



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA
EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS
POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WILSON PACCO APAZA

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

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA
EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS
POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WILSON PACCO APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA P-15



RESOLUCIÓN N° 682-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 21 de noviembre del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 15859 presentado por el (la) Bachiller: **PACCO APAZA WILSON**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **PACCO APAZA WILSON**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

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

- Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- 2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
- Asesor : Dra. BERTHA BEJAR PARRA

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

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : VIERNES, 22 de noviembre del 2024
- Hora : 09:00 a.m.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Signature]
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 492-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 25 de setiembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-12560 de fecha 09 de setiembre del 2024, del **Bach. PACCO APAZA WILSON**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) Bach. **PACCO APAZA WILSON**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°254-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, presentado por el (la) Bachiller. **PACCO APAZA WILSON**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RATIFICAR** como **ASESOR(a)** al: **Dra. BERTHA BEJAR PARRA**

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

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

**RESOLUCIÓN N° 254-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 15 de julio del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-7934 de fecha 02 de julio del 2024, en el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) Bach. **PACCO APAZA WILSON**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de titulado: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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

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

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. BERTHA BEJAR PARRA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** titulado: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por el (la) Bachiller. **PACCO APAZA WILSON**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RECONOCER** como **ASESOR(a)** al (a): **Dra. BERTHA BEJAR PARRA**

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Bertha Huacantucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | 5% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | <1% |




Metadatos Complementarios

| GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023 | |
|--|---|
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | WILSON PACCO APAZA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 70142888 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0007-1743-9633 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | BERTHA BEJAR PARRA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02387777 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0003-1881-4291 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | HILARIO CONDORI MAMANI |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02385723 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | ULISES AGUILAR PINTO |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02295853 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | YUDY HUACANI SUCASACA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 40673820 |

p

| | |
|--|--|
| Datos de investigación | |
| Línea de investigación | Contabilidad Económica – P15 |
| Grupo de investigación | No aplica. |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>Entidad financiera: MIBANCO</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno</p> <p>Latitud: -15.8422000° Longitud: -70.0199000°</p> <p>Dirección: Jr. Oquendo N° 248</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/8zzc9tgGHiaa75M8</p> |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2024 |
| URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería | <p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p> <p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> |

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"



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



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo WILSON PACCO APAZA, identificado con DNI
Nro. 70142888 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 - Programa de Segunda Especialidad,
 - Programa de Maestría o Doctorado
- CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR HIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023

Asesorado por: Dra. BERTHA BEJAR PARRA

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 27 de Noviembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis queridos padres.

Quiero dedicar este espacio con intenso amor y gratitud a ambos, quienes son los motores primordiales de mi vida y en la conclusión de este trabajo de investigación.

A mis padres, MARIO y ROGELIA, por su apoyo inmenso. Sus palabras sabias y su ejemplo han sido una inspiración constante en mi camino académico. Por creer en mí y enseñarme la importancia de la perseverancia y determinación.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme durante la obtención de mis objetivos.

A mis padres, MARIO PACCO CATACHURA y ROGELIA APAZA VILCAMANI y también a mi hermano JUAN JOSÉ PACCO APAZA.

Quiero dedicar este espacio para agradecer profundamente su apoyo incondicional a lo largo de mi camino académico. Su presencia constante y aliento fueron primordiales para este logro significativo en mi vida.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras por sus enseñanzas. A todos ellos muchas gracias.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| ÍNDICE GENERAL..... | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | x |

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

| | |
|---|---|
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 3 |
| 1.2.1. Problema general..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 3 |
| 1.3. Justificación..... | 3 |
| 1.4. Objetivos de la investigación..... | 4 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 4 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.5. Hipótesis..... | 5 |
| 1.5.1. Hipótesis general..... | 5 |
| 1.5.2. Hipótesis específicas..... | 5 |
| 1.6. Operalización de variables..... | 5 |



CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación..... 7

2.2. Bases teóricas..... 14

2.2.1. Modelo de racionamiento crediticio: Información asimétrica 14

2.2.2. Gestión de riesgo crediticio..... 16

2.2.3. La morosidad 22

2.3. Definición de términos 24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación..... 28

3.2. Ámbito de investigación 29

3.3. Población y muestra 29

3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información..... 30

3.5. Recogida de Datos 30

3.6. Contrastación de hipótesis 31

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados 32

4.2. Prueba de hipótesis 39

4.3. Discusión de resultados 44

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 4: Validez de instrumentos

Anexo 5: Autorización



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables..... | 6 |
| Tabla 2 Gestión de riesgos y Morosidad | 32 |
| Tabla 3 Políticas de crédito y Morosidad..... | 34 |
| Tabla 4 Evaluación Políticas de crédito y Morosidad | 36 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Equilibrio de mercado crediticio con racionamiento | 15 |
| Figura 2 Gestión de riesgos y Morosidad | 33 |
| Figura 3 Políticas de crédito y morosidad | 34 |
| Figura 4 Evaluación crediticia y Morosidad | 36 |
| Figura 5 Evaluación políticas de crédito y morosidad | 38 |



RESUMEN

Estudiar la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad es clave para prevenir pérdidas, asegurar sostenibilidad financiera y mejorar el acceso a créditos responsable. En ese sentido el presente trabajo tiene como propósito primordial, determinar la relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz-2023. El enfoque fue cuantitativo con alcance descriptivo, diseño transaccional, no experimental, relacional. La muestra de estudio fue un total de 25 trabajadores entre asesores de créditos y 6 de operaciones. Entre los principales resultados encontrados se denota que la gestión de riesgo es de nivel buena, el 12% de los asesores conocen la morosidad medianamente eficaz en términos de morosidad, mientras que el 24% conocen la morosidad a un nivel eficaz; en la gestión de riesgo del nivel excelente, ningún asesor tiene conocimiento de morosidad es medianamente eficaz, pero el 64% es eficaz; por último, el 88% de los asesores en conocer la morosidad tienen un nivel eficaz. Se concluye que, un enfoque más eficaz para la gestión de riesgos conlleva a una menor morosidad.

Palabras clave: Gestión, riesgo crediticio, morosidad.



ABSTRACT

Studying credit risk management and its influence on delinquency is key to preventing losses, ensuring financial sustainability and improving access to responsible credit. In this sense, the primary purpose of this work is to determine the relationship between credit risk management and delinquency of loans granted by Mibanco, Puno Matriz-2023 agency. The approach was quantitative with descriptive scope, transactional, non-experimental, relational design. The study sample was a total of 25 workers, including credit advisors and 6 from operations. Among the main results found, it is noted that risk management is at a good level, 12% of the advisors know about late payment at a moderately effective level in terms of late payment, while 24% know about late payment at an effective level; In risk management at the excellent level, no advisor has knowledge of delinquencies, it is moderately effective, but 64% are effective; Finally, 88% of the advisors in knowing about late payment have an effective level. It is concluded that a more effective approach to risk management leads to lower delinquencies.

Key words: Management, credit risk, delinquency.



INTRODUCCIÓN

El presente estudio Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz - 2023, con la finalidad de establecer de qué manera se corresponden ambas variables respecto de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023, la gestión de esta variable que corresponde al incumplimiento de pagos es una causa principal en la sostenibilidad de las finanzas como es el caso de Mibanco. Entender cómo se maneja este riesgo permite a la institución anticiparse a posibles incumplimientos y ajustar sus estrategias de concesión de crédito, garantizando así la estabilidad financiera y la continuidad del servicio a los clientes. Asimismo, el estudio de la morosidad es fundamental para evaluar la eficiencia de las políticas crediticias implementadas. Una alta tasa de morosidad puede indicar problemas en la evaluación inicial de los prestatarios, en la estructuración de los créditos o en la gestión del seguimiento y recuperación de los mismos.

En ese contexto, se desarrolló en cuatro principales capítulos:

En el primer capítulo; se analiza y se plantea el problema, del mismo modo se plantea la justificación, la finalidad, la matriz de operacionalización y el sistema de hipótesis. Seguidamente en el segundo capítulo; se menciona los trabajos anteriores, las bases teóricas y el marco conceptual. En tanto que en el capítulo III; se desarrolla la metodología, población, muestra. Seguidamente en el capítulo IV se realiza la interpretación de resultados. Luego se desarrolla las conclusiones y recomendaciones

En la parte final, se anexan, los instrumentos y la correspondiente matriz.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

La morosidad en los pagos de créditos plantea una problemática internacional que impacta negativamente tanto a instituciones financieras como a empresas, generando una serie de efectos adversos que incluyen una disminución en el acceso al crédito, menor inversión y crecimiento económico, aumento en los costos de financiamiento e incrementan los niveles que corresponden al peligro de los préstamos y créditos. En España este problema de los morosos alcanza el 3,67%, superando a países como Alemania (2,59%), Francia (2,59%) e Italia (2,59%). Esta situación de "mercado volátil" caracterizada por altos índices de incumplimiento, afecta negativamente el atractivo del mercado para los inversores extranjeros y perjudica a empresas de todos los tamaños, desde independientes hasta grandes corporaciones.

