. 2018)

2.4.4 Diseño

La investigación se define por una estructura no experimental, comúnmente de tipo descriptivo o correlacional, y se emplea en escenarios donde es necesario explorar las relaciones entre variables antes de intervenir en ellas sin la manipulación de las variables de estudio.

2.5 MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

El método aplicado es de tipo hipotético-deductivo; según Behar (2008), es un método de investigación científica que parte de la formulación de hipótesis como respuesta tentativa a un problema, y luego deduce consecuencias observables que pueden ser contrastadas empíricamente. Este método se inscribe dentro del paradigma racionalista y se caracteriza por su rigurosidad lógica y su capacidad para generar conocimiento verificable.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

El grupo de investigación tenía como población objetiva a 29 analistas de crédito, es decir, es la cantidad de trabajadores dedicados a ofrecer créditos a clientes y gestionar los pagos. Por ende, los trabajadores administrativos, seguridad y otros rubros se excluyen en la presente investigación.

La muestra de investigación es de 29 colaboradores analistas de crédito. y se conoce como muestra censal, que se toma la totalidad para no perder representatividad.



2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN

2.7.1 Técnicas

La habilidad de recolección de información se puso en práctica a través de la encuesta, que consiste en un procedimiento estandarizado mediante el cual se recopila información de una muestra representativa de una población.

2.7.2 Instrumentos

Los instrumentos empleados para la recopilación de información consistieron en un cuestionario para cada parámetro de análisis, los cuales se detallan a continuación.

El cuestionario de tipo Likert, estructurado en 16 ítems con un rango de respuesta de 1 = nunca a 5 = siempre, se utilizó para la variable de gestión de riesgos crediticios. Dicho instrumento contempla tres dimensiones de evaluación y, a través de la sumatoria de las respuestas, se concreta la siguiente tabla de baremos.

Tabla 1.

Escala valorativa aplicada a la gestión de riesgo crediticio

| Escalas | Evaluación de riesgo crediticio | de Políticas crédito | de Tipos crédito | de Gestión de riesgo crediticio |
|--------------------|---------------------------------|----------------------|------------------|---------------------------------|
| <i>Nº de ítems</i> | <i>6 ítems</i> | <i>6 ítems</i> | <i>4 ítems</i> | <i>16 ítems</i> |
| Mala gestión | 6 – 14 | 6 – 14 | 4 – 9 | 16 – 37 |
| Regular gestión | 15 – 22 | 15 – 22 | 10 – 15 | 38 – 58 |
| Buena gestión | 23 – 30 | 23 – 30 | 16 – 20 | 59 – 80 |

Para la variable del nivel de morosidad se tomó un cuestionario de tipo Likert estructurado por 16 ítems de evaluación desde 1 = nunca a 5 = siempre, dicho

cuestionario contempla cuatro dimensiones de evaluación, en lo cual mediante la sumatoria de respuesta se llega a concretar la siguiente tabla de baremos.

Tabla 2.

Categorías establecidas según el nivel de morosidad

| Escalas | Refinanciamiento | Información deficiente | Reporte de crédito vencido | Gestión de cartera atrasada | Nivel de morosidad |
|-----------------------|------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| <i>N° de ítems</i> | <i>4 ítems</i> | <i>4 ítems</i> | <i>4 ítems</i> | <i>4 ítems</i> | <i>16 ítems</i> |
| Perdida | 4 – 6 | 4 – 6 | 4 – 6 | 4 – 6 | 16 – 28 |
| Dudoso | 7 – 10 | 7 – 10 | 7 – 10 | 7 – 10 | 29 – 41 |
| Deficiente | 11 – 13 | 11 – 13 | 11 – 13 | 11 – 13 | 42 – 54 |
| Problemas potenciales | 14 – 17 | 14 – 17 | 14 – 17 | 14 – 17 | 55 – 67 |
| Normal | 18 - 20 | 18 – 20 | 18 - 20 | 18 - 20 | 68 – 80 |

2.7.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Cabe recalcar que ambos cuestionarios, se elaboraron a partir de los objetivos de la investigación, las variables, las dimensiones e indicadores definidos en la matriz de operacionalización, validados por un juicio de expertos. Este procedimiento se adaptó en la investigación realizada en la caja Cusco de la ciudad de Puno.

Asimismo, Para garantizar la confiabilidad de los datos, se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0,956 para el cuestionario de gestión de riesgos crediticios y 0,962 para el cuestionario de nivel de morosidad, esto garantiza que los cuestionarios tienen una buena consistencia interna y los resultados recolectados son totalmente confiables.



2.8 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

2.8.1 Procesamiento a análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el programa Excel 365, en los cual se realizó la base de datos correspondiente. Asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27 para la respectiva tabulación, codificación, y procesamiento estadístico.

2.8.2 Contrastación de hipótesis

En consecuencia, se optó por realizar la contrastación de hipótesis mediante la prueba de Rho de Spearman, a partir de lo cual se presenta el siguiente planteamiento. Para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyos resultados —con un valor de significancia menor a 0,05, tal como se muestra en el anexo 8— indicaron que los datos no provenían de una distribución normal.

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025

Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025

Regla de decisión

Se rechaza hipótesis nula (Ho): Sig (p) < 0,05

Se rechaza hipótesis alterna (Ha): Sig (p) > 0,05



Además

Rho = 0,000; Correlación nula entre variables

Rho = Positivo (+) Correlación directa entre variable

Rho = Negativo (-) Correlación inversa entre variable

Tabla 3. Correlación determinada mediante el coeficiente Rho de Spearman

| Valores de Rho | Significado |
|----------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a 99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a 0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a 0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a 0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a 0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,69 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Neill & Cortez (2018)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

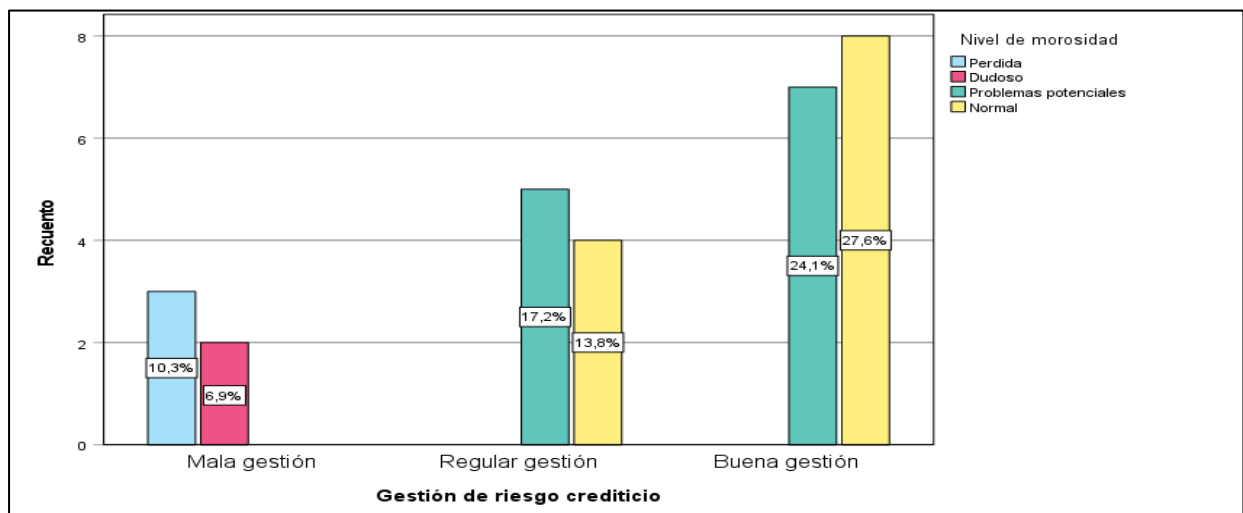
2.9 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

2.9.1 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la ciudad de Puno en el periodo 2025

Tabla 4. Relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Caja Cusco de Puno, periodo 2025

| Gestión de riesgo crediticio | | Nivel de morosidad | | | | Total |
|------------------------------|---|--------------------|--------|-----------------------|--------|--------|
| | | Perdida | Dudoso | Problemas potenciales | Normal | |
| Mala gestión | N | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| | % | 10,3% | 6,9% | 0,0% | 0,0% | 17,2% |
| Regular gestión | N | 0 | 0 | 5 | 4 | 9 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 17,2% | 13,8% | 31,0% |
| Buena gestión | N | 0 | 0 | 7 | 8 | 15 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 24,1% | 27,6% | 51,7% |
| Total | N | 3 | 2 | 12 | 12 | 29 |
| | % | 10,3% | 6,9% | 41,4% | 41,4% | 100,0% |

Figura 1.





En la tabla 4 y figura 1 se puede observar que el 51,7% de los empleados de la financiera Caja Cusco piensan que la administración de riesgos crediticios es correcta, de los cuales el 27,6% mencionaron que el nivel de morosidad es normal, seguido del 24,1% quienes refirieron que el nivel de morosidad fue problemas potenciales, no se registró trabajadores que consideren niveles de morosidad de perdida ni dudoso.

Asimismo, se observa que el 31,0% de trabajadores consideran que la gestión de riesgo crediticio es regular, de los cuales el 17,2% mencionaron que el nivel de morosidad son problemas potenciales, seguido de 13,8% de nivel normal de morosidad y no se registró trabajadores que consideren niveles de morosidad de perdida ni dudoso.

