



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Recuperación de créditos y cartera morosa judicial en una caja municipal de Tacna, Tacna, 2024.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Miranda Caycho, Candy Mirella (orcid.org/0009-0008-2078-0899)

**ASESOR:**

Dr. Lazarte Reategui, Henry Daniel (orcid.org/0000-0002-9455-1094)

Dr. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Recuperación de créditos y gestión de cartera morosa judicial en una caja municipal de Tacna, Tacna, 2024.", cuyo autor es MIRANDA CAYCHO CANDY MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL DNI: 16783808 ORCID: 0000-0002-9455-1094	Firmado electrónicamente por: HLAZARTE el 15-08- 2024 17:29:02

Código documento Trilce: TRI - 0857484



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MIRANDA CAYCHO CANDY MIRELLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Recuperación de créditos y gestión de cartera morosa judicial en una caja municipal de Tacna, Tacna, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CANDY MIRELLA MIRANDA CAYCHO DNI: 41340783 ORCID: 0009-0008-2078-0899	Firmado electrónicamente por: CMIRANDAMI23 el 10- 08-2024 12:14:25

Código documento Trilce: TRI - 0857487



## **Dedicatoria**

Primero dedicarle a Dios por la fuerza y voluntad que me dio para realizar este reto en mi carrera profesional; a mis padres, hermana y mi esposo e hijos, por el empuje y apoyo moral en momentos difíciles.

Segundo, a todos los docentes, por todos los conocimientos adquiridos y los valores inculcados en el trayecto para el cumplimiento de este reto y un importante paso en mi carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A mi familia, por el soporte y paciencia en mi persona, a la empresa donde laboro por las facilidades brindadas en la información, a los asesores que me encaminaron a cumplir el reto con éxito de este trabajo académico.

## Índice de Contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor .....	II
Declaratoria de originalidad del autor .....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de contenidos.....	VI
Índice de tablas .....	VII
Índice de figuras .....	VIII
Resumen .....	X
Abstract .....	XI
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	13
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Tipo de participante en la población .....	16
<b>Tabla 2.</b> Resumen del resultado de la encuesta – O.G.....	17
<b>Tabla 3.</b> Resumen del resultado de la encuesta – O.E.1 .....	18
<b>Tabla 4.</b> Resumen del resultado de la encuesta – O.E.2 .....	19
<b>Tabla 5.</b> Resumen del resultado de la encuesta – O.E.3 .....	20
<b>Tabla 6</b> Tabla de frecuencias de la variable Recuperación del crédito y sus dimensiones. ....	21
<b>Tabla 7</b> Tabla de frecuencias de la variable Cartera morosa judicial y sus dimensiones. ....	22
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada de las variables: Recuperación del crédito y Cartera morosa judicial.....	23
<b>Tabla 9</b> Tabla cruzada de las dimensiones: Riesgo crediticio y Acciones legales. ....	24
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada Estrategia de recuperación y Complejidad de casos.....	24
<b>Tabla 11</b> Tabla cruzada Monto de recuperación y Clasificación del cliente. ....	26
<b>Tabla 12</b> Pruebas de normalidad.....	26
<b>Tabla 13</b> Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman. ....	27
<b>Tabla 14</b> Correlación entre las variables: Recuperación de créditos y Cartera morosa judicial. ....	28
<b>Tabla 15</b> Correlación entre las dimensiones: Riesgo crediticio y Acciones legales. .	29
<b>Tabla 16</b> Correlación entre las dimensiones: Estrategia de recuperación y Complejidad de los casos .....	30
<b>Tabla 17</b> Correlación entre las dimensiones: Monto recuperado y Calificación del cliente. ....	31
<b>Tabla 18.</b> Matriz de operacionalización .....	50
<b>Tabla 19.</b> Matriz de categorización .....	51
<b>Tabla 20.</b> Participantes para validación de expertos .....	58
<b>Tabla 21.</b> Participantes por Juicio de Expertos .....	74
<b>Tabla 22.</b> Resultado de Validación por juicio de experto, mediante V-Aiken .....	74
<b>Tabla 23.</b> Banco de 18 preguntas para encuesta, resuelto.....	83

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Realidad Local – Agencia principal de Caja Tacna</i> .....	49
<b>Figura 2.</b> <i>Realidad Local – Agencia San Martín</i> .....	49
<b>Figura 3.</b> <i>Población establecida - Correo brindado por el área de Recursos Humanos de “Caja Tacna”</i> .....	52
<b>Figura 4.</b> <i>Población establecida – En distrito de Tacna</i> .....	53
<b>Figura 5.</b> <i>Escenario de estudio</i> .....	53
<b>Figura 6.</b> <i>Banco de preguntas para encuesta – Categoría 1</i> .....	54
<b>Figura 7.</b> <i>Banco de preguntas para encuesta – Categoría 2</i> .....	55
<b>Figura 8.</b> <i>Carta de Presentación, para validez por juicio de expertos</i> .....	56
<b>Figura 9.</b> <i>Ficha de validación de contenido del instrumento, por juicio de expertos</i> .....	57
<b>Figura 10.</b> <i>Matriz de validación, categoría 1 – Experto 1</i> .....	59
<b>Figura 11.</b> <i>Matriz de validación, categoría 2 – Experto 1</i> .....	60
<b>Figura 12.</b> <i>Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 1</i> .....	61
<b>Figura 13.</b> <i>Matriz de validación, categoría 1 – Experto 2</i> .....	62
<b>Figura 14.</b> <i>Matriz de validación, categoría 2 – Experto 2</i> .....	63
<b>Figura 15.</b> <i>Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 2</i> .....	64
<b>Figura 16.</b> <i>Matriz de validación, categoría 1 – Experto 3</i> .....	65
<b>Figura 17.</b> <i>Matriz de validación, categoría 2 – Experto 3</i> .....	66
<b>Figura 18.</b> <i>Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 3</i> .....	67
<b>Figura 19.</b> <i>Matriz de validación, categoría 1 – Experto 4</i> .....	68
<b>Figura 20.</b> <i>Matriz de validación, categoría 2 – Experto 4</i> .....	69
<b>Figura 21.</b> <i>Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 4</i> .....	70
<b>Figura 22.</b> <i>Matriz de validación, categoría 1 – Experto 5</i> .....	71
<b>Figura 23.</b> <i>Matriz de validación, categoría 2 – Experto 5</i> .....	72
<b>Figura 24.</b> <i>Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 5</i> .....	73
<b>Figura 25.</b> <i>Cuadro de coeficiente V-Aiken</i> .....	75
<b>Figura 26.</b> <i>Confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach - Test</i> .....	76
<b>Figura 27.</b> <i>Confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach – Re-test</i> .	77
<b>Figura 28.</b> <i>Cuadro de Varianza y Rango de confiabilidad total</i> .....	78
<b>Figura 29</b> <i>Base de datos de las encuestas</i> .....	79

<b>Figura 30</b> Procesamiento de base de datos con el software IBM SPSS Statistics v.27 .....	80
<b>Figura 31</b> Procesamiento de las variables con el software IBM SPSS Statistics v.27 .....	81
<b>Figura 32.</b> <i>Formulario en Google forms, resuelto</i> .....	82
<b>Figura 33.</b> <i>Mapa semántico de códigos</i> .....	85
<b>Figura 34.</b> <i>Cuadro de códigos</i> .....	86
<b>Figura 35.</b> <i>Cuadro de códigos – Antecedentes, encuesta</i> .....	87
<b>Figura 36.</b> <i>Nube de palabras significantes por el programa Atlas. Ti.9</i> .....	88
<b>Figura 37.</b> <i>Diagrama de Sankey, por códigos con documentos</i> .....	89
<b>Figura 38.</b> <i>Reporte de similitud en software Turnitin</i> .....	90
<b>Figura 37.</b> <i>Autorizacion para el desarrollo del proyecto de investigación</i> .....	89
<b>Figura 38.</b> <i>Consentimiento informado</i> .....	90

## Resumen

Ante el desbalance de una estabilidad financiera se pretende “*Determinar de qué manera recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024*”, y en relación al ODS N° 8. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental, enfoque mixto, nivel descriptivo, y corte transversal. Los analistas de crédito formaron parte de los participantes, siendo un total de 30 personas, y excluyéndose a 4 ya que no cumplían con los criterios establecidos, el escenario de estudio fue en la ciudad de Tacna; por otro lado, se usó la técnica de encuesta, además la validación fue por juicio de expertos a través de v-aiken, y confiabilidad por medio test y retest; El análisis interpretativo de las encuestas se codificó por medio del Atlas ti9., junto a los antecedentes más significativos, dando como resultado que, es muy importante conocer que estas medidas no solo mejorarán la eficiencia en la recuperación de créditos, sino que también fortalecerá la relación con los clientes, promoviendo una cultura financiera responsable y asegurando la sostenibilidad a largo plazo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.

**Palabras clave:** *Recuperación de crédito, cartera morosa judicial, Caja Tacna, ODS, Gestión de cobranza*

## Abstract

Given the imbalance of financial stability, the aim is to "Determine how the way of recovery of Credits is related to the judicial delinquent portfolio of the Tacna Municipal Savings and Credit Fund, of the district of Tacna, Tacna, 2024", and in relation to the SDG No. 8. The methodology was basic, non-experimental design, mixed approach, descriptive level, and cross-sectional. Credit analysts were part of the participants, with a total of 30 people, and 4 were excluded since they did not meet the established criteria. The study scenario was in the city of Tacna; On the other hand, the survey technique was used, in addition the validation was by expert judgment through v-aiken, and reliability through test and retest; The interpretive analysis of the surveys was coded using the ti9 Atlas, along with the most significant background information, resulting in the fact that it is very important to know that these measures will not only improve efficiency in credit recovery, but will also strengthen the relationship with clients, promoting a responsible financial culture and ensuring the long-term sustainability of the Tacna Municipal Savings and Credit Fund.

**Keywords:** *Credit recovery, judicial delinquent portfolio, Caja Tacna, ODS, Collection management*

## I. INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva, donde las transacciones financieras y comerciales traspasan fronteras con una fluidez cada vez mayor, la gestión de crédito a nivel global se rige como un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de la economía mundial. En este contexto de interconexión y dinamismo, las instituciones financieras, las empresas y los individuos dependen en gran medida de la capacidad de acceder a crédito de manera rápida y segura para financiar operaciones comerciales, inversiones y necesidades personales, sin embargo, la gestión de crédito a nivel global no solo implicó facilitar el acceso al crédito, sino también mitigar riesgos, asegurar la solvencia y promover prácticas financieras responsables en un entorno caracterizado por la diversidad de normativas, culturas empresariales y condiciones económicas; en este sentido, el diseño e implementación de estrategias efectivas de gestión de crédito a escala global demandó un enfoque integral, que combine el conocimiento profundo de los mercados financieros internacionales, el análisis de riesgos, el uso de tecnologías avanzadas y el compromiso con estándares éticos y de cumplimiento regulatorio.

La recuperación de crédito y la gestión de carteras morosas judiciales han sido objeto de un intenso escrutinio en la literatura académica y práctica. León et al., (2021) examinaron el comportamiento de la cartera comercial de los bancos privados en Ecuador entre 2010 y 2018, revelando patrones cruciales en la administración de créditos morosos. López (2023) exploró las herramientas jurídicas y administrativas en Colombia para evitar la caducidad de la acción de cobro y la prescripción de obligaciones, destacando la importancia de un marco legal robusto para la recuperación efectiva de créditos. Vivanco (2017) introdujo el índice BETA como un método para la predicción de riesgos en carteras de inversión, brindando una base cuantitativa para anticipar problemas financieros. Zegarra (2018) investigó cómo la inestabilidad política afecta el crédito hipotecario en Lima, Perú, sugiriendo que el entorno político puede tener un impacto considerable en la recuperación de fondos. Meneses y Macuacé (2011), así como Ledesma y Sánchez (2007), aportaron perspectivas sobre la valoración y el riesgo crediticio en Colombia y Cuba, respectivamente, albergando la necesidad de técnicas de evaluación precisas. Cardona (2004) con Arce y Mejía (2011) abordaron la aplicación de modelos analíticos, como los árboles de decisión, para la gestión del riesgo crediticio,

ofreciendo enfoques avanzados para minimizar los riesgos en las carteras de clientes. Borrero y Bedoya (2020) aplicaron técnicas de inteligencia artificial en Colombia para la predicción del riesgo crediticio, demostrando la integración de tecnología avanzada en la evaluación de riesgos. Finalmente, Cruz et al., (2014) examinaron los determinantes de la calificación crediticia en Brasil, proporcionando evidencia sobre los factores que influyen en la evaluación del crédito. En conjunto, estos estudios ofrecen una visión integral de los desafíos y estrategias en la recuperación de crédito y la gestión de carteras morosas, abarcando tanto enfoques tradicionales como innovadores en el campo.

A nivel internacional, Cardona y Cano (2010) según su investigación en Colombia, exploraron cómo la evolución del sector financiero colombiano ha influido en el desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas durante el período de diez años, el estudio contextualizó el panorama económico del país y destacó la importancia de las micro y pequeñas empresas en la economía nacional, al ser estas un pilar fundamental para la generación de empleo y la dinamización del mercado interno. Sin embargo, Sagner (2012) realizó un estudio en Chile, aborda de manera exhaustiva el papel de la cartera vencida en la evaluación del riesgo crediticio, con un enfoque específico en el sistema financiero chileno, en su investigación el autor establece que, a cartera vencida, definida como los préstamos y créditos que no han sido pagados en el plazo estipulado, es un indicador del riesgo de crédito debido a su capacidad para reflejar la probabilidad de incumplimiento de los deudores. Por otra lado, Benito y Calderero (2021) según su estudio en España, se adentran en los complicados detalles presupuestarios asociados con los créditos otorgados bajo el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) de la Unión Europea, este mecanismo, establecido como una respuesta integral para mitigar los impactos económicos y sociales causados por la pandemia de COVID-19, buscó fortalecer la resiliencia de los estados miembros y promover una recuperación sostenible y equitativa, de manera que, se analizan la naturaleza de los fondos del MRR, diferenciándolos de otros instrumentos financieros europeos, y destacan los criterios y condiciones que los estados miembros deben cumplir para acceder a estos créditos, además, de la importancia de una gestión eficiente y rigurosa de estos recursos para maximizar su impacto positivo en la recuperación económica y social de Europa.

A nivel nacional, Lama (2023) en su investigación en la ciudad de Trujillo, emprende un análisis riguroso sobre cómo la morosidad en los préstamos afecta el desempeño económico de las cajas rurales peruanas durante el período comprendido entre 2016 y 2020, el autor se adentra en el ámbito financiero rural del Perú, destacando la importancia de las cajas rurales como instituciones clave para el desarrollo económico de las zonas más alejadas y menos atendidas del país, por lo que se centra en la problemática de la cartera morosa, es decir, aquellos créditos que no han sido pagados en los plazos estipulados, y cómo esta situación impacta negativamente en la rentabilidad y estabilidad financiera de estas instituciones; a ello, Chávez (2015) en su investigación en la ciudad Huancayo, realizó un análisis profundo sobre cómo diversos factores de morosidad afectan la rentabilidad, de modo que se enfoca en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, una entidad que juega un papel importante en el desarrollo económico regional al proporcionar servicios financieros a segmentos de la población con acceso limitado a la banca tradicional, es por ello, que exploró cómo estos factores de morosidad afectan directamente la rentabilidad de la Caja Municipal de Huancayo, destacando que un aumento en la morosidad no solo reduce los ingresos por intereses, sino que también incrementa los costos operativos debido a la necesidad de gestionar y recuperar los préstamos en mora; por otra parte, Sihuas (2023) en su estudio en la ciudad de Chimbote, detallada el proceso de la evaluación crediticia y sus vínculos con la morosidad desde la perspectiva de los analistas de crédito de la Caja del Santa en Chimbote, el estudio se esclarece por las percepciones y experiencias de estos profesionales, quienes desempeñan un papel crucial en la adjudicación de préstamos y en la gestión del riesgo crediticio, de manera que se perciben los diferentes aspectos del proceso de evaluación crediticia, incluyendo la recopilación y análisis de información financiera de los solicitantes, la identificación de riesgos potenciales y la toma de decisiones informadas sobre la aprobación o rechazo de créditos

A nivel local, la caja municipal del distrito de Tacna, en el año 2024, enfrentó una realidad problemática en cuanto a la recuperación de créditos y la gestión de la cartera morosa judicial; por un lado, la institución debe lidiar con la morosidad de los deudores, quienes no cumplieron con sus obligaciones de pago en los plazos establecidos. Según datos de la propia caja municipal, la tasa de morosidad ha alcanzado niveles preocupantes, llegando al 25% en el último año (Caja Municipal de

Tacna, 2023). Esta situación genera problemas de cash flow y dificulta la realización de inversiones y proyectos que beneficien a la comunidad; por otro lado, la caja municipal, enfrentó el desafío de la cartera morosa judicial, es decir, la cantidad de deudas que no han sido pagadas y que están siendo procesadas judicialmente. Según los registros de la institución, el 15% de la cartera de créditos se encuentra en esta situación (Caja Municipal de Tacna, 2023). La gestión de esta cartera es fundamental para evitar que las deudas se conviertan en una carga financiera para la institución y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los deudores.

Asimismo, según los objetivos de desarrollo sostenible, presentado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) este estudio se encontró en el objetivo 8 (meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos), de manera que, el objetivo promueve el crecimiento económico inclusivo y sostenible, así como empleo digno para todos; aunque, a pesar de las mejoras, persisten desafíos como el empleo informal y la brecha salarial de género, por lo que, se necesitan acciones para mejorar oportunidades laborales, reducir la informalidad y garantizar entornos laborales seguros, junto con un acceso equitativo a servicios financieros.