Por otro lado, la crisis del COVID-19 agravó la morosidad en los bancos internacionales debido al incremento del desempleo y el decrecimiento de ingresos, el cual conlleva a un posible incumplimiento de los pagos. Esta situación ha generado presión en los balances bancarios, afectando su rentabilidad y solidez financiera. La incertidumbre económica ha llevado a una mayor prudencia en la concesión de préstamos y revisión de políticas de gestión



de riesgos. Los bancos han debido aumentar provisiones para pérdidas crediticias, lo que puede limitar su capacidad para otorgar crédito y apoyar la recuperación económica. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2024).

En el Perú, en enero de 2024, la economía peruana mostró signos alentadores al crecer un 1.36% en el Producto Bruto Interno (PBI), marcando una recuperación frente a la caída del 0.5% registrada al cierre del 2023, la peor cifra en tres décadas. La reactivación económica es una prioridad para el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Banco Central de Reserva (BCR), quienes planifican un rebote del 3% para el 2024. Sin embargo, el sector financiero ha sido duramente golpeado, en especial las cajas municipales de créditos, que reportaron una caída del 80% en sus ganancias al inicio del 2024, en concordancia a la información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Esta contracción se atribuye principalmente al impacto negativo en el sector pyme, evidenciado por la disminución de créditos y la elevación del índice de morosos. En febrero, la tasa de morosidad obtuvo un récord del 4.84%, el nivel más alto en casi veinte años, reflejando una tendencia creciente de los últimos tiempos, desde el mínimo del 1.4% en 2007 hasta el 4.3% a fines de 2022 (SBS, 2024).

El incremento de la morosidad se relaciona especialmente con la ampliación de la oferta de créditos y el aumento de la cantidad de los morosos, primordialmente en pequeñas y medianas empresas (Pyme). En el mes de febrero de 2024, este aumento se reflejó en una mayor cantidad de créditos no pagados, variando según el tipo de institución financiera. Como ejemplo, los bancos obtuvieron una tasa de morosidad del 4.43%, la más alta en casi dos décadas. Las cajas municipales, alcanzaron un 6.39%, siendo uno de los

sectores con mayor registro de impagos. En relación a las financieras (7.9%), las empresas de créditos (7.5%) y las cajas rurales (7.0%), presentaron las ratios más altas de morosidad (Instituto Peruano de Economía, 2024).

En ese sentido el presente estudio busca realizar un análisis respecto de la problemática del incumplimiento de pagos de los créditos en Mibanco en la agencia Puno Matriz, formulándose el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera, la gestión del riesgo crediticio guarda relación con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023?
- ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023?
- ¿Qué relación existe entre los tipos de créditos con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023?

1.3. Justificación

En la actualidad la preocupación por la morosidad crediticia en los empréstitos es compartida por tanto el sector financiero como la economía en su conjunto, dado que puede tener repercusiones en la estabilidad financiera de las instituciones y en la accesibilidad al crédito para los consumidores. La investigación se justifica mediante la aplicación de teorías financieras y económicas pertinentes, como la teoría del riesgo crediticio. Además, se puede indagar en los antecedentes registrados sobre los factores que influyen en la

morosidad crediticia, que incluyen aspectos macroeconómicos, características del cliente, políticas de crédito y gestión de riesgos, entre otros aspectos.

La presente investigación ofrecerá información pertinente y práctica para Mibanco, Agencia Puno Matriz, que les permitirá comprender más a fondo las causas que posibilitan el nivel de morosos en sus préstamos. Los resultados del estudio podrían servir para mejorar las políticas de concesión de créditos, implementar medidas de gestión de riesgos más eficaces y desarrollar estrategias más eficientes para recuperar deudas. Al tener un conocimiento más completa de las causas que tienen influencia en el incumplimiento de pago de crédito, Mi Banco podría reducir las pérdidas por falta de pago y aumentar su rentabilidad, lo que beneficiaría tanto a la institución como a sus clientes y accionistas.