Asimismo, la tabla evidencia que un porcentaje reducido de trabajadores de la financiera Caja Cusco percibe que la gestión de riesgo crediticio es deficiente; de ellos, el 10,3% indicó que el nivel de morosidad corresponde a pérdida, mientras que el 6,9% lo calificó como nivel dudoso

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los trabajadores de la financiera Caja Cusco perciben que la gestión de riesgo crediticio es adecuada o buena, lo que refleja una valoración positiva respecto a los procedimientos implementados para controlar y reducir la morosidad en la entidad, reflejando que la financiera aplica de manera adecuada los mecanismos y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con el otorgamiento de créditos, que en términos prácticos una buena gestión de riesgos comprende que la financiera cuenta con políticas claras, herramientas de evaluación efectivas y controles constantes que permiten mantener la calidad de su cartera crediticia y asegurar la recuperación de los préstamos otorgados. Además, de los resultados se subraya que el nivel de morosidad fue normal, lo que significa que los deudores suelen cumplir con sus obligaciones en los plazos definidos o presentan retrasos mínimos, que se encuentran dentro de un margen aceptable, es decir, realizan pagos a tiempo o presentan un retraso menor o

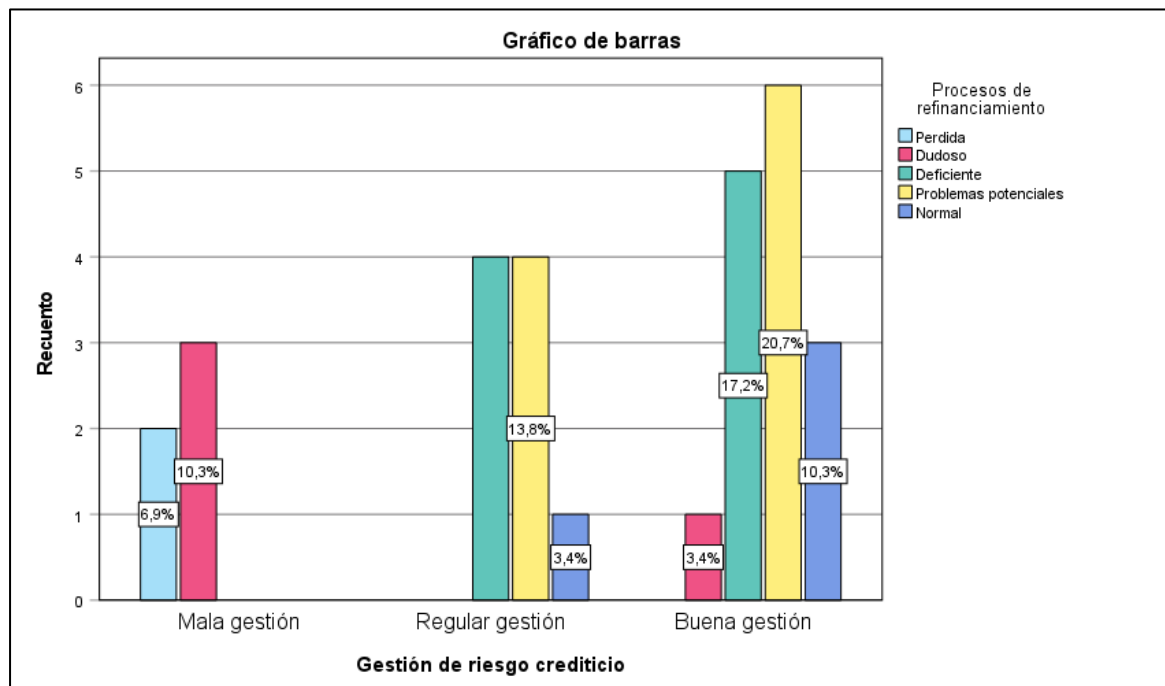
igual a 8 días como máximo para créditos de consumo y hasta 30 días cuando se trata de créditos de hipotecas, catalogándose un buen cumplimiento.

2.9.2 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Tabla 5. Gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

| Gestión de riesgo crediticio | | Procesos de refinanciamiento | | | | | Total |
|------------------------------|---|------------------------------|--------|------------|-----------------------|--------|--------|
| | | Perdida | Dudoso | Deficiente | Problemas potenciales | Normal | |
| Mala gestión | N | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | % | 6,9% | 10,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 17,2% |
| Regular gestión | N | 0 | 0 | 4 | 4 | 1 | 9 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 13,8% | 13,8% | 3,4% | 31,0% |
| Buena gestión | N | 0 | 1 | 5 | 6 | 3 | 15 |
| | % | 0,0% | 3,4% | 17,2% | 20,7% | 10,3% | 51,7% |
| Total | N | 2 | 4 | 9 | 10 | 4 | 29 |
| | % | 6,9% | 13,8% | 31,0% | 34,5% | 13,8% | 100,0% |

Figura 2.





En la tabla 5 y figura 2 se muestra que el 51,7% de los colaboradores consideran que la gestión de riesgo crediticio es buena, de los cuales el 20,7% indicó que los procesos de refinanciamiento presentaron problemas potenciales, seguido del 17,2% que los catalogaron como deficientes, el 10,3% consideraron normales. Además, un 3,4% los clasificó como dudosos y no se registraron percepciones de pérdida en este aspecto.

Por otro lado, el 31,0% de los colaboradores evaluaron la gestión de riesgo crediticio como regular, dentro de este segmento, el 13,8% señaló que los procesos de refinanciamiento fueron deficientes, con el mismo porcentaje de 13,8% presentaron problemas potenciales, seguido del 3,4% que son normales y no se reportaron percepciones de pérdida ni dudosos en esta categoría.

Finalmente, un 17,2% de los colaboradores consideraron que la gestión de riesgo crediticio es mala, de los cuales el 10,3% indicó que los procesos de refinanciamiento son dudosos y el 6,9% representaron una pérdida. No se registraron opiniones que los clasificaran como deficientes, con problemas potenciales o normales.

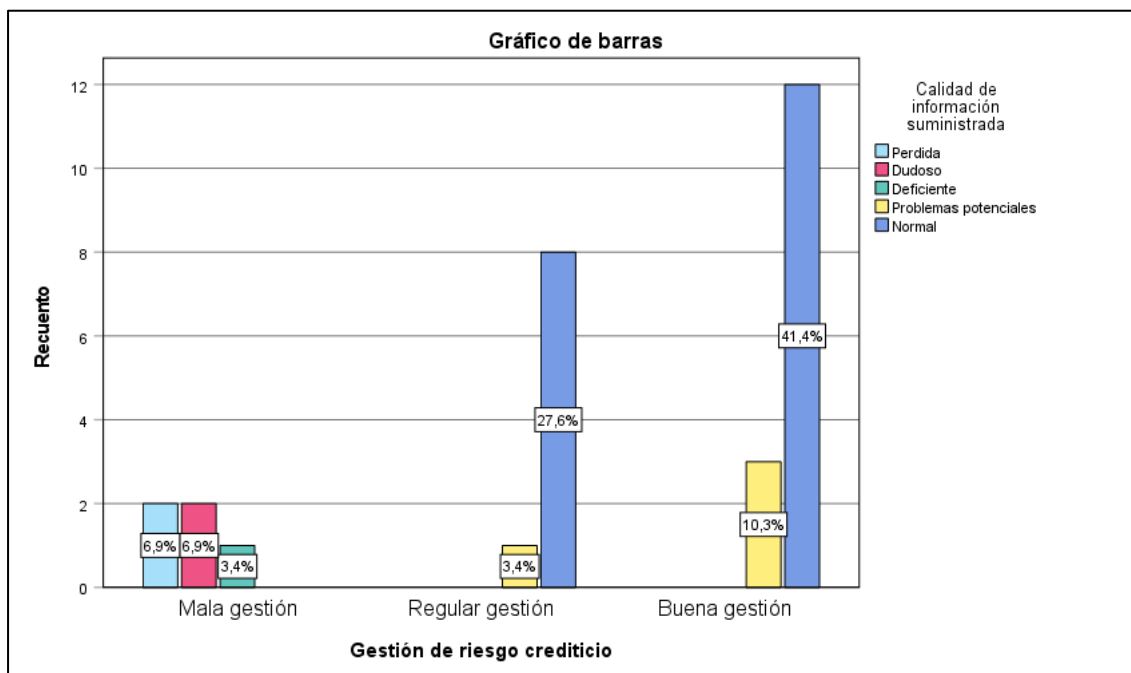
Los resultados reflejan una relación directa entre la calidad de la gestión de riesgo crediticio y la percepción de los procesos de refinanciamiento, cuando la gestión de riesgo se evalúa como buena, los trabajadores tienden a percibir los procesos de refinanciamiento de manera más favorable, con una mayor proporción considerándolos normales o con problemas potenciales, en lugar de deficientes o dudosos. Esto indica que una gestión de riesgo efectiva puede estar asociada con una mejor estructuración y manejo de los refinanciamientos, lo cual es crucial para mantener la salud financiera de la cartera de créditos.