La línea de investigación específica, se centra en el eficaz manejo de las cobranzas (gestión de cobranzas) lo cual es fundamental para asegurar la salud financiera de cualquier entidad, por lo que, en un entorno económico dinámico y cambiante, las organizaciones se enfrentan a desafíos constantes para garantizar el retorno de los fondos prestados y mantener un flujo de efectivo saludable, es por eso, que la gestión de cobranzas no solo implica el seguimiento de pagos vencidos, sino también el desarrollo de estrategias proactivas para mitigar los riesgos de incumplimiento y reducir la cartera morosa.

A ello, la línea de investigación general se encuentra dentro del “modelo y herramienta gerencial”, y en relación a nuestro estudio, buscó proporcionar un esquema organizado para mejorar la recuperación de cuentas por cobrar y aumentar la eficiencia financiera.

En ese sentido, se preguntó de manera general: *¿De qué manera la recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024?*; teniendo como pregunta específica 1 *¿De qué manera el riesgo crediticio referente a la morosidad del prestatario se relaciona con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna?*, como pregunta específica 2 *¿De qué manera la estrategia de recuperación mediante la negociación se relaciona con la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna?*, y como pregunta específica 3 *¿De qué manera el monto recuperado mediante el tiempo necesario se relaciona con la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna?*.

El estudio aborda a Carrasco (2005) quién menciona que la justificación teórica científica, incorpora el entendimiento científico, por lo que el trabajo sustenta el resultado; además, reflexiona la importancia de abordar el conocimiento para futuras investigaciones, y cómo el tema en cuestión es importante para nuestro país, ya que, tiene un impacto en la economía, un sistema eficaz de recuperación de crédito puede aumentar la liquidez de las instituciones financieras y promover la inversión y el crecimiento económico; también, una gestión adecuada de la cartera de servicio judicial puede reducir los costos asociados con los préstamos incobrables y mejorar la confianza en el sistema financiero; también, están estrechamente relacionadas con la protección de los derechos financieros de los ciudadanos y las instituciones; dentro de un enfoque sólido se garantiza que se respeten los contratos financieros y se promueva la responsabilidad financiera tanto de los prestatarios como de los prestamistas, sumado a ello, puede contribuir a mejorar la eficiencia del sistema judicial en el Perú, esto implica identificar posibles cuellos de botella, barreras legales y administrativas, así como, desarrollar estrategias para agilizar los procesos judiciales relacionados con la recuperación de crédito.

De tal manera que, se planteó como objetivo general: “Determinar de qué manera la recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.”; teniendo como objetivo específico 1 “Determinar de qué manera el riesgo crediticio

relaciona la morosidad del prestatario con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna”; como objetivo específico 2 “Determinar de qué manera la estrategia de recuperación mediante la negociación se relaciona con la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.”, y como objetivo específico 3 “Determinar de qué manera el monto recuperado por el tiempo necesario se relaciona con la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.”

Es importante conocer el tema desde distintos enfoques, por lo que se planteó antecedentes nacionales e internacionales de ambas categorías.

Con respecto a la recuperación de crédito, se tuvo a Reyna et al., (2021) en su artículo de investigación *“La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020”*, donde tuvo como objetivo “Analizar cómo la gestión financiera influye en la recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, sede Chachapoyas”, la metodología optó por un enfoque cualitativo basado en entrevistas y análisis de documentos internos de la cooperativa. Se recopiló información detallada sobre las prácticas de gestión financiera y las estrategias de recuperación de créditos. Se concluyó que, una gestión financiera adecuada, que incluye políticas claras y estrategias efectivas de recuperación de créditos, mejora significativamente la tasa de recuperación de créditos morosos en la cooperativa, por otro lado, se destaca la importancia de la capacitación continua del personal en técnicas de gestión y recuperación de créditos.

Zeballos (2022) en su tesis de maestría *“Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020”*, tuvo como objetivo “analizar cómo las prácticas de gestión de riesgo crediticio afectan el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el año 2020”, la metodología usada fue, de tipo cualitativa, se utilizaron técnicas de análisis documental y entrevistas semiestructuradas con gestores y responsables de crédito en las cajas municipales de la provincia, el estudio incluyó el análisis de casos específicos para identificar patrones y prácticas efectivas en la gestión del riesgo crediticio. Se concluyó que, las prácticas eficaces de gestión del riesgo, como la

evaluación exhaustiva de los prestatarios, el monitoreo continuo y la implementación de estrategias preventivas, contribuyen significativamente a minimizar la morosidad y mejorar la estabilidad financiera de las instituciones, de modo que, destaca la importancia de adaptar las prácticas de gestión a las características específicas del mercado local para obtener mejores resultados.

Jiménez (2018) en su tesis de maestría “*Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016*”, tuvo como objetivo “evaluar cómo la gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda en Quillabamba durante el año 2016”, la metodología empleada fue enfoque cualitativo, y se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con los responsables de la gestión de crédito de la cooperativa y se realizó un análisis documental de los informes financieros y de gestión de riesgo de la cooperativa. Se concluyó que, el monitoreo constante de los préstamos otorgados y la implementación de estrategias preventivas, fueron fundamentales para disminuir el nivel de morosidad, el estudio resalta la necesidad de fortalecer las políticas internas de gestión de riesgo y adaptar las estrategias a las características del entorno local para mejorar la recuperación de créditos y la estabilidad financiera de la cooperativa.

Chiriani et al., (2020), en su artículo de investigación “*Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*”, se tuvo como objetivo “analizar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan la sustentabilidad financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Asunción, 2017”, la metodología que se usó fue en base a un enfoque descriptivo y analítico, se tuvo en cuenta una investigación de campo que incluye encuestas y entrevistas a empresarios de MIPYMES. Se concluyó que, las políticas de crédito y cobranza son importantes para la sustentabilidad financiera de las MIPYMES, y las empresas que implementan políticas claras y eficientes en estas áreas tienden a experimentar una mejor estabilidad financiera, por lo que, se recomienda a las MIPYMES establecer procedimientos rigurosos de evaluación crediticia y gestión de cobranza para minimizar riesgos financieros y mejorar su sostenibilidad a largo plazo.

Montoya (2021), en su artículo de investigación *“Deuda de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos con las personas en situación de insolvencia. Siete años de inactividad del procedimiento de insolvencia en escenarios conciliatorios de práctica legal”*, tuvo como objetivo “examinar la deuda acumulada por los centros de conciliación de los consultorios jurídicos con personas en situación de insolvencia, evaluando la inactividad del procedimiento de insolvencia durante siete años en contextos de conciliación legal”, la metodología empleada fue en base a un enfoque cualitativo y cuantitativo, analizando datos históricos sobre procedimientos de insolvencia y entrevistas con expertos en práctica legal, el estudio se centró en el estudio de casos específicos de deuda y en la revisión de la eficacia de los mecanismos de conciliación en la resolución de problemas de insolvencia. Se concluyó que, debido a falta de actividad en el procedimiento de insolvencia en los centros de conciliación, contribuyó a la acumulación de deuda sin resolver, afectando negativamente a las personas en situación de insolvencia, por lo que es necesario reformar y revitalizar estos procedimientos para mejorar la resolución de casos y proporcionar un apoyo efectivo a los deudores en situaciones de insolvencia.

Con respecto a la cartera morosa judicial, se tuvo a Lana y Pimenta (2021), en su artículo de investigación *“Análise Econômica Do Direito Eo Crédito Tributário Na Recuperação Judicial”*, como objetivo consistió en “realizar un análisis económico del derecho y del crédito tributario en el contexto de la recuperación judicial de empresas”, la metodología que se usó fue, enfoque multidisciplinario mixto, método deductivo, enfoque explicativo y descriptivo, que combina principios de la economía, el derecho y la administración de empresas; como resultados, realizaron un estudio exhaustivo de la legislación tributaria aplicable a la recuperación judicial en Brasil, así como un análisis detallado de casos y jurisprudencia relevante. Se concluyó que los créditos tributarios juegan un papel crucial en el proceso de recuperación judicial de empresas, afectando significativamente su capacidad para reestructurarse y continuar operando. Destacan la necesidad de políticas y prácticas que equilibren los intereses de los acreedores fiscales con la viabilidad económica de las empresas en dificultades financieras.

Espin (2020) en su artículo de investigación, *“Daño moral por intromisión ilegítima en el derecho al honor como consecuencia de la inclusión indebida en*

*registros de morosos*”, tuvo como objetivo “investigar los efectos del daño moral causado por la inclusión indebida en registros de morosos sobre el derecho al honor de los individuos afectados”, se tuvo como metodología, un enfoque cualitativo jurídico y empírico que incluyó el análisis de casos jurisprudenciales relevantes, así como la revisión de normativas legales y doctrina especializada en el campo del derecho al honor y la protección de datos personales. Además, se llevaron a cabo entrevistas con expertos legales y se recopiló evidencia de casos concretos de personas afectadas por la inclusión indebida en registros de morosos, se concluyó que, la inclusión indebida en registros de morosos puede causar un grave daño moral a los individuos afectados, vulnerando su derecho al honor y afectando negativamente su reputación personal y profesional. Destaca la importancia de una regulación efectiva y la aplicación rigurosa de las normativas de protección de datos personales para prevenir estas prácticas y proporcionar recursos adecuados para remediar el daño causado.

Morales et al., (2022), en su artículo de investigación *“Effect of macroeconomic variables on banks’ delinquency rates in Mexico during COVID-19 versus the previous period”*, tuvo como objetivo *“analizar cómo las variables macroeconómicas influyen en los índices de morosidad de los bancos en México, evaluando las diferencias entre el periodo de la pandemia de COVID-19 y el periodo previo”*, la metodología empleada fue, mediante modelos de regresión para evaluar el impacto de diversas variables macroeconómicas, como el Producto Interno Bruto (PIB), la tasa de desempleo y la inflación, en los índices de morosidad de los bancos, por lo que se utilizó un enfoque comparativo entre dos periodos: antes y durante la pandemia de COVID-19. El estudio concluyó que, las variables macroeconómicas tienen un impacto significativo en los índices de morosidad bancaria, y que este impacto varía notablemente entre los periodos analizados, en ese entonces, durante la pandemia, la morosidad aumentó debido a la recesión económica y el aumento del desempleo, mientras que, en el periodo previo, la estabilidad económica contribuyó a mantener bajos niveles de morosidad.

Periche et al., (2020), en su artículo de investigación *“La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú”*, tuvo como objetivo “Describir la evolución de la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y

Crédito Raíz durante el confinamiento por la pandemia de Covid-19”, la metodología empleada fue un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y descriptivo. La población del estudio estuvo compuesta por 44 agencias y oficinas distribuidas a nivel nacional, y se utilizó una guía de análisis documental para la recolección de datos. Se concluyó que, el aumento de la morosidad durante el periodo analizado se debió al incumplimiento de pagos crediticios en los primeros 30 y 60 días, provocado por el déficit adquisitivo y problemas coyunturales de los clientes, exacerbados por la pandemia, que ha afectado económicamente a la mayoría de los peruanos.

Hinostroza (2021), en su artículo de investigación “*Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019*”, tuvo como objetivo “analizar la relación entre la gestión crediticia y los niveles de morosidad en el Banco Pichincha del Perú durante el año 2019”, la metodología que se usó fue en base a un análisis descriptivo y comparativo de las cifras de morosidad antes y después de la implementación de ciertas políticas crediticias. Se concluyó que, una gestión crediticia eficaz, caracterizada por un análisis riguroso del riesgo crediticio y un control adecuado de los créditos otorgados, puede reducir significativamente los niveles de morosidad en el Banco Pichincha, de manera que, subrayan la importancia de ajustar las políticas de crédito en función de los cambios en el entorno económico y las características de los clientes para mantener una cartera de préstamos saludable y minimizar el riesgo de impago.

Para definir la recuperación de créditos, Morales y Morales comentan que:

La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. (Morales y Morales, 2020, p.20).

En relación a ello, se tiene como sub categorías lo siguiente:

Riesgo crediticio, e Hilscher y Wilson (2015) mencionan que, “Las calificaciones crediticias son medidas inexactas de la probabilidad bruta de incumplimiento, pero proporcionan información relevante sobre la exposición a

variaciones comunes en la probabilidad de incumplimiento ("beta de incumplimiento").

Estrategia de recuperación, y Wang (2010) establece como a partir de "Las agencias de asesoramiento crediticio pueden ayudar a los consumidores a superar las dificultades financieras y recuperar su bienestar brindándoles apoyo y herramientas para superar la vulnerabilidad en diversos ámbitos de la vida".

Monto de recuperación, al respecto Osipova y Gavrilenko (2020) lo relacionan con los "procedimientos de recuperación financiera que pueden ayudar a los bancos comerciales a evitar la quiebra y reanudar sus actividades bancarias, proporcionando una hoja de ruta de recuperación económica gradual".

Para definir la cartera morosa judicial, Mosso y López comentan que:

Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. (Mosso y López, 2020, p.23)

En relación a ello, se tiene como sub categorías lo siguiente:

Acciones legales, y Putera (2019) hace referencia a que "Los bancos pueden emprender acciones legales contra la revocación del convenio de liquidación del deudor, como solicitar la liquidación del crédito, hacer una novación o concedérselo siempre que las cuotas se paguen regularmente".

Complejidad de casos, y kagan et al. (1984) lo exhibe como litigios en materia de cobro de deudas que "se han vuelto más costosos debido a la racionalización jurídica, el aumento de los costos y la estabilización sistémica, lo que hace que las alternativas no litigiosas sean más atractivas tanto para los acreedores como para los deudores".

Calificación del cliente, y Chen et al., (2018) lo determina en base a que "Los métodos actuales de evaluación crediticia de los bancos necesitan mejoras, centrándose en el carácter del cliente, su capacidad, su capacidad financiera y sus

garantías, para garantizar aprobaciones de préstamos más rápidas y una mejor gestión de riesgos”.

Por otro lado, una teoría establecida en cuanto a la categoría 1, es la dependencia de las condiciones de crédito, que hace referencia a que la recuperación económica después de una crisis financiera puede ser significativamente afectada por las condiciones de crédito, y con respecto al autor Coricelli y Roland (2011) la falta de recuperación de los flujos de crédito puede ralentizar la recuperación económica, aunque la falta de recuperación del stock de crédito no necesariamente impide el crecimiento, de manera que, esto sugiere que la disponibilidad de crédito nuevo es más crucial para la recuperación que la restauración de los niveles de crédito anteriores a la crisis.

Sumado a esto, una teoría que se relaciona a la categoría 2, es la Equidad en Aristóteles de Magoja (2022) quien argumenta que, aunque la equidad permite cierta discrecionalidad judicial, esta debe ser ejercida dentro de los límites del marco legal establecido, evitando innovaciones excesivas que podrían comprometer la justicia y la racionalidad del sistema jurídico.

Por consiguiente, se planteó la hipótesis genera: Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024; teniendo como hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio referente a la morosidad y las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna; como hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la estrategia de recuperación mediante la negociación y la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna; y como hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre el monto recuperado mediante el tiempo necesario y la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.

## II. METODOLOGÍA

De acuerdo a lo planteado, la investigación fue de tipo básica, ya que buscó generar conocimiento basado en la realidad, conllevando a una praxis significativa sobre en cómo se llevó a cabo la recuperación de créditos y cómo se gestiona la cartera morosa judicial con el objetivo de identificar mejoras, y desafíos en estos procesos, Hernández et al., (2018) lo menciona como el entendimiento de nuevas teorías en su contexto natural y social en profundidad.

Por otro lado, se tuvo un diseño no experimental, ya que el estudio se abordó desde la perspectiva del fenómeno y el ámbito teórico narrativo en su contexto natural sin modificar ninguna categoría, ya que buscó analizar el nivel de relación que tiene la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial.

El corte fue transversal, lo cual buscó capturar el evento de estudio en un determinado momento, en relación con ambas categorías, implicando recopilar datos en un momento específico y analizarlos para comprender el estado actual de estos procesos; sumado a ello, el enfoque de estudio fue completamente mixto, pues integra métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o en una serie de estudios, con el fin de obtener una comprensión más completa del problema de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 759); es así que la parte cuantitativa de esta investigación se centraría en comprender en profundidad las experiencias, percepciones y significados asociados con estos procesos, este enfoque buscó capturar la complejidad y la riqueza de las experiencias humanas involucradas en la recuperación de créditos y el manejo de la cartera morosa judicial, así como explorar los factores contextuales que contribuyen, Cortés e Iglesias (2004) mencionan que este enfoque se caracteriza por su flexibilidad ya que le permite al investigador adaptarse a una naturaleza cambiante del estudio; conforme a lo mencionado, el nivel fue descriptivo y se enfocó en describir y caracterizar de manera sistemática los aspectos relevantes, este enfoque busca proporcionar una imagen clara y detallada de cómo se lleva a cabo el fenómeno de estudio.

Variable 1 – Definición conceptual: *Recuperación de créditos*.

La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Variable 1 – Definición operacional: *Recuperación de créditos*.