En ese sentido para desarrollar este trabajo se aplicará bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y explicativo, debido que se busca analizar las posibles causas que influyen a que los prestatarios incurran en morosidad, en el departamento de Puno y específicamente en MiBanco en la agencia Puno matriz.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023”

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.
- Contrastar la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.



- Definir la relación que existe los tipos de créditos y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

“Existe relación significativa y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz - 2023”

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.
- Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.
- Existe relación significativa entre los tipos de créditos y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

1.6. Operalización de variables

La operalización de variables se detallan en la Tabla 1.



Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | |
|---------------------------|--|-----------------------|--------------------------|--------------|--------------------|---|
| Gestión del riesgo | Para la metría de las dimensiones e indicadores de ambas categorías se hizo uso de la evaluación Likert que posteriormente será baremado | Políticas de crédito | Historial crediticio | 1 | Ordinal | |
| | | | Capacidad de pago | 2 | | |
| | | | Tasa de interés | 3 | | |
| | | Evaluación crediticia | Evaluación de requisitos | 4 | | |
| | | | Monto del préstamo | 5 | | |
| | | | Fuentes de ingresos | 6 | | |
| | | | Tipos de créditos | Consumo | | 7 |
| | | | | Comerciales | | 8 |
| | | | | Hipotecarios | | 9 |
| Morosidad | | Cobranza | Procedimientos | 10 | Ordinal | |
| | | | Acciones | 11 | | |
| | | | Políticas | 12 | | |
| | | Recuperación | Información | 13 | | |
| | | | Vínculo | 14 | | |
| | | | Notificación | 15 | | |
| | | Organización | Obligación | 16 | | |
| | | | Procedimientos | 17 | | |
| | | | Aprobación | 18 | | |

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

En el contexto internacional, Guaman (2023) examinó la correlación implicada en los parámetros de peligro de pago de créditos de una institución crediticia en el de Ecuador. Empleó el enfoque cuantitativo, con alcance explicativo y relacional. Utilizó dos cuestionarios, para una muestra censal de ciento ocho socios. Lo obtenido mostró correspondencia directa entre ambas variables ($p < 0.000$). Además, el coeficiente de relación de 0.73 indica que hay alta correspondencia entre las categorías. Concluyó que hay una correspondencia notable entre las variables analizadas.

Del mismo modo, Rocha (2020) analizó que la última década, el microcrédito ha crecido gradualmente en Colombia, ofreciendo préstamos de bajo valor a personas de bajos ingresos sin historial crediticio ni garantías financieras. En este escenario el estudio busca la finalidad de develar los factores sociodemográficos y poblacionales de la demanda de microcréditos en el año 2015, con el propósito de elaborar perfiles de crédito efectivos. Los resultados indican que la afiliación al Sisben y el nivel educativo tienen una relevancia estadística significativa, mientras que otras variables son importantes en función de su relación con el segmento de mercado correspondiente. Sin



embargo, las características sociodemográficas y socioeconómicas tienen un impacto limitado en la estimación, ya que es probable que las instituciones crediticias consideren, al igual que en otros tipos de préstamos, el puntaje de calificación de las centrales de riesgo, donde los antecedentes de morosidad y cumplimiento juegan un papel crucial, junto con el nivel de endeudamiento potencial.

En la misma línea, Gaibor y Nieto (2020) realizaron un estudio el cual se centró en abordar el desafío de la presencia del nivel de morosos en el ámbito financiero de Ecuador, en veinte bancos privados y dos públicos. Este análisis se enfocó en los sectores de Consumo, Microcrédito y Vivienda. Utilizando datos de panel. Se revelaron resultados significativos. Por ejemplo, se encontró que, en el sector de Consumo, un aumento en el ROA redujo la morosidad en un 3.5% en pequeños bancos, mientras que un incremento en la inflación se asoció con un aumento del 1.14% en la morosidad. Sorprendentemente, en el sector de Microcrédito, un aumento en la tasa de desempleo se correlacionó con una disminución en la morosidad, contradiciendo hallazgos previos. Sin embargo, no se observaron resultados significativos para el segmento de Vivienda. En conclusión, se evidencia que los pequeños bancos son más sensibles a contextos microeconómicas y financieras, mientras que los bancos grandes son más influenciados por factores macroeconómicos. Asimismo, en el contexto de la Covid-19 se incrementó la morosidad en el segmento de Vivienda.