2.9.3 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

Tabla 6. Gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

| Gestión de riesgo crediticio | | Calidad de información suministrada | | | | | Total |
|------------------------------|---|-------------------------------------|--------|------------|-----------------------|--------|--------|
| | | Perdida | Dudoso | Deficiente | Problemas potenciales | Normal | |
| Mala gestión | N | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| | % | 6,9% | 6,9% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 17,2% |
| Regular gestión | N | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 9 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 27,6% | 31,0% |
| Buena gestión | N | 0 | 0 | 0 | 3 | 12 | 15 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 10,3% | 41,4% | 51,7% |
| Total | N | 2 | 2 | 1 | 4 | 20 | 29 |
| | % | 6,9% | 6,9% | 3,4% | 13,8% | 69,0% | 100,0% |

Figura 3.





La tabla 6 y figura 3 muestran que el 51,7% de los colaboradores consideran que la gestión de riesgo crediticio es buena. De este grupo, el 41,4% evaluó la calidad de la información suministrada como normal, y el 10,3% indicó que presenta problemas potenciales. No se registraron percepciones de que la información sea deficiente, dudosa o represente una pérdida.

El 31,0% de los colaboradores calificaron la gestión de riesgo como regular, dentro de este segmento, el 27,6% consideró que la calidad de la información es normal, y un 3,4% que presenta problemas potenciales. Al igual que en la categoría anterior, no se reportaron percepciones de información deficiente, dudosa o de pérdida.

Por último, el 17,2% de los colaboradores evaluaron la gestión del riesgo como mala. De estos, el 6,9% indicó que la calidad de la información es de pérdida; por otro lado, el 6,9% que es dudosa, y un 3,4% que es deficiente. No se registraron opiniones que la consideraran con problemas potenciales o normales.

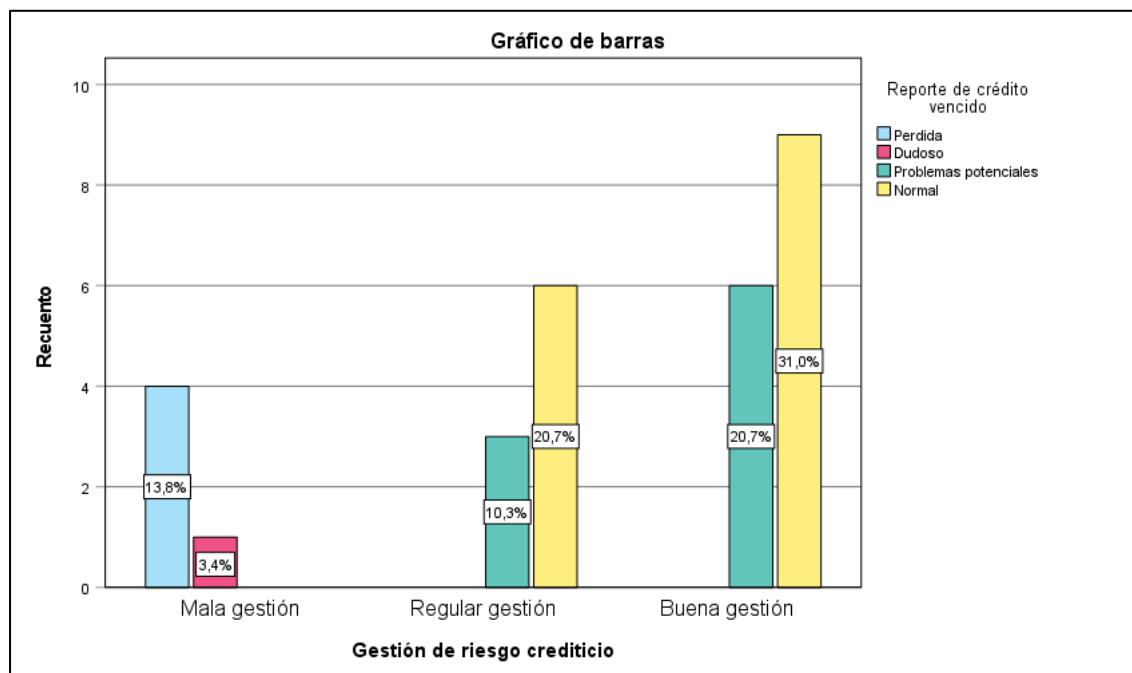
Los datos evidencian una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y la percepción sobre la calidad de la información proporcionada. Así, cuando la gestión es considerada buena o regular, la mayoría de los trabajadores califican la información como adecuada o normal, lo que indica que una administración eficiente contribuye a generar datos más precisos y confiables. Por el contrario, una gestión deficiente tiende a vincularse con apreciaciones negativas respecto a la calidad de la información, lo cual puede repercutir en la toma de decisiones y en la confianza hacia los procesos internos de la entidad financiera

2.9.4 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Tabla 7. Gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

| Gestión de riesgo crediticio | | Reporte de crédito vencido | | | | Total |
|------------------------------|---|----------------------------|--------|-----------------------|--------|--------|
| | | Perdida | Dudoso | Problemas potenciales | Normal | |
| Mala gestión | N | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| | % | 13,8% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 17,2% |
| Regular gestión | N | 0 | 0 | 3 | 6 | 9 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 10,3% | 20,7% | 31,0% |
| Buena gestión | N | 0 | 0 | 6 | 9 | 15 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 20,7% | 31,0% | 51,7% |
| Total | N | 4 | 1 | 9 | 15 | 29 |
| | % | 13,8% | 3,4% | 31,0% | 51,7% | 100,0% |

Figura 4.





En la Tabla 7, se observa que el 51,7% de los colaboradores consideran que la gestión del riesgo crediticio es buena. De este grupo, el 31,0% indicó que los reportes de créditos vencidos son normales, y el 20,7% que presentan problemas potenciales. No se registraron percepciones de que los reportes sean de pérdida o dudosos.

El 31,0% de los colaboradores evaluaron la gestión del riesgo como regular. Dentro de este segmento, el 20,7% consideró que los reportes de créditos vencidos son normales, y el 10,3% que presentan problemas potenciales. Al igual que en la categoría de buena gestión, no se reportaron percepciones de pérdida o dudosos.

Finalmente, el 17,2% de los colaboradores consideraron que la gestión del riesgo es mala. De estos, el 13,8% indicó que los reportes de créditos vencidos son de pérdida, y el 3,4% que son dudosos. No se documentaron opiniones que se clasificaran en la categoría de normal o en la categoría de problemas potenciales.

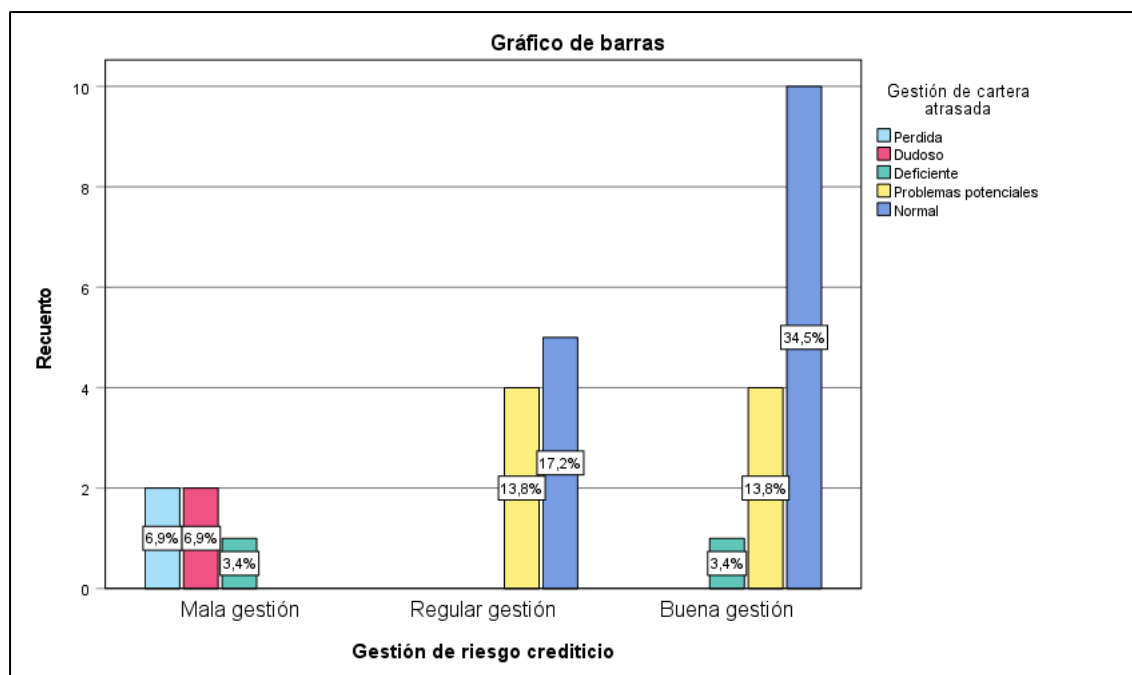
Los resultados señalan que una gestión más eficiente del riesgo crediticio se relaciona con una reducción en los reportes de créditos vencidos, que se perciben como normales o con problemas potenciales, en lugar de representar una pérdida o ser dudosos. Esto sugiere que una gestión de riesgo efectiva contribuye a minimizar la incidencia de créditos vencidos graves, lo que resulta esencial para garantizar la estabilidad financiera y preservar la buena reputación de la institución

2.9.5 Relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Tabla 8. Gestión de riesgo crediticio y gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

| Gestión de riesgo crediticio | | Gestión de cartera atrasada | | | | | Total |
|------------------------------|---|-----------------------------|---------|------------|-----------------------|--------|--------|
| | | Perdida | Dudosos | Deficiente | Problemas potenciales | Normal | |
| Mala gestión | N | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| | % | 6,9% | 6,9% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 17,2% |
| Regular gestión | N | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 9 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 13,8% | 17,2% | 31,0% |
| Buena gestión | N | 0 | 0 | 1 | 4 | 10 | 15 |
| | % | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 13,8% | 34,5% | 51,7% |
| Total | N | 2 | 2 | 2 | 8 | 15 | 29 |
| | % | 6,9% | 6,9% | 6,9% | 27,6% | 51,7% | 100,0% |

Figura 5.