La siguiente variable de enfoque mixto, se operacionalizó por medio de tres dimensiones, las cuales son, Riesgo crediticio, Estrategias de recuperación, y monto de recuperación; a su vez se disgregan en indicadores e ítems, todo lo mencionado permitió establecer la variable. (Ver Tabla – 6)

Variable 2 – Definición conceptual: *Cartera Morosa judicial*

Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

Variable 2 – Definición operacional: *Cartera Morosa judicial*

La siguiente variable de enfoque mixto, se operacionalizó por medio de tres dimensiones, las cuales son, Acciones legales, complejidad de casos y calificación del cliente; a su vez se disgregan en indicadores e ítems, todo lo mencionado permitió establecer la variable. (Ver Tabla – 6)

Tomando como base principal a Carrasco Díaz (2005) el universo de la población, será conformado por personal que labora dentro de la Caja municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, los participantes estarán conformados por 26 analistas preseleccionados dentro de la caja, según como lo menciona (Goyzueta, 2024), único dato brindado por el área de Recursos Humanos, a través de la asistente social de “Caja Tacna” (Ver Figura – 3,4) tomando como criterios de inclusión a todo aquel que haya trabajado de a partir de un año en adelante, y como criterios de exclusión, a todo

aquel trabajador que este menos de un año en la caja municipal de ahorro y crédito; además, se usará el método de muestreo no probabilístico e intencionado siendo el investigador parte de la selección del proceso; por otro lado, el escenario de estudio se desarrolla en la ciudad de Tacna, Perú; la agencia en cuestión se encuentra por la vía principal 2 de mayo con la calle Francisco Lazo, siendo el caso de estudio en la Agencia San Martín. (Ver Figura – 5)

La técnica usada ha sido en función de la Encuesta, y estuvo acompañado del instrumento del cuestionario; entonces, para determinar las preguntas, se hizo en un inicio el banco de preguntas por categoría; después, se realizó la recolección de datos por el aplicativo de Google forms y se aplicó a la población asignada para un mejor desarrollo de la investigación. (Ver Figura – 6,7)

El método de análisis de datos se dio por medio de la codificación de datos en el programa ATLAS.ti 9, para ello, se analizó el resultado final de instrumento del cuestionario, y en relación a ello, se tomó en cuenta a los antecedentes planteados, para un mejor desenvolvimiento hacia la red semántica y códigos establecidos, a ello, es responsabilidad del autor el manejo del sistema para la mejora del proyecto de investigación. La validación fue mediante el juicio de expertos y el “V-AIKEN” (Ver Figura – 8 al 25; Tabla – 8 al 10); y la confiabilidad a través del “TEST Y RETEST” a 10 personas (Ver Figura – 26, 27; Tabla – 11 al 13).

Es fundamental destacar que la investigación respetó los principales aspectos éticos, lo cual es crucial para garantizar la integridad y el bienestar de todas las personas involucradas en el estudio. Primero, el respeto por la autonomía de los participantes: Es fundamental obtener el consentimiento informado de todas las personas que participen en el estudio. Segundo, Confidencialidad y privacidad de los datos: Se deben tomar medidas para proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los participantes. Tercero, No maleficencia: Se debe evitar cualquier daño o perjuicio a los participantes y otras partes interesadas en el estudio. Cuarto y último, Transparencia y honestidad: Se debe proporcionar información clara y precisa sobre el propósito, los métodos y los resultados del estudio

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Encuesta en Google Forms

Conforme a los objetivos proyectados en la investigación, se realizó la encuesta de manera virtual a 30 participantes, se excluyó a 4 personas debido a que no cumplían con los criterios establecidos, teniendo un total de 26 encuestados, formado por analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna. (Ver Figura – 28; Tabla – 1,14)

**Tabla 1.**

*Tipo de participante en la población*

TIPO DE POBLACIÓN PARTICIPANTE	
ÍTEM	CONCLUSIÓN
<b>SEXO</b>	Dentro de nuestra población, se determinó que un 73.1% correspondía a mujeres, y el 20.9% correspondía a hombres.
<b>EDAD</b>	Se determinó el rango de edad a partir de 18 años, siendo la edad mínima de 25 años, y la edad máxima, de 54 años.
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	EL nivel superior varía entre un 96.2% de personas con nivel universitario, y un 3.8% de nivel técnico superior, y 0% de nivel secundario.
<b>TIEMPO TRABAJANDO</b>	La población seleccionada de analistas de crédito, menciona que llevan varios años ya trabajando; los años varían entre mínimo 4 años y máximo de 24 años

*Nota.* Elaborado por el autor

Por consiguiente, se presenta los resultados generales de la encuesta de 18 preguntas, establecida a 26 unidades de análisis, dando como respuesta según objetivo que:

- **Objetivo General**

Determinar de qué manera recuperación de créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024. (Ver Tabla – 2)

**Tabla 2.**

*Resumen del resultado de la encuesta – O.G.*

ÍTEM	INTERPRETACIÓN	RESPUESTAS	%
<b>RESULTADO DE OBJETIVO GENERAL</b>			
2	Según los analistas de crédito, concluyeron satisfechos al comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras, ya que es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	Satisfecho	57.7
5	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, la institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	Satisfecho	42.3
8	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, la institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	Neutral	30.8
12	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	Satisfecho	38.5
15	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	Satisfecho	42.3
17	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran totalmente satisfechos, ya que, es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	Totalmente Satisfecho	46.2

*Nota.* Elaborado por el autor

- **Objetivo Específico 1**

Determinar de qué manera el riesgo crediticio referente a la morosidad del prestatario se relaciona con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna. (Ver Tabla – 3)

**Tabla 3.**

*Resumen del resultado de la encuesta – O.E.1*

<b>ÍTEM</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>RESULTADO DE OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>			
<b>1</b>	Según los analistas de crédito, aludieron satisfechos que el prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	Satisfecho	42.3
<b>3</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar totalmente satisfechos en relación a que, la morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	Totalmente Satisfecho	53.8
<b>10</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	Neutral	50
<b>11</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos con respecto a que, existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	Satisfecho	38.5

*Nota.* Elaborado por el autor

- **Objetivo Específico 2**

Determinar de qué manera la estrategia de recuperación mediante la negociación se relaciona con la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna. (Ver Tabla – 4)

**Tabla 4.**

*Resumen del resultado de la encuesta – O.E.2*

<b>ÍTEM</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>RESULTADO DE OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>			
<b>4</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, la Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	Neutral	38.5
<b>6</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, la Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la recuperación de créditos.	Satisfecho	38.5
<b>13</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	Neutral	38.5
<b>14</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, los tipos de deuda que se consideran más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	Neutral	42.3

*Nota.* Elaborado por el autor

- **Objetivo Específico 3**

Determinar de qué manera el monto recuperado mediante el tiempo necesario se relaciona con la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna. (Ver Tabla – 5)

**Tabla 5.**

*Resumen del resultado de la encuesta – O.E.3*

<b>ÍTEM</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>RESULTADO DE OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b>			
<b>7</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, la Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	Satisfecho	30.8
<b>9</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron que se encuentran satisfechos, ya que, la institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	Satisfecho	34.6
<b>16</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar satisfechos ya que, se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	Satisfecho	34.6
<b>18</b>	Según los analistas de crédito, concluyeron estar neutrales con respecto a que, se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	Neutral	38.5

*Nota.* Elaborado por el autor

### **3.2. Interpretación del mapa semántico en Atlas ti.9.**

Por consiguiente, (Ver Figura – 29 al 34)

### **3.3. Resultados descriptivos:**

En esta sección de la investigación se procesó los datos recopilados de las encuestas hechas en la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna sobre la Recuperación del crédito y Cartera morosa judicial, hallándose los siguientes resultados.

**Tabla 6**

*Tabla de frecuencias de la variable Recuperación del crédito y sus dimensiones.*

Unidad de análisis	Niveles	N	%
<b>Variable 1</b>			
Recuperación del crédito	Bajo	2	7.7%
	Medio	15	57.7%
	Alto	9	34.6%
	total	26	100.0%
<b>Dimensiones</b>			
Riesgo crediticio	Bajo	0	0.0%
	Medio	10	38.5%
	Alto	16	61.5%
	total	26	100.0%
Estrategia de recuperación	Bajo	7	26.9%
	Medio	14	53.8%
	Alto	5	19.2%
	total	26	100.0%
Monto de recuperación	Bajo	9	34.6%
	Medio	10	38.5%
	Alto	7	26.9%
	total	26	100.0%

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en IBM SPSS Estadísticas V.27

En la tabla 6 se describen los resultados de la variable Recuperación del crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna de forma descriptiva, tomando en cuenta un total de 26 empleados, donde el 34.6% manifiesta que existe un nivel alto de Recuperación del crédito; de igual forma se presentan los resultados obtenidos de la dimensión Riesgo crediticio que obtuvo un 61.5% en el nivel alto muy por encima de las otras dimensiones de Estrategia de recuperación y Monto de recuperación que obtuvieron un 19.2% y 26.9% respectivamente en el nivel alto, indicando que ambas dimensión tienen un menor campo de acción dentro de la Caja Municipal.

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencias de la variable Cartera morosa judicial y sus dimensiones.*

Unidad de análisis	Niveles	N	%
<b>Variable 2</b>			
Cartera morosa judicial	Bajo	0	0.0%
	Medio	17	65.4%
	Alto	9	34.6%
	total	26	100.0%
<b>Dimensiones</b>			
Acciones legales	Bajo	3	11.5%
	Medio	14	53.8%
	Alto	9	34.6%
	total	26	100.0%
Complejidad de casos	Bajo	3	11.5%
	Medio	15	57.7%
	Alto	8	30.8%
	total	26	100.0%
Clasificación del cliente	Bajo	2	7.7%
	Medio	15	57.7%
	Alto	9	34.6%
	total	26	100.0%

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en IBM SPSS Statistics V.27

En la tabla 6 se describen los resultados de la variable Cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna de forma descriptiva, tomando en cuenta un total de 26 empleados, donde el 34.6% manifiesta que existe un nivel alto de Cartera morosa judicial; de igual forma se presentan los resultados obtenidos de las dimensiones Acciones legales y Clasificación del cliente que obtuvieron un 34.6% en el nivel alto muy por encima de la dimensión de Complejidad de casos que obtuvo un 30.8% en el nivel alto, indicando que esta dimensión tiene un menor campo de acción dentro de la Caja Municipal.

El objetivo general planteado en la investigación fue: “Determinar de qué manera la recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.”

**Tabla 8**

*Tabla cruzada de las variables: Recuperación del crédito y Cartera morosa judicial.*

		Cartera morosa judicial		Total	
		Bajo	Medio		
Recuperación del crédito	Bajo	Recuento	24	1	25
		% del total	92,3%	3,8%	96,2%
	Medio	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%
Total	Recuento	24	2	26	
	% del total	92,3%	7,7%	100,0%	

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en el software IBM SPSS Estatistics V.27

La tabla 8 evidencia que, de los 26 empleados, 25 sostuvieron que es de un nivel bajo la Recuperación del crédito y solo 1 afirmó que esta en un nivel medio. Asimismo, de los 25 que indicaron que la Recuperación del crédito tiene nivel medio, 24 afirmaron que tienen un nivel bajo en Cartera morosa judicial; de la misma forma solo 1 empleado indicó que hay un nivel medio en Recuperación del crédito y en Cartera morosa judicial.

Así también, el objetivo específico 1 planteado en la investigación fue: “Determinar de qué manera el riesgo crediticio relaciona la morosidad del prestatario con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna”.

**Tabla 9**

*Tabla cruzada de las dimensiones: Riesgo crediticio y Acciones legales.*

		Acciones legales			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Riesgo crediticio	Medio	Recuento	1	7	2	10
		% del total	3,8%	26,9%	7,7%	38,5%
	Alto	Recuento	2	7	7	16
		% del total	7,7%	26,9%	26,9%	61,5%
Total	Recuento	3	14	9	26	
	% del total	11,5%	53,8%	34,6%	100,0%	

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en el software IBM SPSS Estadistics V.27

La tabla 9 muestra que, de los 26 empleados, solo 10 afirmaron que es de un nivel medio y 16 afirmaron que es un nivel medio en Riesgo crediticio. Asimismo, de los 10 que indicaron que el Riesgo crediticio tiene nivel medio, 2 afirmaron que tienen un nivel alto en Acciones legales; de la misma forma, de los 16 colaboradores que indicaron que hay un nivel alto en Riesgo crediticio, un grupo de 7 personas sostuvieron que las Acciones legales están en un nivel medio, mientras que otro grupo de 7 empleados sostuvieron que la misma dimensión está en un nivel alto.

Del mismo modo, el objetivo específico 2 planteado en la investigación fue: “Determinar de qué manera la estrategia de recuperación mediante la negociación se relaciona con la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna”.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada Estrategia de recuperación y Complejidad de casos.*

		Complejidad de casos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrategia de recuperación	Bajo	Recuento	2	5	0	7
		% del total	7,7%	19,2%	0,0%	26,9%
	Medio	Recuento	1	10	3	14
		% del total	3,8%	38,5%	11,5%	53,8%
	Alto	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	19,2%	19,2%
Total	Recuento	3	15	8	26	
	% del total	11,5%	57,7%	30,8%	100,0%	

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en el software IBM SPSS Estatistics V.27

La tabla 10 muestra que, de los 26 empleados; dentro de la dimensión Estrategia de recuperación 7 sostuvieron que es de un nivel bajo, 14 afirmaron que es de un nivel medio y 5 que es de un nivel alto. Asimismo, de los 7 que indicaron que la Estrategia de recuperación es de un nivel bajo, 2 sostuvieron que es de un nivel bajo y 5 que es de un nivel medio en Complejidad de casos; de la misma forma, de los 14 empleados que indicaron que hay un nivel medio en Estrategia de recuperación, 1 indica que es de un nivel bajo, 10 sostienen que es de un nivel medio y 3 afirman que es un nivel alto en Complejidad de casos. Finalmente, los mismos 5 empleados que indicaron que es de un nivel alto en Estrategia de recuperación, también indican que es de un nivel alto en Complejidad de casos.

Finalmente, el objetivo específico 3 planteado en la investigación fue: “Determinar de qué manera el monto recuperado por el tiempo necesario se relaciona con la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.”

**Tabla 11***Tabla cruzada Monto de recuperación y Clasificación del cliente.*

		Clasificación del cliente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Monto de recuperación	Bajo	Recuento	2	7	0	9
		% del total	7,7%	26,9%	0,0%	34,6%
	Medio	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0,0%	30,8%	7,7%	38,5%
	Alto	Recuento	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	26,9%	26,9%
Total	Recuento	2	15	9	26	
	% del total	7,7%	57,7%	34,6%	100,0%	

*Nota:* Elaborado por el autor, Procesado en el software IBM SPSS Estatistics V.27

La tabla 11 evidencia que, de los 26 empleados; dentro de la dimensión Monto de recuperación 9 sostuvieron que es de un nivel bajo, 10 afirmaron que es de un nivel medio y 7 que es de un nivel alto. Asimismo, de los 9 que indicaron que el Monto de recuperación es de un nivel bajo, 2 afirmaron que es de un nivel bajo y 7 que es de un nivel medio en Clasificación del cliente; de la misma forma, de los 10 empleados que indicaron un nivel medio en Monto de recuperación, 8 afirman que es de un nivel medio y 2 que es de un nivel alto en Clasificación del cliente. Finalmente, los mismos 7 empleados que indicaron que es de un nivel alto en Monto de recuperación, también indican que es de un nivel alto en Clasificación del cliente.

### **3.4. Resultados inferenciales:**

#### **Prueba de Normalidad:**

**Tabla 12***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recuperación del crédito	,137	26	,200*	,979	26	,861
Cartera morosa judicial	,225	26	,002	,921	26	,048

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos fueron analizados con la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es menor a 50, se evidenció que las variables no presentan una distribución normal (no paramétrica), pues el p-valor (Sig.) es  $< \alpha$  (0.05), dicho valor hallado permitió determinar a la prueba de Rho de Spearman como la indicada para medir la correlación de las variables investigadas mediante las pruebas de hipótesis.

**Tabla 13**

*Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	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 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

## Prueba de hipótesis general:

### Formulación de hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.

Regla de decisión:

Si  $P\_valor < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**

Si  $P\_valor \geq 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**

### Tabla 14

*Correlación entre las variables: Recuperación de créditos y Cartera morosa judicial.*

		Recuperación del crédito	Cartera morosa judicial
Rho de Spearman	Recuperación del crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,877**
		N	26
	Cartera morosa judicial	Coefficiente de correlación	,877**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	26

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

Siendo el coeficiente de correlación de Spearman 0.877 (Tabla 14), y de acuerdo con los estándares establecidos para su interpretación, se infiere una Correlación positiva alta. Asimismo, al tener un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05, se niega la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y se determina que existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.

## Prueba de hipótesis específica 1:

### Formulación de hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el riesgo crediticio referente a la morosidad y las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio referente a la morosidad y las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

Regla de decisión:

Si  $P_{\text{valor}} < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**

Si  $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**

### Tabla 15

*Correlación entre las dimensiones: Riesgo crediticio y Acciones legales.*

		Riesgo crediticio	Acciones legales
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,354
		N	26
	Acciones legales	Coefficiente de correlación	,354
		Sig. (bilateral)	,076
		N	26

Encontrando que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.354 (Tabla 15), y de acuerdo con los estándares establecidos para su interpretación, se infiere una Correlación positiva baja. Asimismo, al tener un nivel de significancia de 0.076, el cual es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y se concluye que no existe una relación significativa entre el riesgo crediticio referente a la morosidad y las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

## Prueba de hipótesis específica 2:

### Formulación de hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la estrategia de recuperación mediante la negociación y la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la estrategia de recuperación mediante la negociación y la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

Regla de decisión:

Si  $P\_valor < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**

Si  $P\_valor \geq 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**

### Tabla 16

*Correlación entre las dimensiones: Estrategia de recuperación y Complejidad de los casos*

		Estrategia de recuperación	Complejidad de casos
Rho de Spearman	Estrategia de recuperación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	,000
	Complejidad de casos	Coefficiente de correlación	26
		Sig. (bilateral)	,782**
		N	,000

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

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.782 (Tabla x4), y de acuerdo con los estándares establecidos para su interpretación, se infiere una Correlación positiva alta. Asimismo, al tener un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05, se niega la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y se concluye que existe una relación significativa entre la estrategia de recuperación mediante la negociación y la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

### Prueba de hipótesis específica 3:

#### Formulación de hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el monto recuperado mediante el tiempo necesario y la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el monto recuperado mediante el tiempo necesario y la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.