Para el mismo país, López (2020) realizó un proyecto de investigación el cual se enfocó en realizar una evaluación respecto de las causas que tienen incidencia en el índice de cartera vencida en las cooperativas crédito y ahorro del segmento uno en Ecuador. Se examinan tanto variables micro como



macroeconómicas para entender el riesgo de la cartera y su evolución a lo largo del tiempo. Se utilizan seis variables financieras y microeconómicas y cuatro variables macroeconómicas para este análisis. Además, se realiza un análisis descriptivo de tres variables relacionadas con la cartera vencida. Se aplica un modelo de regresión de series de panel, donde se encuentra que el índice de cartera vencida en Ecuador se explica principalmente por determinantes macroeconómicos como la inflación y la TR de las variables específicas de las cooperativas como la ratio de provisiones, la solvencia y el tamaño. Se observa que las provisiones ayudan a proteger los activos frente a aumentos en la cartera en mora, y que las cooperativas han reducido las tasas de interés activas en un esfuerzo por ganar más cuota de mercado. Además, se destaca el comportamiento cíclico del desempleo durante el período estudiado.

Finalmente, Choque (2019) menciona que el riesgo de crédito es importante para las instituciones financieras ya que a posibles pérdidas por incumplimiento de deudores. En ese sentido el propósito fue establecer los determinantes que afectan el grado de usuarios morosos en las entidades de finanzas de Bolivia. Es esencial considerar que la cartera de préstamos representa la mayor parte de los activos de estas entidades. No obstante, algunos préstamos incurren en impagos, lo que repercute en el rendimiento de las instituciones financieras y tiene efectos adversos en la intermediación de recursos en la economía. Llegando a concluir que las variables que explicaron la conducta de la morosidad los parámetros de PBI. Durante períodos de crecimiento económico negativo, esta variable resultó en niveles elevados de morosidad, mientras que contribuyó a la reducción de la morosidad cuando se experimentaron crecimientos positivos, lo que indica una mejora en la



productividad económica para estos sectores, que son los principales destinatarios de los microcréditos.

A nivel nacional, Aranda (2024) realizaron una investigación con la finalidad de conocer cómo se corresponden el manejo de los riesgos crediticios y los grados de morosos en una entidad crediticia del departamento de San Martín. Este estudio fue de nivel básico, con un alcance en el cual no se manipularon las variables para un grupo muestral de 108 colaboradores (asesores y administrativos). De acuerdo con los hallazgos se obtuvo que en este aspecto el riesgo alcanzó el 30%, medio en un 50% y alto en un 20%. Por otro lado, el nivel de morosidad fue bajo en un 34%, medio en un 46% y alto en un 20%. En conclusión, se encontró que hay correspondencia notable y fuerte entre las variables analizadas en esta investigación. El test de arrojó un coeficiente de 0.70 y un p-valor ≤ 0.01 , indicando una dependencia entre variables del 50.3%.

En la misma línea, Chota (2023) realizó una investigación cuyo propósito fue identificar como se corresponden la presencia de morosos y el manejo de los préstamos en la entidad financiera Compartamos de Tarapoto. El trabajo fue aplicado, transaccional sin manipulación de variables y de alcance relacional. El grupo muestral estuvo conformado por 30 trabajadores. Según los resultados obtenidos, el valor de p fue de 0.00, Rho de Spearman fue de 0.79. Por lo tanto, hay correspondencia notable entre ambas variables.

De igual modo, Condor y Taipe (2019) realizó una evaluación entre las variables peligro crediticio y nivel de morosos en la microfinanciera Mibanco, agencia Chupaca, para lo cual investigó diversas estrategias para mostrar la relevancia de gestionar el riesgo crediticio. Para ello utilizó el estudio teórico de alcance relacional, transaccional sin la manipulación de variables. La muestra



fue censal conformada por 30 asesores. Concluyeron que hay correlación baja entre ambas variables con un valor de Rho de 0.46 a un nivel de significancia del 0.05, del mismo modo encontraron la existencia de una relación débil (Rho = 0.39) y significativa al 5% de nivel de significancia.