La Tabla 8 muestra que el 51,7% de los colaboradores consideran que la gestión de riesgo crediticio es buena. De este grupo, el 34,5% evaluó la gestión de cartera atrasada como normal, el 13,8% indicó que presenta problemas potenciales, y un 3,4% que es deficiente. No se registraron percepciones de que sea de pérdida o dudosa.

El 31,0% de los colaboradores calificaron la gestión del riesgo como regular. Dentro de este segmento, el 17,2% consideró que la gestión de cartera atrasada es normal, y el 13,8% que presenta problemas potenciales. No se reportaron percepciones de que sea deficiente, dudosa o de pérdida.

Por último, el 17,2% de los colaboradores evaluaron la gestión del riesgo como mala. De estos, el 6,9% indicó que la gestión de cartera atrasada es de pérdida, otro 6,9% que es dudosa, y un 3,4% que es deficiente. No se documentaron opiniones que se clasificaran en la categoría de normal o en la categoría de problemas potenciales.

Los datos evidencian una relación positiva entre la calidad de la gestión de riesgo crediticio y la percepción de la gestión de cartera atrasada. Cuando la gestión de riesgo es buena o regular, la mayoría de los colaboradores perciben la gestión de cartera atrasada como normal o con problemas potenciales. En cambio, una gestión de riesgo deficiente se asocia con percepciones negativas, como pérdida, dudosa o deficiente. Esto destaca la importancia de una gestión de riesgo sólida para manejar eficazmente las carteras atrasadas y evitar deterioros significativos en la calidad de los activos.



2.10 CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

2.10.1 Contrastación de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025

Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno - 2025

Regla de decisión

Se rechaza (Ho): Sig (p) < 0,05

Se rechaza (Ha): Sig (p) > 0,05

Tabla 9. Rho de Spearman para la hipótesis general

| Rho de Spearman | | Gestión de riesgo crediticio | Nivel de morosidad |
|------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,551** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | N | 29 | 29 |
| Nivel de morosidad | Coeficiente de correlación | ,551** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | N | 29 | 29 |

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

En el marco del estudio realizado, se llevó a cabo una evaluación estadística orientada a verificar la hipótesis general que vincula la gestión del riesgo crediticio con el nivel de morosidad en la entidad financiera Caja Cusco, ubicada en la ciudad de Puno durante el año 2025. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de



correlación Rho de Spearman arrojaron un valor de 0.551, acompañado de un nivel de significancia bilateral de $p = 0.002$. Este valor es claramente inferior al umbral convencional de 0.05, lo que permite aplicar la regla de decisión estadística correspondiente: se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Este hallazgo revela la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables en cuestión. El coeficiente de 0.551 no solo confirma la presencia de una relación, sino que además indica que dicha relación es de carácter positivo y de intensidad moderada. En términos prácticos, esto sugiere que a medida que se implementan mecanismos más sólidos y eficaces para la gestión del riesgo crediticio—como evaluaciones más rigurosas, seguimiento personalizado de los deudores y políticas de prevención del sobreendeudamiento—se observa una mejora proporcional en los indicadores de morosidad. Es decir, el fortalecimiento de los procesos de control y mitigación del riesgo contribuye directamente a reducir el número de incumplimientos por parte de los prestatarios.

2.10.2 Contrastación de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.



Regla de decisión

Se rechaza (H_0): Sig (p) < 0,05

Se rechaza (H_a): Sig (p) > 0,05

Tabla 10. Rho de Spearman para la hipótesis específica 1

| Rho de Spearman | | Gestión de riesgo crediticio | Procesos de refinanciamiento |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,501** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,006 |
| | N | 29 | 29 |
| Procesos de refinanciamiento | Coefficiente de correlación | ,501** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,006 | . |
| | N | 29 | 29 |

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

Como parte del análisis estadístico del estudio, se examinó la primera hipótesis específica que buscaba establecer si existe una relación entre las estrategias de gestión del riesgo crediticio y los mecanismos de refinanciamiento aplicados en la institución financiera Caja Cusco, en la ciudad de Puno durante el año 2025. Para ello, se recurrió al coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0.501, acompañado de un nivel de significancia bilateral de $p = 0.006$.

Este resultado, al ser inferior al umbral de significancia convencional ($\alpha = 0.05$), permite aplicar la regla de decisión estadística que indica la necesidad de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En términos



concretos, esto confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de 0.501 revela una correlación positiva de intensidad moderada, lo que implica que a medida que se optimizan los procedimientos de evaluación, seguimiento y control del riesgo crediticio, se observa una mejora proporcional en la implementación y eficacia de los procesos de refinanciamiento. Es decir, una gestión más rigurosa y estratégica del riesgo no solo reduce la probabilidad de incumplimiento, sino que también facilita la reestructuración de obligaciones crediticias, ofreciendo soluciones más viables tanto para la entidad como para sus clientes.

Este hallazgo tiene implicancias operativas relevantes, ya que sugiere que el fortalecimiento de los sistemas de gestión del riesgo puede convertirse en un catalizador para mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de morosidad, promoviendo alternativas de refinanciamiento que contribuyan a la sostenibilidad financiera. En definitiva, el estudio confirma que dentro del contexto institucional de Caja Cusco en Puno, existe una conexión significativa entre la calidad de la gestión del riesgo crediticio y la dinámica de los procesos de refinanciamiento, validando así la hipótesis planteada y abriendo nuevas posibilidades para el diseño de políticas financieras más efectivas.

2.10.3 Contrastación de hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno –

2025



Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Regla de decisión

Se rechaza (Ho): Sig (p) < 0,05

Se rechaza (Ha): Sig (p) > 0,05

Tabla 11. Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

| Rho de Spearman | | Gestión de riesgo crediticio | Calidad de información suministrada |
|-------------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | ,528** |
| | N | 29 | 29 |
| Calidad de información suministrada | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,528** | 1,000 |
| | N | 29 | 29 |

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

En la tabla se presenta el resultado de Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica, donde se obtuvo un valor de Rho = 0,528 con un nivel de significancia bilateral o p = 0,003, menor a 0,05. Conforme a la regla de decisión, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que demuestra que existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de la información suministrada. Del mismo modo, el valor de Rho = 0,528 indica una relación positiva y de intensidad moderada entre ambas variables, lo cual significa que a medida que se optimiza la gestión del riesgo crediticio, la información proporcionada por la entidad financiera también tiende a ser más clara, precisa y



confiable. En conclusión, se confirma que la gestión de riesgo crediticio y la calidad de la información suministrada mantienen una relación significativa en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

2.10.4 Contrastación de hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Regla de decisión

Se rechaza (Ho): Sig (p) < 0,05

Se rechaza (Ha): Sig (p) > 0,05

Tabla 12. Rho de Spearman para la hipótesis específica 3

| Rho de Spearman | | Gestión de riesgo crediticio | Reporte de crédito vencido |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,485** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,008 |
| | N | 29 | 29 |
| Reporte de crédito vencido | Coefficiente de correlación | ,485** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,008 | . |
| | N | 29 | 29 |

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



Como parte del proceso de validación estadística del estudio, se examinó la tercera hipótesis específica, orientada a determinar si existe una relación entre la gestión del riesgo crediticio y la calidad de los reportes sobre créditos vencidos en la institución financiera Caja Cusco, ubicada en la ciudad de Puno durante el año 2025. Para ello, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0,485, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.008$.

Dado que el valor 'p' es inferior al umbral de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), se procede, conforme a la lógica inferencial, al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Este resultado confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de 0,485 revela una correlación positiva de magnitud moderada, lo que implica que una gestión más eficiente, sistemática y preventiva del riesgo crediticio contribuye directamente a mejorar la precisión, exhaustividad y confiabilidad de los reportes sobre créditos vencidos. En otras palabras, cuando los mecanismos de evaluación y seguimiento del riesgo se aplican con mayor rigor, los registros de incumplimiento reflejan con mayor fidelidad la situación financiera real de los clientes, permitiendo una toma de decisiones más informada y oportuna por parte de la entidad.

Este hallazgo no solo valida la hipótesis planteada, sino que también subraya la importancia de integrar prácticas de gestión del riesgo crediticio como parte esencial del sistema de información financiera. La calidad de los reportes sobre créditos vencidos no depende únicamente del registro contable, sino de la capacidad institucional para anticipar, monitorear y responder a los factores que inciden en el comportamiento de pago de los usuarios.

En conclusión, el estudio confirma que, en el contexto operativo de Caja Cusco en Puno, existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la elaboración de reportes sobre créditos vencidos, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los sistemas de control y análisis como pilares de una gestión financiera responsable y transparente.