Regla de decisión:

Si  $P_{\text{valor}} < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**

Si  $P_{\text{valor}} \geq 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**

#### Tabla 17

*Correlación entre las dimensiones: Monto recuperado y Calificación del cliente.*

		Monto de recuperación	Clasificación del cliente
Rho de Spearman	Monto de recuperación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,795**
	Clasificación del cliente	N	26
		Coefficiente de correlación	,795**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	26	

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

Siendo el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.795 (Tabla x4), y de acuerdo con los estándares establecidos para su interpretación, se infiere una Correlación positiva alta. Asimismo, al tener un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05, se niega la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y se concluye que existe una relación significativa entre el monto recuperado mediante el tiempo necesario y la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.

#### IV. DISCUSIÓN

Un papel muy importante para el Perú, lo cumple la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, y como institución microfinanciera, no ha sido ajena a desafíos; recapitulando la investigación, la recuperación de crédito implicaba un conjunto de estrategias y acciones destinadas a asegurar el retorno de los fondos prestados, mientras que la gestión de la cartera morosa judicial abarcaba los procedimientos legales necesarios para recuperar los créditos en mora a través de la vía judicial; es por ello que, en los últimos años, la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna había enfrentado un incremento en los niveles de morosidad, lo que generó una preocupación significativa respecto a la salud financiera de la institución, este escenario motivó a la entidad a implementar mecanismos más efectivos y eficientes para la recuperación de créditos y la gestión de su cartera morosa, y se adoptaron diversas medidas, desde la reestructuración de deudas hasta la judicialización de aquellos créditos considerados irrecuperables por medios ordinarios. El estudio abarca *“Determinar de qué manera recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024”*.

Para ello, se consideró la perspectiva de los analistas de crédito, y se realizó el instrumento final a 26 personas, siendo su criterio el principal para esta investigación; en cuanto a las preguntas que responden el objetivo general de estudio, mencionan primero que; en su mayoría se sienten neutrales, con respecto a que la institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso (Ítem 8); mencionan segundo que, están satisfechos, al comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras, ya que es fundamental para mitigar el riesgo crediticio (Ítem 2), además, la institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes (Ítem 5), e influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución (Ítem 12), también, existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados (Ítem 15); mencionan tercero que, están totalmente satisfechos, ya que, es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia (Ítem 17); a raíz de lo mencionado se bifurca la información con lo codificado en el atlas ti9., junto a los antecedentes, ya que parte

como la recuperación de crédito por medio de la cartera morosa judicial generan un vínculo positivo y negativo en simultaneo.

En la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, la cartera morosa judicial es considerada la más pesada, especialmente debido a la reciente proliferación de préstamos sin garantía, por lo que, se establecía un umbral para otorgar créditos; sin embargo, últimamente se optó a realizar préstamos sin garantía, y solo con la firma del cliente, ello, no solo acumulaba la cartera vencida, sino también la cartera judicial, a lo que, se considera que cuando un crédito permanece vencido por 121 días, pasa a formar parte de la cartera judicial, según la Superintendencia de Banca, Seguros (SBS).

Reyna et al. (2021), en su investigación analizaron cómo una gestión financiera sólida influía positivamente en la recuperación de créditos, de modo que, encontraron que la implementación de estrategias financieras adecuadas, como la evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los prestatarios y el seguimiento continuo de los préstamos, contribuyó significativamente a la disminución de la morosidad, por lo que una gestión financiera eficiente no solo mejoró la recuperación de créditos, sino que también fortaleció la confianza de los socios en la cooperativa, promoviendo una cultura de cumplimiento y responsabilidad financiera. Además, Periche et al. (2020), en su investigación destacaron la importancia de la gestión de crisis y la adaptación a situaciones excepcionales, es decir, durante el confinamiento por la pandemia de Covid-19, la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz implementó medidas financieras flexibles para apoyar a sus clientes, lo que resultó en una disminución de la morosidad, los autores argumentaron que la capacidad de la institución para adaptarse rápidamente a las circunstancias adversas y brindar soluciones personalizadas a los prestatarios fue trascendental para la recuperación de créditos durante la crisis.

Sin embargo, Jiménez (2018), señaló las limitaciones y efectos negativos de la recuperación de crédito por vía judicial, ya que, los altos costos asociados a los procedimientos legales y el tiempo prolongado que estos pueden tomar desventajas significativas para las instituciones financieras, por lo que, argumentó que la judicialización de los créditos en mora podría deteriorar las relaciones con los clientes, afectando negativamente la reputación de la cooperativa y la confianza de los socios.

Además, Hinostroza (2021), recalcó que la recuperación judicial de créditos no siempre garantiza la recuperación total de los fondos prestados, en muchos casos, los deudores no cuentan con suficientes activos para cubrir sus deudas, lo que resulta en una recuperación parcial o nula de los créditos, el autor destacó que la recuperación de crédito a través de la vía judicial puede tener un impacto negativo en el bienestar psicológico y social de los deudores, planteando cuestionamientos éticos sobre esta práctica.

Además, Coricelli y Roland (2011) en cuanto a la teoría de la dependencia de las condiciones de crédito, destacaba la importancia de mantener un flujo continuo de crédito disponible para facilitar la recuperación económica, Por otro lado, Magoja (2022) menciona la teoría de la equidad en Aristóteles, lo cual proporcionaba un marco ético y legal para la gestión de la cartera morosa judicial. Entonces se considera que, mientras la dependencia de las condiciones de crédito subrayaba la necesidad de mantener un flujo de crédito saludable para la recuperación económica, la teoría de la equidad en Aristóteles enfatizaba la importancia de la justicia y la coherencia en los procedimientos judiciales de recuperación de crédito. Ambas teorías ofrecen perspectivas complementarias que podían guiar a las instituciones financieras y a los responsables políticos en la elaboración de estrategias efectivas y justas para la recuperación de crédito y la gestión de la cartera morosa judicial.

De modo que, La recuperación de Créditos se relaciona a manera de correlación directa y negativa con la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.

Una fortaleza en el estudio es que, la recuperación efectiva de crédito mediante la cartera morosa puede mejorar significativamente la liquidez y la estabilidad financiera de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, por lo que, al recuperar los créditos morosos, la entidad puede reinvertir estos fondos en nuevos préstamos o en otras oportunidades que generen ingresos, fortaleciendo su posición financiera general; sin embargo, una debilidad es que, genere un enfoque agresivo, ya que puede afectar negativamente la percepción de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, son las provisiones de los créditos en su totalidad, lo que podría llevar a una reducción del patrimonio de la Caja Tacna e inestabilidad financiera.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna enfrenta importantes desafíos en la recuperación de créditos y la gestión de su cartera morosa judicial, y aunque ha adoptado estrategias como la reestructuración de deudas y la judicialización de créditos para mejorar su situación financiera, estas medidas tienen efectos duales, ya que, la recuperación efectiva de créditos fortalece la liquidez y permite nuevas inversiones, y judicializar puede determinar una recuperación más agresiva, pero a la vez esto significa que los créditos provisionen al 100%, afectando el patrimonio de la, es así que, la entidad financiera debe equilibrar cuidadosamente estos factores para mantener su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

En base a los resultados, se consideró de acuerdo al objetivo específico 1 lo siguiente: los analistas de crédito mencionan primero que, tienen una opinión neutral con respecto a que, las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales (Ítem 10); mencionan segundo que, se encuentran satisfechos en cuanto a que, el prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio (Ítem 1), y que existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales (Ítem 11), mencionan tercero que, están totalmente satisfechos en relación a que, la morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera (Ítem 3).

Los créditos sin garantía son considerados obligaciones de suma de dinero, y por lo tanto son castigados, de modo que, significa que la caja vende esa cartera a una empresa de cobranzas cuando los créditos no se pueden recuperar, además, todos los créditos otorgados tienen un micro seguro, que cubre la deuda en caso de fallecimiento del cliente, por lo que, si esto llega a pasar, la entidad informa al seguro sobre el fallecimiento del cliente, y automáticamente pasan a activar el seguro con la documentación correspondiente, tras lo cual, el seguro emitía un cheque en un plazo de 20 días a un mes, dependiendo de la rapidez con que se procesa la entrega del seguro, con compañías como Rímac y la Positiva gestionando estas pólizas.

Por un lado, Zeballos (2022), defendió la importancia de una gestión de riesgo crediticio sólida para reducir la morosidad y mejorar la recuperación de créditos, el autor argumentó que la implementación de estrategias financieras adecuadas, como la evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los prestatarios y el seguimiento

continuo de los préstamos, contribuía significativamente a la disminución de la morosidad, además, sostuvo que una gestión eficiente no solo mejoraba la recuperación de créditos, sino que también fortalecía la confianza de los socios y promovía una cultura de cumplimiento y responsabilidad financiera, también se destaca, que una gestión proactiva y bien estructurada de la recuperación de créditos es esencial para la estabilidad y crecimiento de las instituciones microfinancieras, considerando la necesidad de un enfoque integral que incluya tanto medidas preventivas como correctivas. Por otro lado, Lana y Pimenta (2021), argumentaron en contra de la judicialización de la recuperación de créditos debido a sus implicaciones económicas negativas, los autores destacaron que los altos costos asociados a los procedimientos legales y el tiempo prolongado que estos pueden tomar representan desventajas significativas para las instituciones financieras, señalan también que, la judicialización de los créditos en mora puede deteriorar las relaciones con los clientes, afectando negativamente la reputación de la cooperativa y la confianza de los socios, de modo que la recuperación judicial no siempre garantiza la recuperación total de los fondos prestados, ya que en muchos casos, los deudores no cuentan con suficientes activos para cubrir sus deudas, lo que resulta en una recuperación parcial o nula de los créditos. Lana y Pimenta sugirieron que estas prácticas pueden tener efectos contraproducentes a largo plazo, afectando la estabilidad financiera y la percepción pública de la entidad.

La discusión entre las perspectivas de Lana y Pimenta (2021) y Zeballos (2022) resalta los desafíos y las oportunidades asociadas con la recuperación de créditos y la gestión de la cartera morosa judicial, mientras que Lana y Pimenta advierten sobre los costos y las implicaciones negativas de la judicialización, Zeballos señala la importancia de una gestión de riesgo crediticio sólida para reducir la morosidad y mejorar la recuperación de créditos.

De manera que, en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, es esencial encontrar un equilibrio entre estas dos perspectivas. La institución debe adoptar estrategias de recuperación de créditos que sean efectivas y responsables, minimizando los costos y las repercusiones negativas de los procedimientos judiciales, al mismo tiempo, debe implementar una gestión de riesgo crediticio robusta que incluya una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los prestatarios y un

seguimiento continuo de los préstamos, para reducir la morosidad y fortalecer la confianza de los socios.

Por lo que, el riesgo crediticio referente a la morosidad del prestatario tiene una correlación directa y negativa con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

Continuando con los resultados, se consideró de acuerdo al objetivo específico 2 lo siguiente: los analistas de crédito mencionan primero que, tienen una opinión neutral con respecto a que, la institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación (Ítem 4) y que, se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos (Ítem 13); mencionan segundo que, se encuentran satisfechos, ya que, la Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la recuperación de créditos (Ítem 6).

Eventualmente, cada mes esta cartera crecía, y la gerencia implementaba estrategias para recuperar esos créditos, y entre las medidas adoptadas, estaban la aprobación de campañas de condonación de intereses, tanto moratorios como compensatorios, y descuentos de capital en préstamos con garantía, hasta un máximo del 20%, no podía ser más, porque las cajas municipales, reguladas por la Municipalidad de Tacna, manejan el dinero de los ahorristas y del Estado, el cual inyecta fondos cuando es necesario, sin embargo, no se realizan excepciones para créditos hipotecarios, sumado a ello, existen tres tipos de crédito en la cartera morosa judicial: sin garantía, con búsqueda registral negativa de inmuebles o vehículos, medidas cautelares, y créditos hipotecarios, donde la vivienda del prestatario se hipotecaba a favor del crédito otorgado, en ese entonces, hasta ahora, el reglamento de créditos establecía un umbral de hasta 100 mil soles sin garantía, aplicable a clientes VIP con más de cinco años de antigüedad.

Morales et al. (2022), proporcionaron evidencia a favor de una gestión activa y sólida de la recuperación de créditos, especialmente en contextos de crisis, los autores analizan el impacto de las variables macroeconómicas en las tasas de morosidad de los bancos en México durante la pandemia de COVID-19, comparándolas con el periodo anterior, de manera que, mencionan que una gestión

proactiva y bien estructurada de la recuperación de créditos puede mitigar los efectos adversos de las crisis económicas; además, señalaron que, durante la pandemia, las instituciones financieras que adoptaron estrategias efectivas de recuperación de créditos, como la reestructuración de deudas y el seguimiento riguroso de los pagos, lograron mantener niveles de morosidad controlados y una mayor estabilidad financiera, estos hallazgos apoyan la idea de que una gestión rigurosa de la recuperación de créditos es esencial para la resiliencia y la sostenibilidad financiera de las instituciones en tiempos de incertidumbre económica. No obstante, Chiriani et al. (2020) plantearon una visión crítica sobre las políticas agresivas de recuperación de crédito, de modo que argumentan que, aunque las políticas de cobranza estrictas pueden mejorar temporalmente los índices de recuperación, estas a menudo llevan a consecuencias adversas a largo plazo, destacan que las medidas judiciales y las acciones legales pueden deteriorar las relaciones con los clientes, provocando una pérdida de confianza y un daño significativo a la reputación de la institución, además, señalaron que la presión excesiva sobre los deudores podría llevar a una mayor resistencia y dificultades en el proceso de cobranza, generando un círculo vicioso que afectaría negativamente la sustentabilidad financiera de las MIPYMES, los señores consideran la importancia de implementar políticas de crédito y cobranza que sean justas y equilibradas, enfatizando la necesidad de enfoques más flexibles y orientados al cliente para garantizar la sustentabilidad financiera a largo plazo.

La discusión entre las perspectivas de Chiriani et al. (2020) y Morales et al. (2022) revela la complejidad de la gestión de la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial. Mientras que Chiriani et al. advierten sobre los riesgos y las consecuencias negativas de un enfoque agresivo en la cobranza, Morales et al. destacan los beneficios de una gestión activa y estructurada, especialmente en tiempos de crisis económica.

En el área de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, es fundamental encontrar un equilibrio entre estas dos perspectivas, por un lado, la institución debe adoptar estrategias de recuperación de créditos que sean efectivas, pero también sensibles a las relaciones con los clientes y la percepción pública, la reestructuración de deudas y las medidas judiciales deben ser utilizadas con cautela, asegurando que no se comprometa la confianza y la sustentabilidad a largo plazo de la entidad.

Por lo que, la estrategia de recuperación mediante la negociación tiene una correlación directa y positiva con la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.

Finalizando con los resultados, se consideró de acuerdo al objetivo específico 3 lo siguiente: los analistas de crédito mencionan primero que, tienen una opinión neutral con respecto a que, se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente. (Ítem 18); mencionan segundo que, se encuentran satisfechos, ya que, la Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación (Ítem 7), también, la institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso (Ítem 9), y se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos (Ítem 16), además, se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente (Ítem 18).

Sin embargo, la morosidad aumentó, lo que llevó a la propuesta de modificar el reglamento, sugiriendo la inclusión de un garante, no obstante es muy complicado debido a la competencia existente; ahora, cuando un cliente se endeuda en exceso y pasa a cobranza judicial, se expone a consecuencias negativas, lo que obliga a cancelar su crédito en cualquier entidad financiera; en esos momentos, el cliente busca negociar, y se establecía un acuerdo de pago con un pago inicial equivalente a la mitad de la deuda y el resto fraccionado en ocho cuotas.

Montoya (2021), defendió la necesidad de mecanismos judiciales y de conciliación para abordar las deudas y la insolvencia de manera efectiva, el autor argumenta que la falta de actividad en los procedimientos de insolvencia y conciliación puede agravar los problemas financieros tanto de los deudores como de las instituciones financieras, también destacó que la implementación de procedimientos judiciales bien estructurados y la utilización de registros de morosos pueden ser herramientas importantes para la recuperación de créditos, siempre y cuando se apliquen de manera ética y responsable, también sostuvo que, con una adecuada gestión y transparencia, estas prácticas no solo ayudan a recuperar fondos prestados,

sino que también promueven una cultura de responsabilidad y cumplimiento entre los deudores. No obstante, Espin (2020) argumentó que la inclusión indebida de individuos en registros de morosos puede llevar a daños morales significativos, afectando negativamente el derecho al honor y la dignidad de las personas, el autor señala que estas prácticas no solo deterioran la relación entre la entidad financiera y sus clientes, sino que también generan una percepción pública negativa, afectando la reputación de la institución, según el autor, la judicialización y el uso de registros de morosos deben ser manejados con extrema cautela, asegurando que se respeten los derechos de los deudores y se eviten daños colaterales que puedan resultar en demandas por daños morales, por lo que, esta perspectiva crítica resalta la necesidad de implementar mecanismos justos y transparentes en la recuperación de créditos, que no comprometan la integridad y la dignidad de los clientes.