Asimismo, Julca (2019) determinó cómo la gestión del riesgo crediticio influye en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. La muestra consistió en 71 colaboradores. Se trabajó con un modelo mixto, transaccional y no se manipularon las variables, de alcance explicativo. Se utilizó el test de Chi Cuadrado, obteniendo un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$). Concluyó que existe relación entre la morosidad y la gestión del riesgo crediticio.

Finalmente, Gárate (2018) determinó la relación entre la gestión del riesgo de créditos y la morosidad en clientes del segmento empresas del BBVA Continental en Moyobamba. El estudio fue descriptivo correlacional y se basó en una muestra conformada por 32 usuarios de los préstamos. Concluyó que los usuarios no alcanzaron las condiciones correctas para solicitar préstamos, aunque según la Superintendencia de Banca si podían solicitar créditos. Para probar la hipótesis, se utilizó el criterio de decisión basado en el valor p: si el p menor que 0.05. Los hallazgos obtenidos por el procesamiento estadístico alcanzaron un parámetro de 0.036 que es menor a 0.05.

A nivel local, Jara y Quiñonez (2023) determinaron la relación que existe entre las variables, calificación de préstamos y grado de morosos en la entidad financiera MiBanco, agencia las Mercedes en la ciudad de Juliaca. La investigación tuvo una metodología descriptiva transaccional sin manipulación de variables. La muestra consistió en treinta colaboradores. El trabajo de datos,



se realizó en el software SPSS v26. Para comprobar cómo incide en la calificación de solicitudes de préstamos y su relación con el nivel de morosos, por lo que se hizo uso del coeficiente de Rho de Spearman que alcanzo el 0.06 Concluyeron que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Del mismo modo, Vilca y Torres (2021) determinaron la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en la empresa Mi Banco. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 122 trabajadores. Se aplicaron dos escalas, el primero de riesgo crediticio y otra de índice de morosidad. Los resultados mostraron que la correlación $Rho = -0.467$, lo que denota una relación negativa moderada, y un p-valor de 0.000, menor que 0.05. Se infiere que existe una correspondencia entre los parámetros de usuarios morosos y los peligros relativos a los préstamos.

En la misma línea, Jallo (2020) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar la gestión de créditos y su impacto en el grado de morosos de la Institución crediticia MiBanco-Puno, en ese sentido investigó el aumento del grado de morosos en esta institución, particularmente en el sector de las medianas y pequeñas empresas, atribuyendo este fenómeno a una evaluación crediticia deficiente y a la flexibilización de los criterios de calificación. La finalidad fue realizar una evaluación de las solicitudes de préstamos en correspondencia con el grado de morosos en la mencionada entidad financiera. Este estudio sigue un enfoque cuantitativo, utilizando un proceso deductivo, con un diseño descriptivo y no experimental. La recolección de datos se realizó mediante la evaluación de los documentos de petición de préstamos con los métodos de análisis de



información y evaluación. La muestra consistió en veinte y siete analistas por año y trescientos expedientes. Los resultados revelaron un nivel inadecuado y poco significativo de cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito por parte de los analistas, lo que se reflejó en una tendencia creciente de morosidad en los primeros tres años del análisis. Esto se atribuye al aumento de créditos flexibles y una alta cartera vencida. Se concluye que la gestión crediticia deficiente se debe a la incorrecta ejecución de las etapas para el otorgamiento de créditos y una evaluación crediticia flexible, donde solo el 59% de los créditos otorgados cumplen con los parámetros de las políticas de crédito, mientras que el 41% no los cumple.

Finalmente, Valeriano (2019) realizó un estudio de investigación el cual se centra en determinar la correlación reflejadas entre los factores de niveles de morosos y los peligros de los prestamos no cancelados en la entidad financiera Credicoop en Puno, 2018. Se adopta un enfoque descriptivo, sin manipular las variables, relacional, transaccional. Se trabajó con una muestra de 21 analistas, utilizando como técnicas principales la aplicación de encuestas con sus correspondientes instrumentos. La prueba estadística de correlación de Pearson muestra una correspondencia indirecta y débil entre las variables analizadas en esta investigación, por lo que la significancia alcanza 0.450, en tanto el 3.02% se relaciona con los peligros del no pago de préstamos. Sin embargo, el 97% implica un grado de independencia. Además, la prueba "t" evidencia que el valor calculado es menor que el valor crítico, lo que respalda empíricamente la hipótesis planteada.