2.10.5 Contrastación de hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de relación no existe entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Ha: El nivel de relación existente es significativo entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada por parte de la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025

Regla de decisión

Se rechaza (Ho): Sig (p) < 0,05

Se rechaza (Ha): Sig (p) > 0,05

Tabla 13. Rho de Spearman para la hipótesis específica 4

| Rho de Spearman | | Gestión de riesgo crediticio | Gestión de cartera atrasada |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,547** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | N | 29 | 29 |
| Gestión de cartera atrasada | Coefficiente de correlación | ,547** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | N | 29 | 29 |

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



Dentro del marco analítico del estudio, se abordó la tercera hipótesis específica con el propósito de identificar si existe una conexión estadísticamente significativa entre las prácticas de gestión del riesgo crediticio y la administración de la cartera atrasada en la entidad financiera Caja Cusco, ubicada en la ciudad de Puno durante el año 2025. Para ello, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0,547, acompañado de un nivel de significancia bilateral de $p = 0,002$.

Este resultado, al situarse por debajo del umbral de significancia convencional ($\alpha = 0,05$), permite aplicar la lógica inferencial correspondiente: se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio.

El coeficiente obtenido revela una correlación positiva de intensidad moderada, lo que implica que una gestión del riesgo crediticio más estructurada, preventiva y eficiente se traduce en una administración más efectiva de la cartera atrasada. Es decir, cuando los mecanismos de evaluación, seguimiento y mitigación del riesgo se fortalecen, la entidad logra identificar con mayor precisión los focos de incumplimiento, aplicar estrategias de recuperación más oportunas y reducir el impacto financiero de los créditos en mora.

Este hallazgo no solo valida la hipótesis planteada, sino que también ofrece una base empírica para el diseño de políticas internas orientadas a la mejora continua. La gestión del riesgo crediticio no debe entenderse como un proceso aislado, sino como un componente estratégico que influye directamente en la capacidad institucional para administrar de manera proactiva los activos deteriorados.



En síntesis, el estudio confirma que, en el contexto operativo de Caja Cusco en Puno, existe una relación significativa entre la calidad de la gestión del riesgo crediticio y la eficacia en el manejo de la cartera atrasada, lo que refuerza la necesidad de integrar ambos procesos dentro de una visión sistémica de sostenibilidad financiera

2.11 DISCUSIÓN

En este apartado se presenta la discusión de resultados obtenidos con los antecedentes, comprendiendo que la gestión de peligro crediticio es uno de los pilares importantes en la sostenibilidad de entidades microfinancieras, dado que su eficiencia repercute en el comportamiento de la cartera y en las cifras de morosidad, por lo que contextualizar y análisis las acciones y prácticas que se implementan en las microfinancieras es fundamental, por lo que se realiza esta discusión partiendo de los resultados encontrados en este estudio.

Con respecto al objetivo general, que consistió en establecer la relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Caja Cusco de la ciudad de Puno durante el periodo 2025, los resultados muestran que el 51,7% de los colaboradores considera que la gestión de riesgo crediticio es buena, de los cuales el 27,6% señaló que el nivel de morosidad es normal. Estadísticamente, se confirmó la existencia de una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad ($Rho = 0,551$, $p < 0,05$). Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Zeballos (2022), quien evidenció que una percepción favorable de la gestión del riesgo crediticio se asocia con el grado de morosidad, confirmando la relación entre ambas variables. De manera similar, Carmin y Vargas (2022) demostraron que una gestión de riesgo crediticio adecuada incide directamente en los niveles de



morosidad, observando que un 99,58% de la gestión se consideró buena, mientras que el nivel de morosidad se mantuvo en un valor medio.

Sin embargo, en el caso de Vilca y Torres (2021) en su estudio se registró datos contrarios, debido a que demostraron que hay una correlación existente negativa entre la gestión de riesgos crediticios y el nivel de morosidad, resaltando que una gestión de riesgos se asociaba con menores niveles de incumplimiento.

A través del contraste de las consecuencias con investigaciones preliminares se evidencia la importancia de desarrollar y perfeccionar el procedimiento de administración de riesgos de crédito, donde este se oriente más allá de solo ser un mecanismo de protección frente a las posibles pérdidas, sino que se catalogue como un determinante clave, garantizando la estabilidad financiera, por lo tanto, mejorar la confianza del cliente.

Respecto al primer objetivo específico, se obtuvo que el 51,7% de los colaboradores consideran que la gestión de riesgos crediticios es buena, los cuales el 20,7% indicó que los procesos de refinanciamiento presentan problemas potenciales. Estos resultados concuerdan con lo demostrado por Robayo (2024) donde en el refinanciamiento existen diferentes factores a considerarse como es la edad, la carga familia, el género dado que estas se relacionan con la posibilidad de pago o incumplimiento crediticio, destacando que el análisis preciso de riesgo es clave para mejorar procesos de reestructuración. No obstante, Los contrarios resultados se comunicaron en el análisis de Mosso y López (2020) quienes reflejaron que el 70% de clientes caen en morosidad debido a determinantes como el desempleo o la caída de PIB, realidad que demuestra que a pesar de que la entidad financiera tenga una



gestión interna adecuada los procesos de refinanciamiento suelen ser limitados por factores externos.

Mediante el análisis de resultados de este estudio con antecedentes, se resalta que es crucial articular la gestión de riesgo crediticio con un proceso de refinanciamiento aún más personalizado, donde se integre indicadores internos de una capacidad de pago como la evaluación del ámbito macroeconómico, de tal forma maximizar su efectividad de las acciones y medidas establecidas para la recuperación de la cartera y evitar la reincidencia de la morosidad.

En relación con el segundo objetivo específico, el 51,7% de los colaboradores indican que la gestión del riesgo crediticio es buena, lo cual refleja una percepción positiva sobre los procesos implementados para controlar riesgos y garantizar la confiabilidad de la información proporcionada por la entidad, de los cuales el 41,4% evaluó la calidad de la información suministrada como normal. Estos resultados tienen similitudes con la investigación de Carmin y Vargas (2022) quienes demostraron que el 99,58% de participantes percibieron una gestión de riesgo crediticio buena, pero el nivel de morosidad determinado fue moderado con un 60%, demostrando que pese a que el manejo de riesgos es alto existe niveles de morosidad. Ello, se complementa con Zevallos (2022) quien concluyó que una percepción muy alta de la gestión de riesgos que se asocia con la calidad de información y pertinencia de la información crediticia suministrada, lo cual repercute en los resultados de pago. Sin embargo, estos datos difieren con Mosso y López (2020) quienes demostraron que existe niveles altos de morosidad producto de factores externos, más que por la calidad de la información que suministra la entidad financieras, reflejando que pese a que las entidades tengan datos precisos y completos, existen determinantes externos que



hace que el comportamiento de morosidad sea mayor en los clientes, por lo que repercute en la gestión de riesgos crediticios.

Por lo tanto, mediante este contraste se destaca que es fundamental promover y mejorar tanto los mecanismos internos de gestión como también los canales y proceso para generar y transmitir información financiera de forma clara, oportuna y útil, asimismo es clave la incorporación de la evaluación interno con el seguimiento de indicadores macroeconómicos dado que contribuyen a optimizar la capacidad de respuesta de la entidad y mejorar la efectividad de sus decisiones estratégicas.

Con respecto al tercer objetivo específico, se demostró que el 51,7% de los colaboradores mencionaron que la gestión de riesgos crediticios es buena. De este grupo, el 31,0% consideró que los reportes de créditos vencidos son normales. Estos datos se contrastan con la investigación de Paredes (2023) donde se encontró que las acciones que tengan políticas estrictas de evaluación crediticia mejoraron la gestión de riesgos, por lo tanto, a la vez disminuir el nivel de morosidad en un 25%, lo cual se debió al mejoramiento de control y seguimiento de reportes crediticios vencidos, del mismo modo, Robayo (2024) demostró que es importante implementar modelos de gestión basados en la gestión de riesgos crediticios los cuales se evalúen por los determinantes personales como socioeconómicos, dado que son indicadores que predicen el incumplimiento.

Mediante el contraste de resultados con estudios previos, se refleja la importancia de promover además de mecanismos de evaluación de riesgo, sistemas de generación y análisis de reportes crediticios vencidos, donde se incorpore datos internos con información del ámbito económico, lo cual permite a que la entidad no solo registrar



los índices de morosidad, sino que también prevenir su evolución y además plantear acciones de prevención que tengan efectividad.

Respecto, al cuarto objetivo específico, el 51,7% de los colaboradores señalaron que la gestión de riesgo crediticio es buena, de los cuales un 34,5% evaluó una gestión de cartera atrasada como normal. Estos datos concuerdan con el estudio de Paredes (2023) donde demostró que la reducción de niveles de morosidad se debe a la integración de políticas estrictas de análisis de crediticio, lo que hacer que una gestión cartera vencida sea efectiva, a ello Robayo (2024) resalta que es importante contar con criterios indicadores que permitan predecir el incumplimiento de pagos y priorizar el caso como lo fue el modelo LOGIT. Asimismo, Vilca y Torres (2021) reportaron una correlación entre la gestión de riesgo y del índice de morosidad existente, reflejando que, a mayor rigurosidad del riesgo, menor morosidad; destacando que, pese a que exista una gestión eficaz consistente, matiza la relación al mostrar que la mejora del riesgo debería reflejarse en descensos medibles de la cartera atrasada, no solo en valoraciones normales.