La discusión entre las perspectivas de Espin (2020) y Montoya (2021) pone de relieve la complejidad y las implicaciones éticas de la recuperación de créditos y la gestión de la cartera morosa judicial, mientras que Espin advierte sobre los riesgos de daño moral y la importancia de proteger los derechos de los deudores, Montoya subraya la eficacia y necesidad de procedimientos judiciales bien gestionados para mantener la estabilidad financiera.

De manera que, en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, es esencial equilibrar estas dos perspectivas, la institución debe garantizar que sus prácticas de recuperación de créditos sean efectivas y responsables, evitando daños morales a sus clientes y manteniendo su reputación, y al mismo tiempo, debe utilizar mecanismos judiciales y registros de morosos de manera ética y transparente, asegurando que se respeten los derechos de los deudores y se promueva una cultura de cumplimiento.

De modo que, el monto recuperado mediante el tiempo necesario tiene una correlación directa y negativa con la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.

## **V. CONCLUSIONES**

En base al objetivo general, se ha revelado una relación compleja y bidireccional entre estas dos prácticas, la implementación de estrategias para la recuperación de créditos, incluyendo la reestructuración de deudas y la judicialización, estas han sido esencial para enfrentar el creciente nivel de morosidad, estas medidas han contribuido a mejorar la liquidez y la estabilidad financiera de la institución, permitiendo reinversiones en nuevas oportunidades que fortalecen su posición económica, sin embargo, el enfoque judicial juega un papel importante para la recuperación de créditos, también ha mostrado tener efectos positivos, tales como la cancelación de créditos judiciales y la disminución de Provisiones, estos impactos adversos han contrarrestado a mejorar la liquidez de la Caja.

De acuerdo al objetivo específico 1: Se ha revelado la necesidad de un equilibrio delicado en la gestión de estas áreas, los resultados indican que, aunque los analistas de crédito tienen una opinión neutral sobre las políticas de préstamo actuales y su capacidad para minimizar los riesgos legales, reconocen la importancia de una gestión continua y proactiva para evaluar y mejorar las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales, además, se destaca que la morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio, y que una gestión de riesgo crediticio sólida es esencial para reducir la morosidad y mejorar la recuperación de créditos.

De acuerdo al objetivo específico 2: Se prevé que la institución enfrenta desafíos significativos en la gestión de su cartera morosa judicial los resultados indican que, aunque los analistas de crédito muestran una postura neutral respecto a las relaciones afectivas con los deudores y la gestión de reclamos en casos complejos, están satisfechos con el desarrollo profesional continuo que mejora las habilidades en la recuperación de créditos, además, las estrategias implementadas, como las campañas de condonación de intereses y descuentos de capital, han mostrado ser efectivas en ciertos contextos, pero deben ser aplicadas con cautela para no comprometer la estabilidad financiera y la confianza de los clientes.

De acuerdo al objetivo específico 3: Se muestra que, aunque la institución ha implementado diversas estrategias para mejorar la gestión de créditos y la recuperación de fondos, enfrenta desafíos significativos debido al aumento de la morosidad, los resultados indican que los analistas de crédito tienen una opinión neutral sobre la identificación de áreas de mejora y optimización de las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente, sin embargo, se sienten satisfechos con el desarrollo profesional continuo y la capacitación específica proporcionada por la institución, a pesar de estas medidas, la morosidad creciente ha llevado a la propuesta de modificar el reglamento para incluir un garante, aunque la competencia hace que esto sea complicado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En torno al objetivo general, se considera que, para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna, se recomienda adoptar un enfoque equilibrado en la gestión de la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial, por lo que, es de importancia que la entidad combine estrategias financieras robustas con prácticas judiciales justas y éticas, se sugiere implementar programas de capacitación continua para el personal en técnicas de recuperación de créditos y gestión de riesgos, así como fomentar el desarrollo profesional para mantenerse actualizado con los cambios en las leyes y regulaciones financieras, además, es importante promover un enfoque agresivo en la recuperación judicial, ya que, esto resultaría minimizar las provisiones al 100% del crédito; la entidad financiera debe esforzarse por desarrollar una cultura de cumplimiento y responsabilidad financiera entre sus socios, asegurando que las medidas adoptadas no solo mejoren la estabilidad financiera, sino que también fortalezcan la confianza en la institución, con una recuperación adecuada de acuerdo al código de protección y defensa del consumidor, este enfoque equilibrado permitirá a la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna manejar eficazmente su cartera morosa y mantener su solidez y crecimiento en el futuro.

De acuerdo al objetivo específico 1, se prevé para optimizar la gestión de riesgos crediticios y la recuperación de créditos, se recomienda que la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna adopte un enfoque equilibrado que combine políticas de préstamo bien diseñadas con una gestión continua y proactiva.

De acuerdo al objetivo específico 2, se prevé que la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna continúe fomentando el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades en la recuperación de créditos.

De acuerdo al objetivo específico 3, se prevé reforzar la identificación y análisis de áreas de mejora en las estrategias actuales, aunque los analistas de crédito valoran positivamente la formación continua, la creciente morosidad sugiere la necesidad de revisar y posiblemente modificar el reglamento, incluyendo la figura del garante, a pesar de la competencia existente.

## REFERENCIAS

- Arce Chíncono, E., & Mejía Puente, M. (2011). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora. *Datos Industriales*, 14 (2), 59-66.
- Benito F. Marta & Calderero P. Carlos. (2021) Especificidades presupuestarias de los créditos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. *Revista Española de Control Externo*. 69(23), 26-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8556879>
- Cardona Hernández, PA, (2004). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, 27 (2), 139-151.
- Cardona-Acevedo, Marleny, & Cano-Gamboa, Carlos Andrés. (2010). Desarrollo del sector financiero y su relación con el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en Colombia (1995-2005). *Economía, sociedad y territorio*, 10(34), 721-748. Recuperado en 27 de julio de 2024, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212010000300006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000300006&lng=es&tlng=es)
- Carrasco Díaz (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos, Lima.
- Chávez Avilés L. (2015). *Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en los periodos 2008 – 2012*. [Tesis de Maestría] Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chen, Q., Tsai, S., Zhai, Y., Chu, C., Zhou, J., Li, G., Zheng, Y., Wang, J., Chang, L., & Hsu, C. (2018). An Empirical Research on Bank Client Credit Assessments. *Sustainability*, 10, 1406. <https://doi.org/10.3390/SU10051406>
- Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & 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. Epub April 00, 2020. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Coricelli, F., & Roland, I. (2011). How Do Credit Conditions Shape Economic Recoveries?. *Macroeconomics: Prices*

- Cortés Cortés, M.; Iglesias León, M. (2004) *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Editorial, Universidad Autónoma del Carmen. México.
- Espín Alba, Isabel. (2020). Daño moral por intromisión ilegítima en el derecho al honor como consecuencia de la inclusión indebida en registros de morosos. *Revista IUS*, 14(46), 183-204. Epub 02 de diciembre de 2020. Recuperado en 26 de julio de 2024, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472020000200183&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000200183&lng=es&tlng=es)
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004) *Metodología de la Investigación*. México. Mc. Craw Hill.
- Hilscher, J., & Wilson, M. (2015). Credit Ratings and Credit Risk: Is One Measure Enough? *Bankruptcy and Distress (G3)*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1474863>
- Hinostroza Hermoza, Henry. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. Epub 27 de mayo de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Jiménez G. M., (2018). *Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016*. [Tesis de Maestría] Universidad Andina del Cuzco, Perú
- Kagan, R. (1984). The Routinization of Debt Collection: An Essay on Social Change and Conflict in the Courts. *Law & Society Review*, 18, 323. <https://doi.org/10.2307/3053428>
- Lama Villar O. (2023). *Cartera Morosa y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales del Perú, periodo 2016 – 2020*. [Tesis de Doctorado] Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Lana, H. A., & Pimenta, E. G. (2021). ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO E O CRÉDITO TRIBUTÁRIO NA RECUPERAÇÃO JUDICIAL. *Revista Opinião Jurídica (Fortaleza)*, 19(31), 33–74. <https://doi.org/10.12662/2447-6641oj.v19i31.p33-74.2021>
- Ledesma Martínez, ZM y Sánchez Machado, IR (2007). Análisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana. *Teoría y Praxis*, (3), 77-87.

- León Serrano, LA, Chamba Bernal, JL, & Vega Aguilar, SA (2021). Comportamiento de la cartera comercial de los bancos privados del Ecuador, 2010-2018. *ECA Sinergia*, 12 (1), 95-110. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i1.2064](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2064)
- López Mejía, M., (2023). Herramientas jurídicas y administrativas disponibles para evitar la caducidad de la acción de cobro y la prescripción de las obligaciones de la UIP. El caso del municipio de Pereira, Colombia. *Revista de Derecho Fiscal*, (23), 131-170. <https://doi.org/10.18601/16926722.n23.06>
- Magoja, E. E.. (2022). EL IMPERIO DE LA LEY Y LOS LÍMITES A LA DISCRECIONALIDAD JUDICIAL EN LA TEORÍA DE LA EQUIDAD DE ARISTÓTELES \*\*. *Kriterion: Revista De Filosofía*, 63(153), 659–681. <https://doi.org/10.1590/0100-512X2022n15306eem>
- Meneses Cerón, L. Á., & Macuacé Otero, RA (2011). Valoración y riesgo crediticio en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 3 (2), 65-82.
- Montoya, Juan Carlos. (2021). Deuda de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos con las personas en situación de insolvencia. Siete años de inactividad del procedimiento de insolvencia en escenarios conciliatorios de práctica legal. *Dikaion*, 30(1), 10-26. Epub September 27, 2021. <https://doi.org/10.5294/dika.2021.30.1.1>
- Morales A. y Morales J. (2020). *Economía Digital, Crédito y cobranza*. Edición Ebook. México.
- Morales Castro, J. A., Espinosa Jiménez, P. M., & Rojas Ortega, M. (2022). Effect of macroeconomic variables on banks' delinquency rates in Mexico during COVID-19 versus the previous period. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1), 55-70. <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.
- Osipova, D., & Gavrilenko, I. (2020). The Essence and Mechanism of Financial Recovery of Lending Institutions. , 2020. <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2020-5-1-121-129>

- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Putera, A. (2019). Bank's Legal Actions on Lending Issue Against the Annulment of Debtor's Marriage. *Hang Tuah Law Journal*. <https://doi.org/10.30649/HTLJ.V3I2.127>
- Reyna Reynaga, B. D., Valqui Santillán, B. K. J., & Oblitas Otero, M. R. C. (2021). *La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10742-10760. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1118](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1118)
- SAGNER T, ANDRES. (2012). THE INFLOW INTO THE NON-PERFORMING LOANS RATIO AS A MEASURE OF CREDIT RISK: ANALYSIS AND APPLICATION IN THE CHILEAN CASE. *Revista de análisis económico*, 27(1), 27-53. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-88702012000100002>
- Sihuas Gonzales M. (2023). *Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa – Chimbote, 2023*. [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo.
- Vivanco Florido, JS, (2017). El índice BETA como base de predicción de riesgos en carteras de inversión. *Trascender, contabilidad y gestión*, (4), 42-51.
- Wang, J. (2010). Credit counseling to help debtors regain footing. *Journal of Consumer Affairs*, 44, 44-69. <https://doi.org/10.1111/J.1745-6606.2010.01157.X>
- Zeballos T. 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, Perú
- Zegarra, LF, (2018). Inestabilidad política, instituciones y crédito hipotecario en Lima, Perú. América Latina en la Historia Económica. *Revista de Investigación*, 25 (1), 165-195. <https://doi.org/10.18232/alhe.v25i1.855>

Borrero-Tigreros, D., & Bedoya-Leiva, O. (2020). Predicción de riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial. *Revista UIS Ingenierías* , 19 (4), 37-52. <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n4-2020004>

Cruz de Souza Murcia, F., Dal-Ri Murcia, F., Rover, S., & Borba, JA (2014). Los determinantes de la calificación crediticia: evidencia brasileña. *BAR - Revista de Administración Brasileña* , 11 (2), 188-209.

## ANEXOS

### Figura 1.

*Realidad Local – Agencia principal de Caja Tacna*



*Nota. Imagen tomada por el autor*

### Figura 2.

*Realidad Local – Agencia San Martín*



*Nota. Imagen tomada por el autor.*

**Tabla 18.**

*Matriz de operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA	METODOLOGÍA	
<b>V1: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS</b>	La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).	<i>La siguiente variable de enfoque cuantitativo, se operacionalizó por medio de tres dimensiones, las cuales son, Riesgo crediticio, Estrategias de recuperación, y monto de recuperación; a su vez se disgregan en indicadores e ítems, todo lo mencionado permitió establecer la variable.</i>	<b>RIESGO CREDITICIO</b>	ENDEUDAMIENTO	<i>Naturaleza</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción y Actitud</i>	
				INTERESES	<i>Aprendizaje y adaptación</i>	<i>Gestión</i>		<i>Percepción</i>
				MOROSIDAD				
			<b>ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN</b>	NEGOCIACIÓN	<i>Capacitación y desarrollo</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción</i>	
				CUMPLIMIENTO LEGAL				
				DEUDAS RECUPERADAS				
			<b>MONTO DE RECUPERACIÓN</b>	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	<i>Capacitación y desarrollo</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción</i>	
				TASA				
				COSTO UTILIZADOS				
				POLÍTICAS DE PRÉSTAMO				
<b>V2: CARTERA MOROSA JUDICIAL</b>	Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).	<i>La siguiente variable de enfoque cualitativo, se operacionalizó por medio de tres dimensiones, las cuales son, Acciones legales, complejidad de casos y reputación del cliente; a su vez se disgregan en indicadores e ítems, todo lo mencionado permitió establecer la variable.</i>	<b>ACCIONES LEGALES</b>	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	<i>Comunicación y negociación</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Mejora continua</i>	
				SISTEMA JUDICIAL	<i>Impacto del sistema</i>	<i>Colaboración</i>		<i>Mejora continua</i>
			<b>COMPLEJIDAD DE CASOS</b>	RECLAMOS	<i>Comunicación y negociación</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Evaluación y mejora</i>	
				TIPO DE LA DEUDA				
			<b>CALIFICACION DEL CLIENTE</b>	SALDO CAPITAL	<i>Impacto del sistema</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Evaluación y mejora</i>	
				RECORD DE PAGOS				
				HISTORIAL CREDITICIO				
				IMPACTO NEGATIVO				

Nota. Elaborado por el autor.

**Tabla 19.**

*Matriz de categorización*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES			
				V1: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS				
¿De qué manera la <b>recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial</b> de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024?	Determinar de qué manera <b>recuperación de Créditos se relaciona con la cartera morosa judicial</b> de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024.	Existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la cartera morosa judicial de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna, del distrito de Tacna, Tacna, 2024	<b>RIESGO CREDITICIO</b>	ENDEUDAMIENTO	<i>Naturaleza</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción y Actitud</i>	
				INTERESES	<i>Aprendizaje y adaptación</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción</i>	
				MOROSIDAD				
			<b>ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN</b>	NEGOCIACIÓN				
				CUMPLIMIENTO LEGAL				
				CRÉDITOS RECUPERADOS	<i>Capacitación y desarrollo</i>	<i>Gestión</i>	<i>Percepción</i>	
			<b>MONTO DE RECUPERACIÓN</b>	TIEMPO DE RECUPERACIÓN				
				TASA				
				COSTO UTILIZADOS				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	V2: CARTERA MOROSA JUDICIAL					
¿De qué manera el <b>riesgo crediticio</b> referente a la morosidad del prestatario se relaciona con las <b>acciones legales</b> en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna?	Determinar de qué manera el <b>riesgo crediticio</b> referente a la morosidad del prestatario se relaciona con las <b>acciones legales</b> en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.	Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio referente a la morosidad y las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.	<b>ACCIONES LEGALES</b>	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	<i>Comunicación y negociación</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Mejora continua</i>	
				COOPERACIÓN DEL DEUDOR				
				SISTEMA JUDICIAL	<i>Impacto del sistema</i>	<i>Colaboración</i>	<i>Mejora continua</i>	
¿De qué manera la <b>estrategia de recuperación</b> mediante la negociación se relaciona con la <b>complejidad de los casos</b> en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna?	Determinar de qué manera la <b>estrategia de recuperación</b> mediante la negociación se relaciona con la <b>complejidad de los casos</b> en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.	Existe una relación significativa entre la estrategia de recuperación mediante la negociación y la complejidad de los casos en cuanto al tipo de la deuda del prestatario en la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna.	<b>COMPLEJIDAD DE CASOS</b>	RECLAMOS	<i>Comunicación y negociación</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Evaluación y mejora</i>	
				TIPO DE LA DEUDA				
¿De qué manera el <b>monto recuperado</b> mediante el tiempo necesario se relaciona con la <b>calificación del cliente</b> en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna?	Determinar de qué manera el <b>monto recuperado</b> mediante el tiempo necesario se relaciona con la <b>calificación del cliente</b> en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.	Existe una relación significativa entre el monto recuperado mediante el tiempo necesario y la calificación del cliente en cuanto al impacto negativo como prestatario en la caja municipal, en el distrito de Tacna.	<b>CALIFICACION DEL CLIENTE</b>	SALDO CAPITAL	<i>Impacto del sistema</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Evaluación y mejora</i>	
				RECORD DE PAGOS				
				HISTORIAL CREDITICIO				
				IMPACTO NEGATIVO				

*Nota.* Elaborado por el autor.