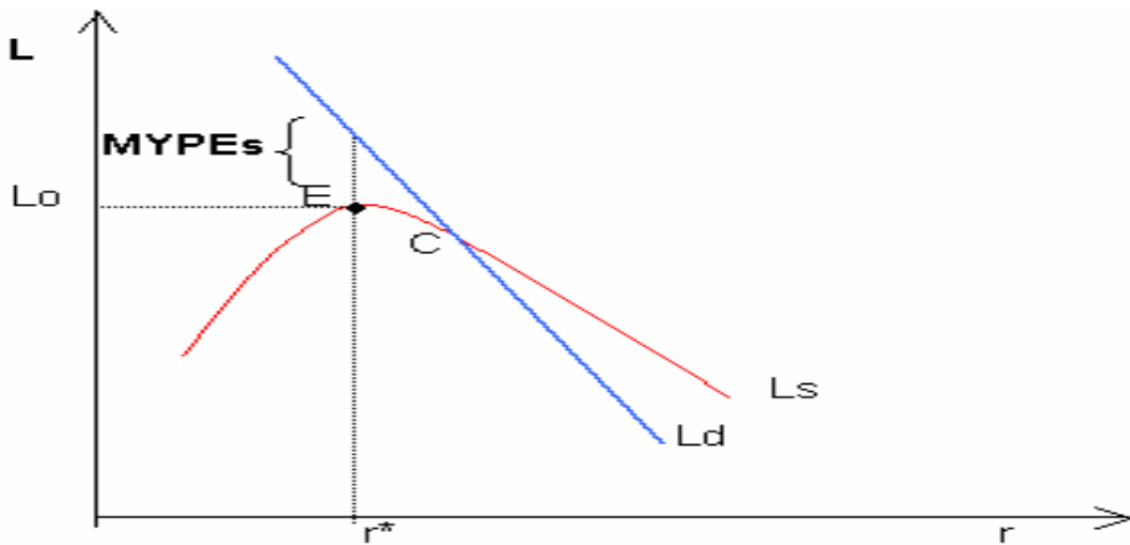
2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo de racionamiento crediticio: Información asimétrica

En el ámbito del mercado crediticio, desde una visión keynesiana, los bancos, financieras y microfinancieras confrontan el desafío de la información asimétrica. Esto implica que quienes solicitan el crédito poseen un conocimiento más profundo sobre su situación real y sus posibilidades de reembolso en comparación con la entidad financiera que otorga el crédito. Por lo tanto, se presenta una disparidad en la información disponible. Además, surgen problemas de selección adversa y riesgo moral, que son reconocidos como imperfecciones en el mercado.

En la práctica, esta asimetría de información conduce al racionamiento del crédito, lo que significa que las demandas excesivas de crédito no pueden ser satisfechas mediante aumentos en las tasas de interés, resultando en un equilibrio ineficiente en el mercado crediticio. Como consecuencia, los clientes pueden caer en morosidad, es decir, incumplir con los pagos de las cuotas según lo pactado en el contrato.

En ese sentido, desde la perspectiva clásica Stiglitz y Weiss (1981), mencionan la teoría del racionamiento crediticio el cual sostiene que el mercado de créditos se representa en el siguiente gráfico.

Figura 1:*Equilibrio de mercado crediticio con racionamiento*

Nota. Propuesta adaptada por Stiglitz y Weiss (1981)

Donde:

Ls = Oferta de créditos

Ld = Demanda de créditos

r = Tasa de interés real

La cantidad de crédito demandada está determinada por los potenciales clientes que ansían acceder a préstamos, la cual está influenciada por la tasa de interés. De otro modo, la oferta de créditos, en este contexto, proviene de los bancos y está también sujeta a la tasa de interés (r). Como intermediarios financieros, los bancos no necesariamente otorgan todo el crédito que los clientes demandan (es decir, la demanda de crédito excede la oferta), lo que resulta en una restricción del crédito. Para abordar esto, los bancos aplican tecnologías de crédito que emplean métodos de evaluación cuantitativos y cualitativos. El propósito de estas técnicas es mitigar la asimetría de información y reducir el riesgo crediticio.