Mediante el contraste de resultados de esta investigación con base en los antecedentes se resalta que se debe articular tres aspectos clave como es el de fortalecer el análisis de riesgo para priorizar casos y segmentar alertas oportunas, además de garantizar que la gestión de cartera atrasada se administre eficientemente verificando exhaustivamente el historial crediticio de los clientes dando un resultado favorable en relación con el riesgo de reducción efectiva y sostenida del atraso y por último monitorear indicadores macroeconómicos críticos para ajustar la cobranza o la reestructuración en respuesta a una situación adversa.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que nivel de relación existente es significativo ($p < 0,05$) entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad. Los resultados evidencian que el 27,6% de los clientes presentan una buena gestión de riesgo acompañada de un nivel de morosidad normal, mientras que el 10,3% corresponde a una mala gestión de riesgo vinculada a un nivel de morosidad en pérdida. En consecuencia, se concluye que, a mayor eficacia en la gestión del riesgo crediticio, más favorable será el nivel de morosidad en la Financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno, 2025.

SEGUNDA: Se demostró que el nivel de relación existente es significativo ($p < 0,05$) entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuesto; donde el 10,3% presenta buena gestión crediticia y un proceso de refinanciamiento normal, y el 17,2% presenta mala gestión y presentan procesos de refinanciamiento entre perdida y dudoso en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

TERCERA: Se determinó que el nivel de relación existente es significativo ($p < 0,05$) entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada, donde el 41,4% presenta buena gestión y evidencia una calidad de información suministrada. Asimismo, el 17,2% tiene una calificación deficiente lo que presenta una mala gestión, consecuentemente, evidencia una calidad de información



suministrada en pérdida y dudosa en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

CUARTA: Se evidenció que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos, lo que nos indica que una adecuada gestión de riesgo aporta a una reducción de la probabilidad de presentar créditos en mora; donde el 31% presenta buena gestión y tiene reporte de crédito vencido normal, al contrario de 13,8% con mala gestión y presenta un reporte de crédito vencido en pérdida en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025.

QUINTA: Se determinó que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de cartera atrasada, lo que demuestra que una apropiada gestión de riesgo crediticio contribuye a un mejor control y reducción de la cartera en mora dentro de la financiera; donde 34,5% presenta buena gestión y su cartera atrasada oscila entre lo normal, en cambio el 6,9% con mala gestión y muestra una cartera atrasada en la categoría de dudoso y pérdida en la financiera Caja Cusco de la ciudad de Puno – 2025



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al gerente de la financiera, fortalecer la gestión del riesgo crediticio por medio de capacitaciones constantes, además de herramientas predictivas y auditorías internas. A mayor calidad en la gestión y refinanciamiento oportuno, menor será el nivel de morosidad y mayor la recuperación efectiva.

SEGUNDA: A la oficina de recuperaciones de la financiera, plantear estrategias para clientes con dificultades temporales de pago, permitiendo reestructurar obligaciones sin afectar severamente los indicadores de morosidad, con la política de mejor gestión, mejores resultados.

TERCERA: Estandarizar los protocolos de evaluación crediticia y supervisar su aplicación uniforme para asegurar una clasificación precisa y reducir la morosidad injustificada.

CUARTA: Al gerente de la financiera, implementar un sistema de seguimiento personalizado post-desembolso para clientes de alto riesgo, priorizando alertas tempranas y contacto preventivo.

QUINTA: Optimizar los perfiles de riesgo para sectores informales mediante un análisis sectorial y además de visitas de campo, adaptando criterios de evaluación al contexto económico local.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, A., De la Cruz, E., & Zambora, T. (2024). Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín - 2022. [Tesis de pregrado]. Universidad Continental, Huancayo. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14812/1/IV_FCE_310_TE_Alarcon_De_La_Cruz_Zambora_2024.pdf
- Alvarado, J. (2001). El financiamiento informal en el Perú: Lecciones desde tres sectores. *Instituto de Estudios Peruanos (IEP), en colaboración con CEPES y COFIDE.*
- Bank, W. (2020). *Global financial development report 2019/2020: Bank regulation and supervision a decade after the global financial crisis.* World Bank.
- Bautista, J. (2023). Educación financiera y morosidad en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito multicredit - Cajamarca 2022. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6495/TESIS%20BAUTISTA%20CACHAY%20JOS%c3%89%20ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación.* Editorial Shalom.
- Benavides, J., & Idrogo, J. (2022). El sobreendeudamiento y la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., Cajamarca, año 2020 - 2021. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31644/Benavides%20Vasquez%20Jose%20Elmer%20-%20Idrogo%20Fernandez%20Jenny%20Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buenaño, D. (2023). Morosidad y refinanciamiento en la COAC San Martín de Tisaleo Ltda. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/05418e8e-5a9b-4122-b366-7a3f8d43f49e/content>
- Carmin Leandro, E. M. (2022). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. *Tesis de maestría.* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica.* Perú: Editorial San Marcos.
- Castillo Ascencio, C. J. (2025). La gestión de riesgo crediticio y su impacto en el proceso de otorgamiento de créditos de las cajas municipales de ahorro y



crédito en la región Lambayeque, año 2023. [tesis de grado]. Universidad de San Martín de Porres, Lambayeque.

- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Revista el Polo de Conocimiento*, 7(6), 1949 - 1973. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 73 - 85. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Chirán, J., Beltrán, C., Carranza, M., & Navas, S. (2024). Morosidad y refinanciamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. Segmento. *Revista CIENCIA UNEMI*, 17(46), 84 - 93. <https://doi.org/https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol17iss46.2024pp84-93p>
- Chiriani - Cabello, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23 - 30. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Flores - Sánchez, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Revista Estudios Gerenciales*, 37(160), 413 - 424. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- García, E., Soto, E., Rodríguez, P., & Cabrera, M. (2022). *Caracterización de clientes relacionados al riesgo de morosidad en microempresas de venta directa*. Religación Press. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/952862.pdf>
- Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 10(38), 149 - 164. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hernandez-Sampieri, H., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera Edición ed.). (S. d. Interamericana Editores, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/ISBN: 978-1-4562-6096-5>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Revista Quipukamayoc*, 29(59). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M., & Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú.



Revista Veritas Et Scientia - UPT, 11(1), 125–137.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>

Juárez, O. (2022). Gestión de cartera atrasada y castigada minorista mediante la recopilación de información y automatización del Análisis Costo Beneficio. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
<https://core.ac.uk/download/pdf/552905822.pdf>

León - Vega, L., & Espinoza - Alcívar, E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *Revista Innova*, 8(3), 188 - 201.
<https://doi.org/http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

Ley N° 26702. (1996). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Diario el peruano.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)

Ley N° 32327. (2025). *Ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección*. El Peruano.
<https://vlex.com.pe/vid/ley-n-32327-ley-1079618220>

Malla, F., Martínez, E., Matailo, L., Ayala, A., & Sojos, S. (2024). La colocación de créditos y su relación con la rentabilidad. *Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1767 - 1780. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10611

Mego, J., & Salgado, M. (2021). Morosidad: Alarmante Problema Financiero en el Estado Peruano. [Tesis de Pregrado]. Universidad Peruana los Andes, Huancayo.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3609/T037_73825861_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mellano, F., & Solis, R. (2024). Reprogramación de créditos y los índices de morosidad en el programa Reactiva Perú en la agencia TTIO CMAC , Cusco. [Tesis de pregrado]. Universidad Continental, Cusco.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16503/3/IV_FCE_310_TE_Mellado_Solis_2024.pdf

Mogollón, J. (2021). La gestión de cobranza y su efecto en la gerencia financiera de la empresa Petroperu S.A. Periodo 2014 - 2016. *Revista de investigación Científica PURIQ*, 3(1), 151 - 164.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Moran, L., Pincay, N., Abrigo, O., & Rojas, L. (2022). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador. *Revista Acta Universitaria*, 31(e3139), 1 - 18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2021.3139>



- Mosso, M. &. (2020). Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. *Artículo académico (investigación de posgrado)*. Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México, México.
- Neill, D. A., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (Primera ed.). Machala - Ecuador: UTMACH, 2018.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacion, J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://doi.org/ISBN.978-958-762-8760>
- Paredes, D. (2023). Gestión de riesgo crediticio en cajas municipales de Puno y su efecto en la morosidad. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Paredes, K. (2024). Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes_pkm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, E., & Vásquez, L. (2025). Efectos de la calidad de la cartera de crédito en la solvencia de las COAC. *Revista De Estudios Contemporáneos Del Sur Global*, 6(18). <https://doi.org/https://doi.org/10.46652/pacha.v6i18.424>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista Investigación Valdizana*, 14(4), 206 - 212.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pilay, A., Chasipanta, J., Reyes, R., & Oña, B. (2024). Evaluación del riesgo crediticio y su impacto en el costo de capital de la COAC Sierra Centro Cía. Ltda. *Revista Digital Publisher CEIT*, 9(4), 470 - 482.
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2539>
- Pizarro - Cárdenas, V., & Álvarez - Piúa, H. (2023). Riesgo Crediticio y sus Efectos en la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil 2021-2022. *Revista Digital Publisher*, 8(4), 334 - 345.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952>
- Quispe - Ponce, H. (2024). Gestión de riesgos financieros y su relación con la triple restricción en una constructora. *Revista Impulso*, 4(8).
<https://doi.org/https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.51>
- Quispe Morales, R. A. (2012). Metodología de la Investigación Pedagógica. *Metodología de la investigación pedagógica*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH), Huamanga, Perú.
- Resolución SBS N° 00774 2025. (2025). *Reglamento de gestión cambiario crediticio*.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2482/v1.0/Adjuntos/0774-2025.R.pdf