### Figura 3.

Población establecida - Correo brindado por el área de Recursos Humanos de "Caja Tacna"

**RV: IMPORTANTE!! VISITAS AGENCIAS A NIVEL NACIONAL - SANITAS EPS POTESTATIVO**

Melissa Cynthia Goyzueta Urdanivia  
mar 04/06/2024 04:49 p.m.

Para: Candy Mirella Miranda Caycho <cmiranda@cmactacna.com.pe>;

Importancia: **Alta**

*Atentamente;*

**Melissa Goyzueta Urdanivia:** Administrador Agencia San Martín  
Av. San Martín 710 Tel 052-583636 Anexo 1096 Cel. 940 364 531  
[mgoyzueta@cmactacna.com.pe](mailto:mgoyzueta@cmactacna.com.pe)

 Tardas 5 segundos en imprimir este e-mail, el árbol que servirá para hacer el papel, tardará 7 años en crecer. No imprimas este mensaje si no es necesario

---

**De:** Ofelia Delgado Sotelo  
**Enviado:** lunes, 03 de junio de 2024 03:10 p.m.  
**Para:** Administradores Agencia; Javier Jesus Luna Orellana; Romulo Capajaña Tinta; Jose Luis Campos Raffo; Miguel Angel Fernandez Santos; Paola Daysi Martinez Sardon; Franklin Eduardo Guerrero Concha  
**Cc:** Andrea Patricia Vega Castañon; Diana Connie Diaz Tuesta; Mariella Fabiola Lombardi Solis; Sandra Olga Ramos Zamalloa; Jessica Paola Giron Meza; Asistentes de caja y Operaciones; Area Seguridad  
**Asunto:** RE: IMPORTANTE!! VISITAS AGENCIAS A NIVEL NACIONAL - SANITAS EPS POTESTATIVO

**Estimados Administradores**  
**Buenas Tardes**  
Por el presente se les recuerda el rol de visitas presencial del personal de SANITAS EPS – Potestativo.

**Mariella**  
**Buenas Tardes**  
Agradeceremos reconfirmar el presente con los Administradores.

Muchas gracias,

Nota. Imagen tomada por el autor.



Figura 6.

Banco de preguntas para encuesta – Categoría 1

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	INDICES			
Riesgo Crediticio	ENDEUDAMIENTO	Naturaleza	El prestatario equilibra deudas a corto y largo plazo, mitigando el riesgo crediticio.	Los fondos de las deudas se utilizan en inversiones estratégicas, mejorando la generación de ingresos y reduciendo el riesgo crediticio.	Las deudas del prestatario tienen términos favorables y costos bajos, disminuyendo el riesgo crediticio.	
		Gestión	El prestatario tiene estrategias efectivas para priorizar el pago de sus deudas, reduciendo el riesgo de incumplimiento.	La gestión de deudas ha mejorado, disminuyendo el riesgo crediticio.	El prestatario controla y monitorea su endeudamiento, minimizando el riesgo crediticio.	
		Percepción y Actitud	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	El prestatario mantiene un buen historial crediticio, reduciendo el riesgo.	El prestatario adquiere nuevas deudas solo en condiciones favorables, evaluando el impacto en su riesgo crediticio.	
	INTERESES	Aprendizaje y Adaptación	La institución promueve un ambiente de aprendizaje continuo y adaptación frente a los cambios en el panorama de los intereses y su impacto en el riesgo crediticio.	La institución promueve un ambiente de aprendizaje continuo y adaptación frente a los cambios en el panorama de los intereses y su impacto en el riesgo crediticio.	Toma acciones su equipo para mantenerse actualizado sobre las tendencias y desarrollos en el mercado de intereses y ajustar las estrategias en consecuencia.	
		Gestión	Aplicar estrategias efectivas permite gestionar la sensibilidad de una cartera de créditos a los cambios en los tipos de interés.	Aplicar estrategias efectivas permite gestionar la sensibilidad de una cartera de créditos a los cambios en los tipos de interés.	Evaluar la efectividad de las estrategias utilizadas por su institución permite mitigar el riesgo asociado a la volatilidad de los intereses.	
		Percepción	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	Es importante evaluar la relevancia de los intereses en la evaluación del riesgo crediticio en comparación con otros factores financieros.	
	MOROSIDAD	Aprendizaje y Adaptación	La institución un aprendizaje continuo y una adaptación efectiva frente a los cambios en los patrones de morosidad y las tendencias del mercado.	La institución un aprendizaje continuo y una adaptación efectiva frente a los cambios en los patrones de morosidad y las tendencias del mercado.	Las experiencias pasadas de morosidad se aplican para mejorar las prácticas actuales.	
		Gestión	La gestión de la morosidad varía significativamente entre diferentes segmentos de clientes (por ejemplo, individuos, empresas, industrias).	La gestión de la morosidad varía significativamente entre diferentes segmentos de clientes (por ejemplo, individuos, empresas, industrias).	La institución utiliza enfoques administrativos para abordar la morosidad en cada segmento de clientes.	
		Percepción	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	La morosidad es de importancia en comparación con otros indicadores de riesgo crediticio.	
	RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	Capacitación y Desarrollo	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas de negociación de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas de negociación de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades de negociación en la recuperación de deudas.
			Gestión	La institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	La institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	La institución prioriza la empatía y la comprensión de las circunstancias del deudor durante las negociaciones.
			Percepción	Desempeña un papel crucial en la efectividad de la estrategia de recuperación de su institución financiera.	Desempeña un papel crucial en la efectividad de la estrategia de recuperación de su institución financiera.	La recuperación de préstamos y deudas pendiente asigna una importancia a la negociación.
CREDITOS RECUPERADOS		Capacitación y Desarrollo	La institución proporciona capacitación específica sobre aspectos legales relacionados con la recuperación de deudas a los empleados involucrados en este proceso.	La institución proporciona capacitación específica sobre aspectos legales relacionados con la recuperación de deudas a los empleados involucrados en este proceso.	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	
		Gestión	La institución identifica y gestiona los riesgos legales asociados con la estrategia de recuperación.	La institución identifica y gestiona los riesgos legales asociados con la estrategia de recuperación.	Se realizan evaluaciones periódicas del cumplimiento legal en el proceso de recuperación.	
		Percepción	El cumplimiento legal es fundamental para el éxito de la estrategia de recuperación de la institución financiera.	El cumplimiento legal es fundamental para el éxito de la estrategia de recuperación de la institución financiera.	El cumplimiento legal en comparación con otros aspectos de la estrategia de recuperación es el más significativo.	
TIEMPO DE RECUPERACIÓN		Capacitación y Desarrollo	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar los tiempos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar los tiempos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	
		Gestión	Los tiempos de recuperación se equilibran con la gestión de riesgos en el proceso de recuperación.	Los tiempos de recuperación se equilibran con la gestión de riesgos en el proceso de recuperación.	Se priorizan ciertos riesgos sobre otros en función de los tiempos de recuperación deseados.	
		Percepción	Los tiempos de recuperación tienen una relación significativa con los montos recuperados.	Los tiempos de recuperación tienen una relación significativa con los montos recuperados.	La velocidad de recuperación es más importante en comparación con la cantidad recuperada.	
MONTO DE RECUPERACIÓN		TASA	Capacitación y Desarrollo	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la mejora de la tasa de recuperación.
			Gestión	La maximización de la tasa de recuperación puede equilibrar con la gestión de riesgos en el proceso de recuperación.	La maximización de la tasa de recuperación puede equilibrar con la gestión de riesgos en el proceso de recuperación.	Las estrategias de gestión de riesgos influyen en la tasa de recuperación.
			Percepción	Una baja tasa de recuperación siempre se traduce en bajos montos recuperados.	Una baja tasa de recuperación siempre se traduce en bajos montos recuperados.	Una alta tasa de recuperación siempre se traduce en grandes montos recuperados.
	COSTO UTILIZADOS	Capacitación y Desarrollo	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de costos.	
		Gestión	Los costos asociados con la recuperación se equilibran con la gestión de riesgos en el proceso.	Los costos asociados con la recuperación se equilibran con la gestión de riesgos en el proceso.	Existen áreas específicas donde los costos puedan aumentar debido a consideraciones de riesgo.	
		Percepción	Se tiene una relación entre los costos asociados con la recuperación y los montos recuperados.	Se tiene una relación entre los costos asociados con la recuperación y los montos recuperados.	La relación entre costos y montos recuperados es equilibrada en tu experiencia laboral.	

Nota. Elaborado por el autor.

**Figura 7.**

*Banco de preguntas para encuesta – Categoría 2*

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	INDICES			
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Comunicación y Negociación	Se comunica internamente la información sobre las políticas de préstamo.	Los empleados tienen una comprensión adecuada de cómo las políticas de préstamo afectan las acciones legales.		
		Evaluación	La claridad y efectividad de las políticas de préstamo actuales son revisadas en su institución.	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.		
		Mejora Continua	Desarrollan mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las políticas de préstamo en relación con las acciones legales.	Se realizan revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y optimizar las políticas de préstamo en función de los resultados legales.		
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Comunicación y Negociación	La comunicación con el deudor es continua para fomentar su cooperación durante las acciones legales.	Las tácticas de negociación se utilizan para mejorar la disposición del deudor a cooperar en el proceso legal.		
		Evaluación	Proceso constante en evaluar la disposición de los deudores a cooperar durante el proceso legal.	La falta de cooperación del deudor suele ser un obstáculo significativo en las acciones legales.		
		Mejora Continua	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión de la cooperación del deudor.		
	SISTEMA JUDICIAL	Impacto del Sistema	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	Las decisiones judiciales suelen ser justas y favorables para las instituciones financieras.		
		Colaboración	Se colabora con asesores legales internos o externos para manejar mejor las interacciones con el sistema judicial.	Los asesores legales juegan un papel importante en la planificación y ejecución de estrategias relacionadas con el sistema judicial?		
		Mejora Continua	¿Qué mecanismos se utilizan para evaluar y mejorar continuamente la interacción con el sistema judicial en el contexto de las acciones legales?	¿Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión en relación con el sistema judicial?		
	CARTERA MOROSA JUDICIAL	RECLAMOS	Comunicación y Coordinación	Es fluida la comunicación interna y la coordinación entre departamentos para gestionar los reclamos en casos complejos.	Las prácticas de comunicación y coordinación son esenciales para manejar eficazmente los reclamos.	
			Evaluación	La prioridad y relevancia determinan la complejidad de un caso en relación con los reclamos?	Los casos más complejos generan un mayor número de reclamos o reclamos más difíciles de resolver.	
		TIPO DE LA DEUDA	Evaluación y Mejora	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión de reclamos en relación con la complejidad de los casos.	
Impacto del Sistema			En función al tipo de deuda al tiempo y recursos se resuelve los casos complejos asociados.	Existen tipos de deuda que considere particularmente desafiantes en términos de resolución de casos complejos.		
Evaluación			Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	Los tipos de deuda tienden a generar casos más complejos debido a factores específicos.		
Evaluación y Mejora			Los mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de casos complejos dependerá del tipo de deuda.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión de casos complejos en relación con el tipo de deuda.		
SALDO CAPITAL		Impacto del Sistema	Afecta el saldo capital al tiempo y recursos necesarios para resolver los casos complejos asociados.	Existen saldos capital que considere particularmente desafiantes en términos de resolución de casos complejos.		
		Evaluación	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	Las deudas con saldos capital más altos tienden a generar casos más complejos debido a factores específicos.		
RECORD DE PAGOS		Evaluación y Mejora	Los mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de casos complejos dependerá del saldo capital.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión de casos complejos en relación con el saldo capital.		
		Impacto del Sistema	El récord de pagos de un cliente es determinante para la toma de decisiones sobre la aprobación de nuevos créditos o la modificación de términos existentes.	Un buen récord de pagos puede compensar otras áreas de riesgo en la evaluación del cliente.		
		Evaluación	Es prioridad la evaluación del récord de pagos de un cliente para determinar su calificación crediticia.	Existen políticas específicas en su institución para evaluar el impacto de los pagos atrasados o incumplidos en la calificación del cliente.		
CALIFICACION DEL CLIENTE		HISTORIAL CREDITICIO	Evaluación y Mejora	Los mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las políticas relacionadas con el récord de pagos son importantes en la calificación del cliente.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	
	Impacto del Sistema		Afecta el historial crediticio de un cliente en la toma de decisiones sobre la aprobación de nuevos créditos o la modificación de términos existentes.	Un historial crediticio positivo puede compensar otras áreas de riesgo en la evaluación del cliente.		
	Evaluación		Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	Existen políticas específicas en su institución para evaluar el impacto del historial crediticio en la calificación del cliente.		
	IMPACTO NEGATIVO	Evaluación y Mejora	Los mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las políticas relacionadas con el historial crediticio determinan la calificación del cliente.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del historial crediticio.		
		Impacto del Sistema	Afectan los eventos negativos en el historial crediticio de un cliente las decisiones sobre la aprobación de nuevos créditos o la modificación de términos existentes.	Los eventos negativos pueden ser compensados por otros factores positivos en la evaluación del cliente.		
		Evaluación	La evaluación de los eventos negativos en el historial de un cliente son determinantes para su calificación crediticia.	Existen políticas específicas en su institución para evaluar el impacto de diferentes tipos de eventos negativos en la calificación del cliente.		
	Evaluación y Mejora	Los mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las políticas relacionadas con el impacto de eventos negativos determinan las calificaciones del cliente.	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.			

Nota. Elaborado por el autor.

## Figura 8.

*Carta de Presentación, para validez por juicio de expertos*

ANEXO 1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor(a):** PROFESIONAL A CARGO

**Presente**

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi tesis es: GESTIÓN DE COBRANZAS: Recuperación de créditos y cartera morosa judicial en una caja municipal del Distrito del Tacna, Tacna, 2024.

Caso de Estudio: Caja Municipal de Tacna; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la categoría y sub categoría.
- Matriz de operacionalización.
- Ficha de validez de contenido del instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**CANDY MIRELLA MIRANDA CAYCHO**  
D.N.I 41340783

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 9.**

*Ficha de validación de contenido del instrumento, por juicio de expertos*

ANEXO 1



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título GESTIÓN DE COBRANZAS: Recuperación de créditos y cartera morosa judicial en una caja municipal del Distrito del Tacna, Tacna, 2024. Caso de Estudio: Caja Municipal de Tacna; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Tabla 20.***Participantes para validación de expertos*

<b>N°</b>	<b>Nombre y apellido del experto</b>	<b>Años de experiencia en el área</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Cargo actual</b>	<b>Institución</b>	<b>Nacionalidad</b>
1	<b>CALDERON URRIOLA, NICOLAS FIDEL</b>	07 años	Doctor En Administración	Docente De Investigación De La Facultad De Ciencias Empresariales	Universidad Privada De Tacna	<b>Perú</b>
2	<b>ZAVALA GONZALES, ADRIAN ENRIQUE</b>	23 años	Maestro En Administración De Negocios Internacionales	Director De Escuela De Ingeniería Comercial	Universidad Privada De Tacna	<b>Perú</b>
3	<b>ARIAS VÁSCONES, GERARDO RENATO</b>	12 años	Doctor En Administración	Docente Universidad Privada De Tacna	Universidad Privada De Tacna	<b>Perú</b>
4	<b>GIL LOZA, DAJAYRA FERNANDA</b>	8 años	Maestro En administración De Negocios	Especialista En Inversiones, Gerencia De Desarrollo Económico	Gobierno Regional De Tacna	<b>Perú</b>
5	<b>ROQUE LANCHIPA, ROSA MARDELY</b>	6 años	Maestra En Contabilidad, Tributación Y Auditoria	Docente De La Facultad De Ciencias Empresariales De La Universidad Privada De Tacna	Universidad Privada De Tacna	<b>Perú</b>

*Nota.* Elaborado por el autor.

**Figura 10.**

*Matriz de validación, categoría 1 – Experto 1*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 1:**  
**Recuperación de créditos**

**Definición de la categoría:** La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
RIESGO CREDITICIO	ENDEUDAMIENTO	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	INTERESES	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	MOROSIDAD	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	
ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	NEGOCIACIÓN	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO LEGAL	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
	CREDITOS RECUPERADAS	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
MONTO DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	
	TASA	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	
	COSTO UTILIZADO	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 11.**

*Matriz de validación, categoría 2 – Experto 1*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 2:**  
**Cartera morosa judicial**

**Definición de la categoría:** Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

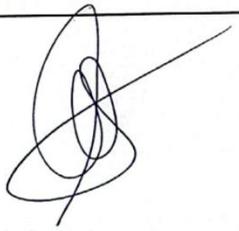
Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	
	SISTEMA JUDICIAL	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	
COMPLEJIDAD DE CASOS	RECLAMOS	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	
	TIPO DE DEUDA	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	
	SALDO CAPITAL	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	
CALIFICACION DEL CLIENTE	SCORE CREDITICIO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	
	HISTORIAL CREDITICIO	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	
	IMPACTO NEGATIVO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

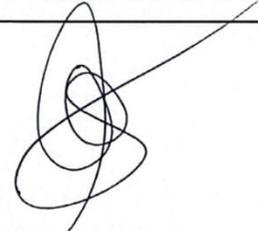
**Figura 12.**

*Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 1*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	NICOLAS FIDEL CALDERÓN URRIOLA
Documento de identidad	00440157
Años de experiencia en el área	07 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Cargo	DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES
Número telefónico	952000412
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CARTERA MOROSA JUDICIAL
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	NICOLAS FIDEL CALDERÓN URRIOLA
Documento de identidad	00440157
Años de experiencia en el área	07 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Cargo	DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES
Número telefónico	952000412
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

*Nota.* Elaborado por el autor en base al RVI N°081, y rellenado por el experto.