- Resolución SBS N° 272 2017. (2017). *Reglamento de Gobierno corporativo y de la gestión integral de riesgos*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/5.%20Reg.%20de%20Gobierno%20Corporativo_Res.%20SBS%20N%C2%B0%20272-2017.pdf
- Resolución SBS N° 3780 2011. (2011). *Reglamento de gestión de riesgo de crédito*.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf
- Resolución SMV N° 010 2023 SMV/01. (2023). *Reglamento de gestión de riesgo de crédito*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5171144/Resoluci%C3%B3n%20SMV%20N%C2%B0%20010-2023-SMV/01.pdf?v=1695396430>
- Robayo León, M. J. (2024). Gestión de Riesgos de Crédito y su Incidencia en la Morosidad en la Cooperativa CACPECO. *Tesis de Maestría*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador., Ecuador.
- Rodríguez, N., & Váconez, L. (2024). Riesgo crediticio y valoración de activos financieros en entidades financieras. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(1), 101 - 115.
<https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/163/612>
- Silva, D. (2022). Alfaro et al. (2022, Scopus) explican que este mecanismo funciona como una medida preventiva: se diagnostican los impagos incipientes y se aplica una nueva programación, sin condonación. *[Tesis de pregrado]*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8e9cef49-711c-44c3-a377-660f339d918a/content>
- Solano Miraval, L. F. (2024). Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. *[tesis pregrado]*. Universidad Continental.
- Toalombo, J., & Cárdenas, A. (2023). Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Tena. *Revista Publicando*, 10(39), 17 - 29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2390>
- Torres, C., & Ochoa, J. (2024). Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la Ciudad de Loja. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, V(2), 858 - 875.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1920>
- Valarezo, M., Ramos, A., & Pantoja, O. (2024). Riesgo de crédito en instituciones financieras en Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(12), 1461 - 1476. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.35>



- Valdivia, D., & Verastegui, C. (2023). La morosidad y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Rondesa, Cajamarca-2021. [Tesis de pregrado]. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34383/TESIS%20_%20VALDIVIA%20FLORES%20Y%20VERASTEGUI%20TERRONES_pdf_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia - Jara, B., & Narváez, C. (2021). La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(2), 691 - 718.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.526>
- Vilca Mamani, C. R.-M. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*. Universidad Peruana Unión - Puno, Puno.
- Zevallos, J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. [Tesis de Maestría]. Universidad Continental, Huancayo.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

| | s_eva aluación | s_Po líticas | s_tip os | s_ge stión | s_ref inancia | s_inf ormacio.. | s_re porte | s_ca rtera | s_m rosidad | EVALUACIO N | POLITICA S | TIPOS | v1_GESTIO N | REFINANCIAMIENT O | INFORMACI ON | REPOR TE | CARTE... | V2_M... |
|----|-------------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|-----------------|------------------|-------------|-----------------|-----------------------|-------------------|-------------|-------------|------------|
| 1 | 24,00 | 27,00 | 13,00 | 64,00 | 12,00 | 19,00 | 15,00 | 18,00 | 64,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Deficiente | Normal | Problema... | Normal | Problem... |
| 2 | 28,00 | 23,00 | 16,00 | 67,00 | 11,00 | 20,00 | 20,00 | 19,00 | 70,00 | Buena gestión | Buena gestión | Buena g... | Buena gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 3 | 28,00 | 28,00 | 13,00 | 69,00 | 11,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 71,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 4 | 22,00 | 20,00 | 11,00 | 53,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 16,00 | 62,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 5 | 22,00 | 20,00 | 13,00 | 55,00 | 11,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 71,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 6 | 26,00 | 27,00 | 13,00 | 66,00 | 14,00 | 16,00 | 20,00 | 18,00 | 68,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Problemas pote... | Normal | Normal | Normal |
| 7 | 24,00 | 28,00 | 11,00 | 63,00 | 12,00 | 18,00 | 19,00 | 18,00 | 67,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Problem... |
| 8 | 24,00 | 27,00 | 11,00 | 62,00 | 14,00 | 17,00 | 20,00 | 20,00 | 71,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Problemas pote... | Normal | Normal | Normal |
| 9 | 28,00 | 28,00 | 13,00 | 69,00 | 14,00 | 14,00 | 17,00 | 13,00 | 58,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Problemas pote... | Problema... | Deficiente | Problem... |
| 10 | 22,00 | 20,00 | 11,00 | 53,00 | 12,00 | 18,00 | 19,00 | 18,00 | 67,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Problem... |
| 11 | 22,00 | 20,00 | 13,00 | 55,00 | 14,00 | 16,00 | 20,00 | 18,00 | 68,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Problemas potenciales | Problemas pote... | Normal | Normal | Normal |
| 12 | 22,00 | 20,00 | 11,00 | 53,00 | 12,00 | 18,00 | 19,00 | 17,00 | 66,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Deficiente | Normal | Normal | Problema... | Problem... |
| 13 | 22,00 | 22,00 | 13,00 | 57,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 16,00 | 62,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 14 | 26,00 | 28,00 | 13,00 | 67,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 16,00 | 62,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 15 | 25,00 | 25,00 | 13,00 | 63,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 16,00 | 62,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 16 | 26,00 | 27,00 | 13,00 | 66,00 | 12,00 | 18,00 | 20,00 | 19,00 | 69,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 17 | 22,00 | 20,00 | 12,00 | 54,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 16,00 | 62,00 | Regular gestión | Regular gesti... | Regular ... | Regular gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 18 | 23,00 | 18,00 | 16,00 | 57,00 | 11,00 | 19,00 | 19,00 | 19,00 | 68,00 | Buena gestión | Regular gesti... | Buena g... | Regular gestión | Deficiente | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 19 | 28,00 | 23,00 | 13,00 | 64,00 | 14,00 | 18,00 | 14,00 | 14,00 | 60,00 | Buena gestión | Buena gestión | Regular ... | Buena gestión | Problemas potenciales | Normal | Problema... | Problema... | Problem... |
| 20 | 26,00 | 23,00 | 16,00 | 65,00 | 10,00 | 19,00 | 19,00 | 19,00 | 67,00 | Buena gestión | Buena gestión | Buena g... | Buena gestión | Dudoso | Normal | Normal | Normal | Problem... |
| 21 | 9,00 | 11,00 | 9,00 | 29,00 | 5,00 | 6,00 | 6,00 | 7,00 | 24,00 | Mala gestión | Mala gestión | Mala ges... | Mala gestión | Perdida | Perdida | Perdida | Dudoso | Perdida |
| 22 | 11,00 | 10,00 | 7,00 | 28,00 | 6,00 | 8,00 | 9,00 | 13,00 | 36,00 | Mala gestión | Mala gestión | Mala ges... | Mala gestión | Perdida | Dudoso | Dudoso | Deficiente | Dudoso |
| 23 | 11,00 | 10,00 | 8,00 | 29,00 | 7,00 | 12,00 | 6,00 | 9,00 | 34,00 | Mala gestión | Mala gestión | Mala ges... | Mala gestión | Dudoso | Deficiente | Perdida | Dudoso | Dudoso |
| 24 | 6,00 | 27,00 | 17,00 | 48,00 | 18,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 78,00 | Mala gestión | Buena gestión | Buena g... | Regular gestión | Normal | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 25 | 25,00 | 29,00 | 19,00 | 73,00 | 18,00 | 19,00 | 19,00 | 18,00 | 74,00 | Buena gestión | Buena gestión | Buena g... | Buena gestión | Normal | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 26 | 28,00 | 29,00 | 18,00 | 75,00 | 18,00 | 19,00 | 19,00 | 19,00 | 75,00 | Buena gestión | Buena gestión | Buena g... | Buena gestión | Normal | Normal | Normal | Normal | Normal |
| 27 | 29,00 | 29,00 | 19,00 | 77,00 | 19,00 | 19,00 | 17,00 | 17,00 | 72,00 | Buena gestión | Buena gestión | Buena g... | Buena gestión | Normal | Normal | Problema... | Problema... | Normal |
| 28 | 10,00 | 10,00 | 6,00 | 26,00 | 7,00 | 5,00 | 5,00 | 6,00 | 23,00 | Mala gestión | Mala gestión | Mala ges... | Mala gestión | Dudoso | Perdida | Perdida | Perdida | Perdida |
| 29 | 14,00 | 14,00 | 8,00 | 36,00 | 7,00 | 7,00 | 6,00 | 6,00 | 26,00 | Mala gestión | Mala gestión | Mala ges... | Mala gestión | Dudoso | Dudoso | Perdida | Perdida | Perdida |



ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Interrogantes | Objetivos | Hipótesis | Variable | Metodología |
|--|--|--|---|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Establecer el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025.</p> <p>Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025</p> <p>Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe un nivel de relación directa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el caso de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los procesos de refinanciamiento propuestos por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025.</p> <p>La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con la calidad de información suministrada por la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025.</p> <p>La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los reportes de crédito vencidos por parte de la Caja Cusco de la Ciudad de Puno en el periodo 2025.</p> | <p><i>Variable 1</i></p> <p>✓ Gestión de riesgo crediticio</p> <p><i>Variable 2</i></p> <p>✓ Nivel de morosidad</p> | <p>Diseño</p> <p>- No experimental - Cuantitativo</p> <p>Tipo</p> <p>- Básica</p> <p>Nivel</p> <p>- Explicativo</p> <p>Métodos</p> <p>- Deductivo - Hipotético</p> <p>Población</p> <p>- 29 colaboradores</p> <p>Muestra</p> <p>- 29 colaboradores</p> <p>Test de correlación</p> <p>- Spearman</p> |



ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Instrumento para medir la gestión de riesgo crediticio

Estimado colaborador:

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título **“Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en la Caja Cusco de la ciudad de Puno periodo 2025”**, desarrollando el cuestionario de gestión de riesgo crediticio. Se solicita su opinión sincera al respecto.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

| Dimensión | Criterios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Evaluación de riesgo crediticio. | 1. Los documentos que se solicita son documentos básicos | | | | | |
| | 2. Se exigen garantías de diversos tipos para la variedad de productos | | | | | |
| | 3. La solicitud de monto de préstamo es de fácil comprensión. | | | | | |
| | 4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado | | | | | |
| | 5. Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente. | | | | | |
| | 6. Se tiene en cuenta si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente | | | | | |
| Políticas de crédito | 7. La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito. | | | | | |
| | 8. Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia. | | | | | |
| | 9. Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su conyugue para medir la capacidad de pago. | | | | | |
| | 10. Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago. | | | | | |
| | 11. Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente. | | | | | |
| Tipos de crédito | 12. Se explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita. | | | | | |
| | 13. La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles. | | | | | |
| | 14. Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo. | | | | | |
| | 15. El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval. | | | | | |
| | 16. Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito | | | | | |

Revise, por favor, no deje preguntas sin responder



ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ÍNDICE DE MOROSIDAD

Estimado colaborador:

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título **“Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en la Caja Cusco de la ciudad de Puno periodo 2025”**, desarrollando el cuestionario de índice de morosidad. Se solicita su opinión sincera al respecto.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

| Dimensión | Criterios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Refinanciamiento | 1. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta | | | | | |
| | 2. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco. | | | | | |
| | 3. Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito. | | | | | |
| | 4. El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente. | | | | | |
| Información deficiente | 5. Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente. | | | | | |
| | 6. Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente. | | | | | |
| | 7. Se informa sobre la forma de pago en días feriados y domingos. | | | | | |
| | 8. Se informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento del día de pago. | | | | | |
| Reporte de crédito vencido | 9. Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos trasados antes de notificar al cliente. | | | | | |
| | 10. Si hay un atraso en el pago de cuotas, esta se registra en la central de riesgos. | | | | | |
| | 11. Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas. | | | | | |
| | 12. Se toma en consideración los saldos vencidos y se hace seguimiento a la cartera de morosos. | | | | | |
| Gestión de cartera atrasada | 13. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable. | | | | | |
| | 14. Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayores a 8 días. | | | | | |
| | 15. Se recurre al servicio de cobranza especializada | | | | | |
| | 16. Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas | | | | | |



ANEXO 5. DETERMINACIÓN DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,956 | 16 |

Estadísticas del total de elementos

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------------|--|---|--|---|
| Pregunta1 | 53,8621 | 195,980 | ,484 | ,957 |
| Pregunta2 | 54,0000 | 179,214 | ,777 | ,952 |
| Pregunta3 | 53,9310 | 185,924 | ,776 | ,952 |
| Pregunta4 | 53,7586 | 185,047 | ,837 | ,951 |
| Pregunta5 | 53,1034 | 181,525 | ,786 | ,952 |
| Pregunta6 | 53,1379 | 182,195 | ,752 | ,953 |
| Pregunta7 | 53,5517 | 180,828 | ,889 | ,950 |
| Pregunta8 | 53,8966 | 188,810 | ,722 | ,953 |
| Pregunta9 | 53,9310 | 188,781 | ,814 | ,952 |
| Pregunta10 | 53,6207 | 180,315 | ,827 | ,951 |
| Pregunta11 | 53,5517 | 181,756 | ,758 | ,953 |
| Pregunta12 | 53,5517 | 179,113 | ,899 | ,950 |
| Pregunta13 | 54,6207 | 189,601 | ,592 | ,956 |
| Pregunta14 | 53,3448 | 189,163 | ,769 | ,953 |
| Pregunta15 | 54,6552 | 194,448 | ,636 | ,955 |
| Pregunta16 | 54,1724 | 191,648 | ,583 | ,956 |



Confiabilidad del cuestionario de NIVEL DE MOROSIDAD

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,962 | 16 |

Estadísticas del total de elementos

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------------|--|---|--|---|
| Pregunta1 | 57,0345 | 216,249 | ,863 | ,958 |
| Pregunta2 | 59,0000 | 238,786 | ,189 | ,969 |
| Pregunta3 | 57,5862 | 232,751 | ,370 | ,966 |
| Pregunta4 | 56,3448 | 215,305 | ,801 | ,959 |
| Pregunta5 | 56,2069 | 209,813 | ,922 | ,957 |
| Pregunta6 | 56,3103 | 215,722 | ,749 | ,960 |
| Pregunta7 | 56,8621 | 224,052 | ,552 | ,964 |
| Pregunta8 | 56,5862 | 213,251 | ,897 | ,958 |
| Pregunta9 | 56,6552 | 215,877 | ,820 | ,959 |
| Pregunta10 | 57,0000 | 211,571 | ,816 | ,959 |
| Pregunta11 | 56,4483 | 211,113 | ,921 | ,957 |
| Pregunta12 | 56,4483 | 208,470 | ,933 | ,957 |
| Pregunta13 | 56,6552 | 210,163 | ,922 | ,957 |
| Pregunta14 | 56,5172 | 218,830 | ,915 | ,958 |
| Pregunta15 | 56,7586 | 219,547 | ,796 | ,959 |
| Pregunta16 | 56,3793 | 218,172 | ,890 | ,958 |



ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO:

Título del Proyecto: "Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la caja cusco de la ciudad de puno periodo 2025"
Investigador Principal: Jose Leonel Marcavillaca Blas

Yo, Edison Lacuta Huanqui
(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SI **NO**
(marcar lo que corresponda)

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 02/04/2025

Firma..... 
Edison Lacuta Huanqui
GERENTE

Nombre investigador: Jose Leonel Marcavillaca Blas

Firma del investigador..... 

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo,
revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación



ANEXO 7. PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Evaluación de riesgo crediticio | ,341 | 29 | ,000 | ,728 | 29 | ,000 |
| Políticas de crédito | ,340 | 29 | ,000 | ,733 | 29 | ,000 |
| Tipos de crédito | ,301 | 29 | ,000 | ,790 | 29 | ,000 |
| Gestión de riesgo crediticio | ,320 | 29 | ,000 | ,752 | 29 | ,000 |
| Procesos de refinanciamiento | ,205 | 29 | ,003 | ,910 | 29 | ,017 |
| Calidad de información suministrada | ,398 | 29 | ,000 | ,611 | 29 | ,000 |
| Reporte de crédito vencido | ,318 | 29 | ,000 | ,677 | 29 | ,000 |
| Gestión de cartera atrasada | ,283 | 29 | ,000 | ,736 | 29 | ,000 |
| Nivel de morosidad | ,338 | 29 | ,000 | ,725 | 29 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: *Mamani Mamani Jesús*
- 2. Cargo e institución donde labora: *Docente UANCV*
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Encuesta*
- 4. Autor del instrumento: *José Leonel Marcavillaca Blas*

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 | | | | | <i>95%</i> |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en base a la realidad local | | | | | <i>95%</i> |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | | | | | <i>95%</i> |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | <i>95%</i> |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | <i>95%</i> |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para la mejora de las unidades de estudio | | | | | <i>95%</i> |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos-científicos | | | | | <i>95%</i> |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | <i>95%</i> |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | <i>95%</i> |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se aprueba*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *95%*

Lugar y fecha: *Julian, 12, 07, 2025*

[Firma]

 Firma del experto
 DNI N°: *82425043* Cel.: *985858536*



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres:..... *Huacani Socasaca Yudy*
- 2. Cargo e institución donde labora:..... *Docente UANCV*
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... *Encuesta*
- 4. Autor del instrumento:..... *Jose' Leonel Marcavillaca Blas*

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 | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en base a la realidad local | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para la mejora de las unidades de estudio | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos-científicos | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se recomienda gestión de tesis*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *96*%

Lugar y fecha: *Lima 15/07/2025*

..... *[Signature]*

Firma del experto

DNI N°: *40673820* Cel.: *989-574722*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOSE LEONEL MARCAVILLACA BLAS
Dirección: Jr. 28 DE JULIO 404
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70261839
Teléfono: 974 111 681 email: JHUSEKY@gmail.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 NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CAJA CUSSCO DE LA CIUDAD DE PUNO PERIODO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): RIESGO CREDITICIO, MOROSIDAD, CRÉDITO

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

2

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, entré 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 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:

Si 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 ECONOMICA P-15


Firma de Autor



huella digital

Fecha