**Figura 13.**

*Matriz de validación, categoría 1 – Experto 2*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 1:**  
**Recuperación de créditos**

**Definición de la categoría:** La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
RIESGO CREDITICIO	ENDEUDAMIENTO	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	INTERESES	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	MOROSIDAD	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	
ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	NEGOCIACIÓN	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO LEGAL	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
	CREDITOS RECUPERADAS	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
MONTO DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	
	TASA	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	
	COSTO UTILIZADO	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 14.**

*Matriz de validación, categoría 2 – Experto 2*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 2:**  
**Cartera morosa judicial**

**Definición de la categoría:** Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	
	SISTEMA JUDICIAL	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	
COMPLEJIDAD DE CASOS	RECLAMOS	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	
	TIPO DE DEUDA	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	
	SALDO CAPITAL	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	
CALIFICACION DEL CLIENTE	SCORE CREDITICIO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	
	HISTORIAL CREDITICIO	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	
	IMPACTO NEGATIVO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 15.**

*Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 2*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	ZAVALA GONZALES, ADRIAN ENRIQUE
Documento de identidad	40381381
Años de experiencia en el área	23 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	Director de Escuela de Ingeniería Comercial
Número telefónico	976323056
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CARTERA MOROSA JUDICIAL
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	ZAVALA GONZALES, ADRIAN ENRIQUE
Documento de identidad	40381381
Años de experiencia en el área	23 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	Director de Escuela de Ingeniería Comercial
Número telefónico	976323056
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

*Nota.* Elaborado por el autor en base al RVI N°081, y rellenado por el experto.

**Figura 16.**

*Matriz de validación, categoría 1 – Experto 3*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 1:**  
**Recuperación de créditos**

**Definición de la categoría:** La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
RIESGO CREDITICIO	ENDEUDAMIENTO	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	INTERESES	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	MOROSIDAD	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	
ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	NEGOCIACIÓN	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO LEGAL	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
	CREDITOS RECUPERADAS	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
MONTO DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	
	TASA	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	
	COSTO UTILIZADO	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 17.**

*Matriz de validación, categoría 2 – Experto 3*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 2:**  
**Cartera morosa judicial**

**Definición de la categoría:** Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

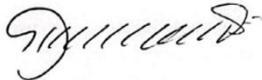
Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	
	SISTEMA JUDICIAL	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	
COMPLEJIDAD DE CASOS	RECLAMOS	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	
	TIPO DE DEUDA	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	
	SALDO CAPITAL	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	
CALIFICACION DEL CLIENTE	SCORE CREDITICIO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	
	HISTORIAL CREDITICIO	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	
	IMPACTO NEGATIVO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

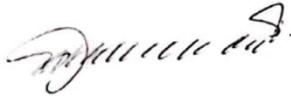
**Figura 18.**

*Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 3*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE RECUPERACION DE CREDITOS
Objetivo del instrumento	MEDICION DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES
Documento de identidad	44738152
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	DOCENTE DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Número telefónico	952005866
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CARTERA MOROSA JUDICIAL
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES
Documento de identidad	44738152
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	DOCENTE DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Número telefónico	952005866
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

*Nota.* Elaborado por el autor en base al RVI N°081, y rellenado por el experto.

**Figura 19.**

*Matriz de validación, categoría 1 – Experto 4*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 1:**  
**Recuperación de créditos**

**Definición de la categoría:** La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
RIESGO CREDITICIO	ENDEUDAMIENTO	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	INTERESES	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	MOROSIDAD	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	
ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	NEGOCIACIÓN	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO LEGAL	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
	CREDITOS RECUPERADAS	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
MONTO DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	
	TASA	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	
	COSTO UTILIZADO	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 20.**

*Matriz de validación, categoría 2 – Experto 4*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 2:**  
**Cartera morosa judicial**

**Definición de la categoría:** Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

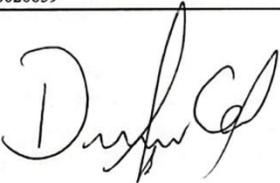
Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	
	SISTEMA JUDICIAL	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	
COMPLEJIDAD DE CASOS	RECLAMOS	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	
	TIPO DE DEUDA	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	
	SALDO CAPITAL	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	
CALIFICACION DEL CLIENTE	SCORE CREDITICIO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	
	HISTORIAL CREDITICIO	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	
	IMPACTO NEGATIVO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 21.**

*Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 4*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	DAJAYRA FERNANDA GIL LOZA
Documento de identidad	72787602
Años de experiencia en el área	08 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Nacionalidad	PERUANA
Institución	GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
Cargo	ESPECIALISTA EN INVERSIONES, GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
Número telefónico	990020659
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CARTERA MOROSA JUDICIAL
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	DAJAYRA FERNANDA GIL LOZA
Documento de identidad	72787602
Años de experiencia en el área	08 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Nacionalidad	PERUANO
Institución	GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
Cargo	ESPECIALISTA EN INVERSIONES, GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
Número telefónico	990020659
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

*Nota.* Elaborado por el autor en base al RVI N°081, y rellenado por el experto.

**Figura 22.**

*Matriz de validación, categoría 1 – Experto 5*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 1:**  
**Recuperación de créditos**

**Definición de la categoría:** La optimización de recuperación de créditos aborda diversas técnicas que utilizan las empresas para recuperar el dinero de una manera eficaz y económica. Implica la identificación de quiénes son los clientes que deben dinero y determinan la mejor forma de acercarse a ellos. Morales Y Morales (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
RIESGO CREDITICIO	ENDEUDAMIENTO	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	INTERESES	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	
	MOROSIDAD	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	
ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	NEGOCIACIÓN	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO LEGAL	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
	CREDITOS RECUPERADAS	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	
MONTO DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RECUPERACIÓN	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	
	TASA	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	
	COSTO UTILIZADO	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 23.**

*Matriz de validación, categoría 2 – Experto 5*

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA 2:**  
**Cartera morosa judicial**

**Definición de la categoría:** Abarca una diversidad de créditos y préstamos que otorgan las entidades financieras u otro acreedor. Representa un alto nivel de riesgo financiero para las entidades prestamistas que implican las pérdidas de ingresos y se requieren de mayores recursos adicionales para recuperar dichos créditos. Mosso y López (2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
ACCIONES LEGALES	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	
	COOPERACIÓN DEL DEUDOR	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	
	SISTEMA JUDICIAL	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	
COMPLEJIDAD DE CASOS	RECLAMOS	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	
	TIPO DE DEUDA	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	
	SALDO CAPITAL	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	
CALIFICACION DEL CLIENTE	SCORE CREDITICIO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	
	HISTORIAL CREDITICIO	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	
	IMPACTO NEGATIVO	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

**Figura 24.**

*Ficha de validación, categoría 1 y 2 – Experto 5*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	Rosa Mardely Roque Lanchipa
Documento de identidad	70875366
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	MAESTRA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACION Y AUDITORIA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales
Número telefónico	992579197
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CARTERA MOROSA JUDICIAL
Objetivo del instrumento	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Nombres y apellidos del experto	Rosa Mardely Roque Lanchipa
Documento de identidad	70875366
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	MAESTRA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACION Y AUDITORIA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Cargo	Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales
Número telefónico	992579197
Firma	
Fecha	03 de Junio del 2024

*Nota.* Elaborado por el autor en base al RVI N°081, y rellenado por el experto.

**Tabla 21.***Participantes por Juicio de Expertos*

<b>PARTICIPANTES POR JUICIO DE EXPERTOS</b>				
<b>N°</b>	<b>PARTICIPANTE</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>CATEGORÍA 1</b>	<b>CATEGORÍA 2</b>
1	<b>CALDERON URRIOLA, NICOLAS FIDEL</b>	Administración	Aplicable	Aplicable
2	<b>ZAVALA GONZALES, ADRIAN ENRIQUE</b>	Administración y Negocios Internacionales	Aplicable	Aplicable
3	<b>ARIAS VÁSCONES, GERARDO RENATO</b>	Administración	Aplicable	Aplicable
4	<b>GIL LOZA, DAJAYRA FERNANDA</b>	Administración y Negocios Internacionales	Aplicable	Aplicable
5	<b>ROQUE LANCHIPA, ROSA MARDELY</b>	Contabilidad, Tributación y Auditoría	Aplicable	Aplicable

*Nota.* Elaborado por el autor.**Tabla 22.***Resultado de Validación por juicio de experto, mediante V-Aiken*

<b>RESULTADO POR V- Aiken</b>			
<b>N°</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>V-AIKEN</b>	<b>DESICIÓN</b>
1	RIESGO CREDITICIO	1.00	Válido
2	ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN	1.00	Válido
3	MONTO DE RECUPERACIÓN	1.00	Válido
4	ACCIONES LEGALES	1.00	Válido
5	COMPLEJIDAD DE CASOS	1.00	Válido
6	CALIFICACIÓN DEL CLIENTE	1.00	Válido
<b>RESULTADO</b>		<b>1.00</b>	<b>Válido</b>

*Nota.* Elaborado por el autor.

Figura 25.

Cuadro de coeficiente V-Aiken

CATEGORÍA 1 Sub categoría 1: RIESGO CREDITICIO		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
CATEGORÍA 1 Sub categoría 2: ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la recuperación de créditos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
CATEGORÍA 1 Sub categoría 3: MONTO DE RECUPERACIÓN		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
CATEGORÍA 2 Sub categoría 1: ACCIONES LEGALES		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
CATEGORÍA 2 Sub categoría 2: COMPLEJIDAD DE CASOS		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
CATEGORÍA 2 Sub categoría 3: CALIFICACIÓN DEL CLIENTE		NICOLAS			ADRIAN			GERARDO			DAJAYRA			ROSA			RESUMEN TOTAL			TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3						
1	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
2	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
3	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	15	1.00	Valido
																					1.00	Valido			

Nota. Elaborado por el autor.

Figura 26.

Confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach - Test

FECHA DE 1ER TEST: 12-06-24																			
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA
E1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	58
E2	4	3	4	3	2	0	0	0	0	2	2	3	3	3	3	0	4	4	40
E3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	61
E4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	4	44
E5	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	54
E6	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	52
E7	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	58
E8	1	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	55
E9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	59
E10	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	63
<b>VARIANZA</b>	<b>0.84</b>	<b>0.40</b>	<b>0.21</b>	<b>0.41</b>	<b>0.56</b>	<b>1.16</b>	<b>0.84</b>	<b>1.25</b>	<b>1.21</b>	<b>0.69</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>1.25</b>	<b>0.36</b>	<b>0.16</b>	<b>1.29</b>	<b>0.09</b>	<b>0.25</b>	<b>48.64</b>

ALFA DE CRONBACH / TEST		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$		
<b>α:</b>	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.80</b>
<b>k:</b>	Número de ítems del instrumento	<b>18</b>
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	<b>11.78</b>
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento.	<b>48.64</b>

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Elaborado por el autor.

**Figura 27.**

*Confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach – Re-test*

FECHA DE 2DO TEST: 19-06-24																			
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	SUMA
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	70
E2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	37
E3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	58
E4	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	42
E5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	59
E6	1	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	55
E7	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	61
E8	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	55
E9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	61
E10	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	66
<b>VARIANZA</b>	<b>0.96</b>	<b>0.76</b>	<b>0.29</b>	<b>1.04</b>	<b>1.04</b>	<b>1.09</b>	<b>0.69</b>	<b>0.84</b>	<b>0.85</b>	<b>0.44</b>	<b>0.76</b>	<b>0.44</b>	<b>0.84</b>	<b>0.69</b>	<b>0.60</b>	<b>0.56</b>	<b>0.41</b>	<b>0.80</b>	<b>91.64</b>

ALFA DE CRONBACH / RETEST		
$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$		
<b>α:</b>	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.91</b>
<b>k:</b>	Número de ítems del instrumento	<b>18</b>
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	<b>13.10</b>
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento.	<b>91.64</b>

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Elaborado por el autor.

**Figura 28.**

*Cuadro de Varianza y Rango de confiabilidad total*

TEST 12-06-24 / RETES 19-06-24			
ENCUESTADOS	TEST	RE-TEST	SUMA
E1	58	70	128
E2	40	37	77
E3	61	58	119
E4	44	42	86
E5	54	59	113
E6	52	55	107
E7	58	61	119
E8	55	55	110
E9	59	61	120
E10	63	66	129
<b>VARIANZA</b>	<b>48.64</b>	<b>91.64</b>	<b>262</b>

**ALFA DE CRONBACH / TEST -RETEST**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>α:</b>	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.93</b>
<b>k:</b>	Número de ítems del instrumento	2
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	140.28
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento.	262.36

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

*Nota.* Elaborado por el autor.

**Figura 29**

*Base de datos de las encuestas*

RECUPERACIÓN DE CRÉDITO									CARTERA MOROSA JUDICIAL								
RIESGO CREDITICIO			ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN			MONTO DE RECUPERACIÓN			ACCIONES LEGALES			COMPLEJIDAD DE CASOS			CALIFICACION DEL CLIENTE		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	5	2
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	2	5	1	5	2
4	3	5	4	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	5	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	1	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	5	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	5	1
2	4	4	1	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
1	5	5	1	2	2	2	2	2	4	4	2	5	2	2	3	1	1
1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	5	3
4	4	5	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
3	4	4	1	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	5	1	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3
2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2

V1	V2	D1_V1	D2_V1	D3_V1	D4_V2	D5_V2	D6_V2
27	27	15	6	6	11	7	9
32	31	11	10	11	10	11	10
36	36	12	12	12	12	12	12
28	26	12	9	7	10	8	8
22	25	12	6	4	8	7	10
33	27	12	11	10	9	9	9
39	38	14	13	12	13	12	13
27	27	9	9	9	9	9	9
32	30	15	9	8	10	9	11
34	33	12	11	11	11	10	12
35	36	11	12	12	12	12	12
36	36	13	11	12	12	12	12
35	43	13	12	10	15	14	14
25	27	12	7	6	7	11	9
33	39	10	11	12	13	13	13
22	24	11	5	6	10	9	5
17	23	11	3	3	5	9	9
28	24	13	8	7	12	6	6
45	45	15	15	15	15	15	15
24	27	11	7	6	10	9	8
37	37	11	11	15	11	13	13
34	27	14	10	10	9	9	9
28	27	11	8	9	9	9	9
30	29	9	11	10	9	10	10
32	34	13	9	10	12	11	11
19	22	12	3	4	6	8	8

## Figura 30

### Procesamiento de base de datos con el software IBM SPSS Statistics v.27

\*CANDY - RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	V1	V2	D1_V1	D2_V1	D3_V1	D1_V2	D2_V2	D3_V2	V1_RE COD	V2_RE COD	D1_V1_ RECOD	D2_V1_ RECOD	D3_V1_ RECOD	D1_V2_ RECOD	D2_V2_ RECOD	D3_V2_ RECOD
1	27	27	15	6	6	11	7	9	1	1	3	1	1	2	1	2
2	32	31	11	10	11	10	11	10	1	1	2	2	2	2	2	2
3	36	36	12	12	12	12	12	12	1	1	3	3	3	3	3	3
4	28	26	12	9	7	10	8	8	1	1	3	2	1	2	2	2
5	22	25	12	6	4	8	7	10	1	1	3	1	1	2	1	2
6	33	27	12	11	10	9	9	9	1	1	3	2	2	2	2	2
7	39	38	14	13	12	13	12	13	1	1	3	3	3	3	3	3
8	27	27	9	9	9	9	9	9	1	1	2	2	2	2	2	2
9	32	30	15	9	8	10	9	11	1	1	3	2	2	2	2	2
10	34	33	12	11	11	11	10	12	1	1	3	2	2	2	2	3
11	35	36	11	12	12	12	12	12	1	1	2	3	3	3	3	3
12	36	36	13	11	12	12	12	12	1	1	3	2	3	3	3	3
13	35	43	13	12	10	15	14	14	1	2	3	3	2	3	3	3
14	25	27	12	7	6	7	11	9	1	1	3	1	1	1	2	2
15	33	39	10	11	12	13	13	13	1	1	2	2	3	3	3	3
16	22	24	11	5	6	10	9	5	1	1	2	1	1	2	2	1
17	17	23	11	3	3	5	9	9	1	1	2	1	1	1	2	2
18	28	24	13	8	7	12	6	6	1	1	3	2	1	3	1	1
19	45	45	15	15	15	15	15	15	2	2	3	3	3	3	3	3
20	24	27	11	7	6	10	9	8	1	1	2	1	1	2	2	2
21	37	37	11	11	15	11	13	13	1	1	2	2	3	2	3	3
22	34	27	14	10	10	9	9	9	1	1	3	2	2	2	2	2
23	28	27	11	8	9	9	9	9	1	1	2	2	2	2	2	2
24	30	29	9	11	10	9	10	10	1	1	2	2	2	2	2	2
25	32	34	13	9	10	12	11	11	1	1	3	2	2	3	2	2
26	19	22	12	3	4	6	8	8	1	1	3	1	1	1	2	2
27																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

**Figura 31**

*Procesamiento de las variables con el software IBM SPSS Statistics v.27*

\*CANDY - RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	Recuperación del crédito	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
2	V2	Numérico	8	0	Cartera morosa judicial	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
3	D1_V1	Numérico	8	0	Riesgo crediticio	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
4	D2_V1	Numérico	8	0	Estrategia de recuperación	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
5	D3_V1	Numérico	8	0	Monto de recuperación	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
6	D1_V2	Numérico	8	0	Acciones legales	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
7	D2_V2	Numérico	8	0	Complejidad de casos	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
8	D3_V2	Numérico	8	0	Clasificación del cliente	Ninguno	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
9	V1_RECOD	Numérico	8	0	Recuperación del crédito	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
10	V2_RECOD	Numérico	8	0	Cartera morosa judicial	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
11	D1_V1_RECOD	Numérico	8	0	Riesgo crediticio	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
12	D2_V1_RECOD	Numérico	8	0	Estrategia de recuperación	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
13	D3_V1_RECOD	Numérico	8	0	Monto de recuperación	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
14	D1_V2_RECOD	Numérico	8	0	Acciones legales	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
15	D2_V2_RECOD	Numérico	8	0	Complejidad de casos	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entrada
16	D3_V2_RECOD	Numérico	8	0	Clasificación del cliente	{1, Bajo}...	Ninguno	7	Centro	Ordinal	Entr...
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

**Figura 32.**

*Formulario en Google forms, resuelto*



*Nota.* Imagen tomada de Google forms, elaborado por el autor.

**Tabla 23.***Banco de 18 preguntas para encuesta, resuelto.*

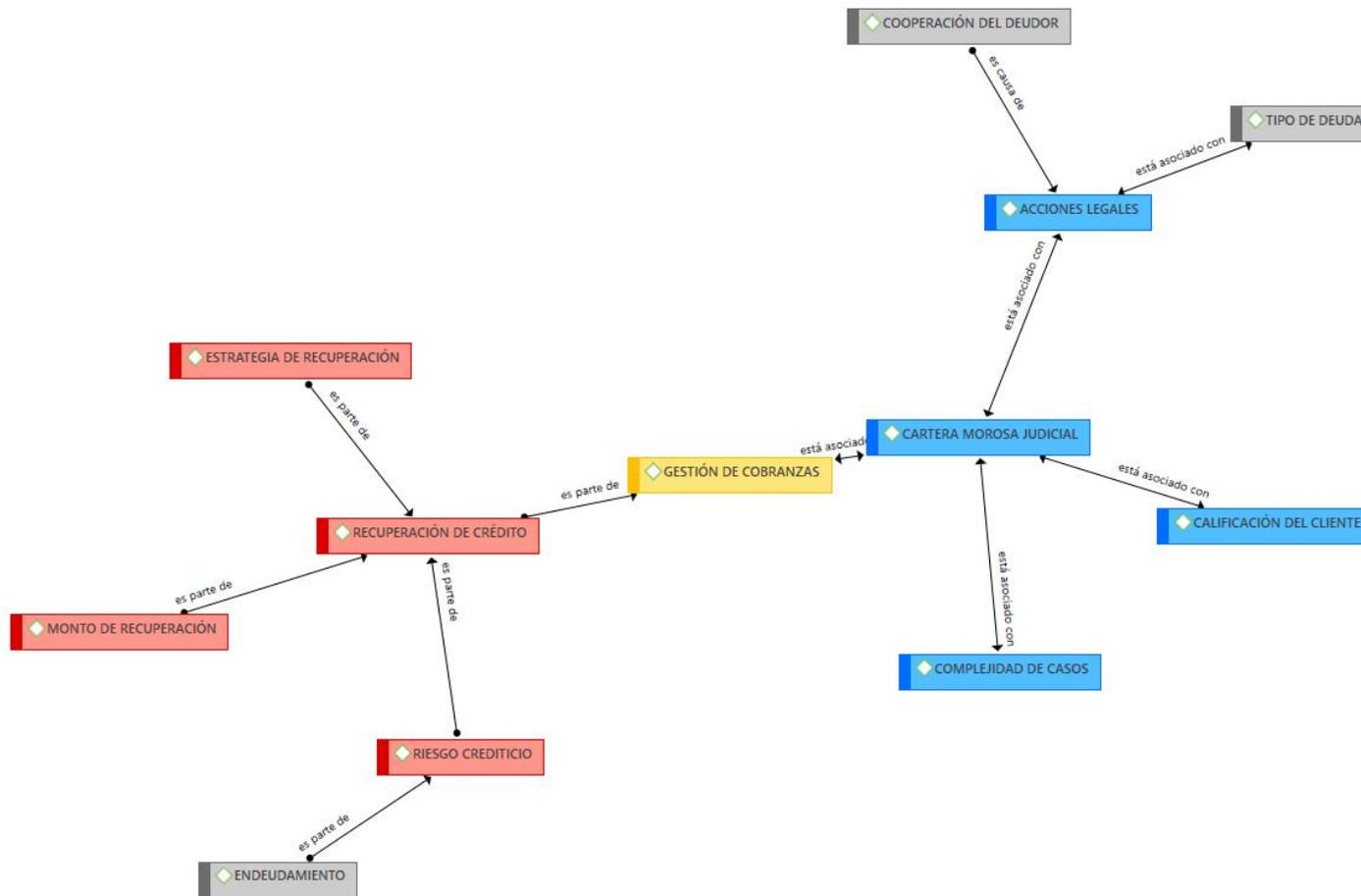
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	El prestatario considera su endeudamiento manejable, indicando un bajo riesgo crediticio	Satisfecho	42.3
<b>2</b>	Comprender y gestionar los intereses asociados a las transacciones financieras es fundamental para mitigar el riesgo crediticio.	Satisfecho	57.7
<b>3</b>	La morosidad es un factor crítico en la evaluación del riesgo crediticio de una institución financiera.	Totalmente Satisfecho	53.8
<b>4</b>	La Institución aplica relaciones afectivas con los deudores durante el proceso de negociación de la recuperación.	Neutral	38.5
<b>5</b>	La institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizado sobre los cambios en las leyes y regulaciones financieras pertinentes.	Satisfecho	42.3
<b>6</b>	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la recuperación de créditos.	Satisfecho	38.5
<b>7</b>	La Institución fomenta el desarrollo profesional continuo para mejorar las habilidades y resultados en la gestión de tiempos de recuperación.	Satisfecho	30.8
<b>8</b>	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para mejorar la tasa de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	Neutral	30.8
<b>9</b>	La institución proporciona capacitación específica sobre técnicas para gestionar eficazmente los costos de recuperación a los empleados involucrados en este proceso.	Satisfecho	34.6
<b>10</b>	Las políticas de préstamo actuales están adecuadamente diseñadas para minimizar los riesgos legales.	Neutral	50

<b>11</b>	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente las estrategias de cooperación del deudor durante las acciones legales.	Satisfecho	38.5
<b>12</b>	Influye el sistema judicial en los resultados de las acciones legales iniciadas por su institución.	Satisfecho	38.5
<b>13</b>	Se emplean mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la gestión de reclamos en casos complejos.	Neutral	38.5
<b>14</b>	Los tipos de deuda que considera más complejos de gestionar son evaluados con prontitud.	Neutral	42.3
<b>15</b>	Existen rangos de saldo capital más complejos de gestionar y son reportados.	Satisfecho	42.3
<b>16</b>	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del récord de pagos.	Satisfecho	34.6
<b>17</b>	Es prioridad evaluar el historial crediticio de un cliente para determinar su calificación crediticia.	Totalmente Satisfecho	46.2
<b>18</b>	Se realizan análisis periódicos para identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de gestión del impacto negativo en las calificaciones del cliente.	Neutral	38.5

*Nota.* Elaborado por el autor.

**Figura 33.**

*Mapa semántico de códigos*



*Nota.* Procesado en el software ATLAS ti 9, elaborado por el autor

**Figura 34.**

*Cuadro de códigos*

	● ACCIONES LEGALES Gr=9	● CALIFICACIÓN DEL CLIENTE Gr=69	● CARTERA MOROSA JUDICIAL Gr=4	● COMPLEJIDAD DE CASOS Gr=38	● COOPERACIÓN DEL DEUDOR Gr=17	● ENDEUDAMIENTO Gr=11	● ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN Gr=7	● GESTIÓN DE COBRANZAS Gr=133	● MONTO DE RECUPERACIÓN Gr=9	● RECUPERACIÓN DE CRÉDITO Gr=188	● RIESGO CREDITICIO Gr=22	● TIPO DE DEUDA Gr=34
● ACCIONES LEGALES Gr=9	0	5	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0
● CALIFICACIÓN DEL CLIENTE Gr=69	5	0	0	3	3	3	2	10	1	24	6	4
● CARTERA MOROSA JUDICIAL Gr=4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
● COMPLEJIDAD DE CASOS Gr=38	0	3	0	0	15	2	0	2	1	14	0	5
● COOPERACIÓN DEL DEUDOR Gr=17	0	3	0	15	0	2	1	2	1	8	0	5
● ENDEUDAMIENTO Gr=11	1	3	0	2	2	0	0	0	1	5	1	3
● ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN Gr=7	0	2	0	0	1	0	0	6	0	1	0	0
● GESTIÓN DE COBRANZAS Gr=133	1	10	0	2	2	0	6	0	0	14	3	0
● MONTO DE RECUPERACIÓN Gr=9	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	2	3
● RECUPERACIÓN DE CRÉDITO Gr=188	1	24	2	14	8	5	1	14	2	0	5	6
● RIESGO CREDITICIO Gr=22	2	6	1	0	0	1	0	3	2	5	0	4
● TIPO DE DEUDA Gr=34	0	4	1	5	5	3	0	0	3	6	4	0

*Nota.* Procesado en el software ATLAS ti 9, elaborado por el autor

**Figura 35.**

*Cuadro de códigos – Antecedentes, encuesta*

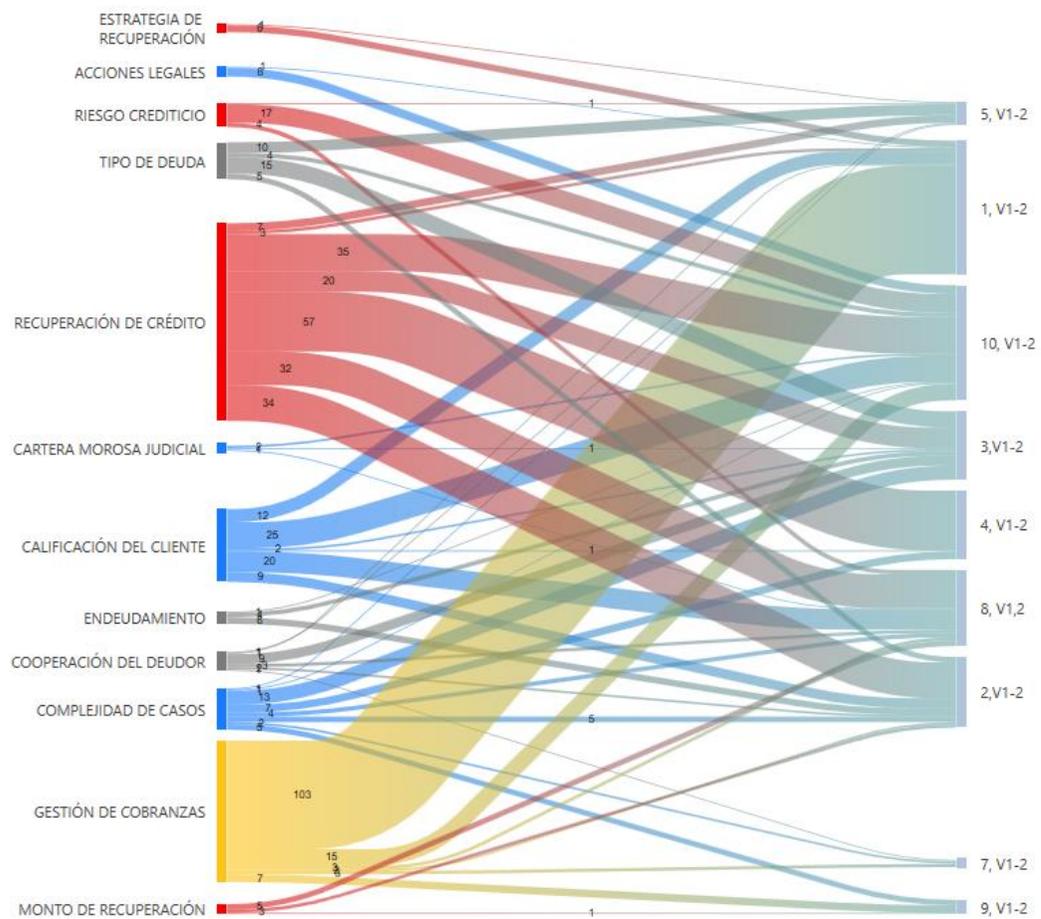
	1, V1-2 Gr=110	2, V1-2 Gr=45	3, V1-2 Gr=38	4, V1-2 Gr=62	5, V1-2 Gr=20	6, V1-2 Gr=0	7, V1-2 Gr=5	8, V1,2 Gr=48	9, V1-2 Gr=12	10, V1-2 Gr=69	Totales	
● ACCIONES LEGALES Gr=9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9
● CALIFICACIÓN DEL CLIENTE Gr=69	12	9	2	1	0	0	0	0	20	0	25	69
● CARTERA MOROSA JUDICIAL Gr=4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	4
● COMPLEJIDAD DE CASOS Gr=38	0	5	13	7	1	0	0	2	4	5	1	38
● COOPERACIÓN DEL DEUDOR Gr=17	1	2	9	0	1	0	0	1	3	0	0	17
● ENDEUDAMIENTO Gr=11	0	6	4	0	0	0	0	0	0	0	1	11
● ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN Gr=7	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
● GESTIÓN DE COBRANZAS Gr=133	103	2	0	0	0	0	0	3	3	7	15	133
● MONTO DE RECUPERACIÓN Gr=9	0	3	0	0	0	0	0	0	5	1	0	9
● RECUPERACIÓN DE CRÉDITO Gr=188	3	34	20	57	7	0	0	0	32	0	35	188
● RIESGO CREDITICIO Gr=22	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	17	22
● TIPO DE DEUDA Gr=34	0	5	15	0	10	0	0	0	0	0	4	34
Totales	126	66	64	65	21	0	0	6	72	13	108	541

*Nota.* Procesado en el software ATLAS ti 9, elaborado por el autor



**Figura 37.**

*Diagrama de Sankey, por códigos con documentos*



*Nota.* Procesado en el software ATLAS ti 9, elaborado por el autor.

Figura 37.

**Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.**

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 74 de 75
---	--	--

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, ANDREA PATRICIA VEGA CASTAÑON, identificado con DNI N°70331438, en mi calidad de Jefe de Gestión de Capital Humano del área de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TACNA S.A. con R.U.C N°20130098488, ubicada en la ciudad de Tacna.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(a)(ita) CANDY MIRELLA MIRANDA CAYCHO, Identificado(a) con DNI N°41340783, del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa : Toda información de acceso al público, pagina Web institucional, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado académico de MAESTRO, para tal efecto se indica/autoriza:  
( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( X ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
Abog. Andrea Patricia Vega Castañón  
ICAT N° 1997  
Jefe de Gestión del Capital Humano (s)

---

Firma y sello del Representante Legal  
DNI N°70331438

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Estudiante que realiza la investigación  
DNI N° 41340783

NOTA: Cualquier documento Impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Nota. Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20130098488
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TACNA S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: ANDREA PATRICIA VEGA CASTAÑON	
Nombres y Apellidos ANDREA PATRICIA VEGA CASTAÑON	DNI: 70331438

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y CARTERA MOROSA JUDICIAL DEL DISTRITO DE TACNA, TACNA, 2024.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos CANDY MIRELLA MIRANDA CAYCHO	DNI: 41340783

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tacna, 16 de Mayo 2024

Firma:   


(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Nota. Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

Figura 38.

## Consentimiento informado

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Recuperación de créditos y cartera morosa judicial en una caja municipal del Distrito del Tacna, Tacna, 2024**

Investigador (a) (es): Candy Mirella Miranda Caycho

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Recuperación de créditos y cartera Morosa judicial en una caja municipal del Distrito de Tacna, Tacna 2024", cuyo objetivo es "Determinar de qué manera el riesgo crediticio relaciona la morosidad del prestatario con las acciones legales en cuanto a las políticas de préstamos de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna". Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio **Maestría en Administración de Negocios MBA**, de la Universidad César Vallejo del campus los Olivos - Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna.

Describir el impacto del problema de la investigación. El estudio aborda a Carrasco (2005) quién menciona que la justificación teórica científica, incorpora el entendimiento científico, por lo que el trabajo sustenta el resultado; además, reflexiona la importancia de abordar el conocimiento para futuras investigaciones, y cómo el tema en cuestión es importante para nuestro país, ya que, tiene un impacto en la economía, un sistema eficaz de recuperación de crédito puede aumentar la liquidez de las instituciones financieras y promover la inversión y el crecimiento económico.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de [colocar el ambiente] de la institución [indicar la institución]. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

---

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Candy Mirella Miranda Caycho email: [candymira361@gmail.com](mailto:candymira361@gmail.com) y asesor Henry Daniel Lazarte Reátegui email: [hlazarte@ucv.edu.pe](mailto:hlazarte@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: anónimo Fecha hora: 28 de Mayo del 2024 ahoras 09 am.

Nombre y apellidos: Candy Mirella Miranda Caycho

Firma(s): 

Fecha y hora: 28 de Mayo del 2024 ahoras 09 am.]

*Nota.* Elaborado por el autor, en base al RVI N°081.