Como muestra la Figura 1, en el punto E, los bancos buscan maximizar su

rendimiento esperado a la tasa de interés r^* . Sin embargo, esta tasa representa un equilibrio con exceso de demanda, lo que significa que teóricamente no es eficiente en términos de satisfacción de la demanda, geométricamente, esta ineficiencia se debe a que las curvas de demanda y oferta de préstamos no se cruzan, siendo la primera con pendiente negativa y la segunda con pendiente positiva ($L_d = L_s$).

El incremento de demanda surge debido al racionamiento del crédito: los bancos no están dispuestos a reducir la tasa de interés menores de r^* porque esto no maximiza su utilidad. Además, si el banco afirma incrementar la tasa de interés, conquistaría a prestatarios con inversiones de alto riesgo, lo que reduciría la utilidad anhelada del banco.

El inconveniente de la información asimétrica surge de la desigualdad de información entre el banco y el cliente con respecto a la transacción de crédito. En consecuencia, el mercado de crédito presenta imperfecciones o fallas debido a esta asimetría de información, lo que resulta en una asignación ineficiente de créditos para los clientes, incluidos los microempresarios.

2.2.2. Gestión de riesgo crediticio

Es la pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de las contrapartes. En operaciones fuera de balance, como las relacionadas con derivados, se denomina "riesgo de contrapartida". Este riesgo surge tanto en operaciones activas como pasivas, y generalmente se limita a la pérdida asociada con la necesidad de reemplazar las operaciones en el mercado, en lugar del total del importe nacional. Para medirlo, es necesario evaluar dos componentes: a) el riesgo actual, que es el costo inmediato de reposición si la contraparte quebrara, y b) el riesgo potencial, que es la pérdida adicional que



podría ocurrir si la contraparte incumple en el futuro (Pra y Arguedaz, 2010).

- **Evaluación crediticia**

El análisis de las solicitudes de créditos es el meticuloso proceso mediante el cual una institución financiera o prestamista analiza minuciosamente la capacidad que tiene una entidad financiera para conseguir préstamos y otorgar créditos. Este procedimiento es crucial para determinar la viabilidad y el riesgo asociado a la concesión del préstamo solicitado. Durante la evaluación, se examinan diversos aspectos financieros, económicos y personales del solicitante (Guaman, 2023)

Evaluación de requisitos: las evaluaciones de los requisitos son análisis realizados por entidades financieras para determinar la capacidad y disposición de un solicitante de pagar un préstamo. Involucran la revisión del historial crediticio, ingresos, deudas, activos, estabilidad laboral y gastos del solicitante posterior de ello se siguen los siguientes pasos (Condor y Taipe, 2019).

- ✓ Solicitud de crédito: el solicitante completa una solicitud proporcionando información personal y financiera.
- ✓ Revisión del historial crediticio: se consulta el historial crediticio del cliente a través de agencias de crédito.
- ✓ Análisis de liquidez respecto de las remuneraciones y la capacidad de gasto del usuario con el fin de establecer si pueden cancelar préstamos o no.
- ✓ Evaluación de garantías: si se requiere, se valora cualquier garantía ofrecida.
- ✓ Cálculo del puntaje de crédito: se calcula un puntaje de crédito basado en el historial crediticio.
- ✓ Análisis cualitativo: se consideran factores adicionales como la estabilidad laboral.



- ✓ Toma de decisiones: la entidad decide sobre la aprobación del crédito y los términos del préstamo.
- ✓ Notificación al solicitante: el solicitante es informado de la decisión y los términos si se aprueba.

Monto del préstamo: Para determinar el monto de un préstamo, el responsable considera varios factores importantes. En primer lugar, se tiene en cuenta el límite de crédito solicitado por el cliente y la necesidad de realizar operaciones comerciales en un tiempo determinado, asegurando que el préstamo cubra sus necesidades crediticias (Condor y Taipei, 2019).

- ✓ Estabilidad laboral: un factor clave es la estabilidad laboral del solicitante. Es necesario contar con un contrato laboral que garantice un ingreso determinado. La entidad analiza el tipo de contrato, su duración y el tiempo que el solicitante ha trabajado en la organización empresarial.
- ✓ Capacidad de generar ingresos: el banco evalúa la capacidad del cliente para pagar el crédito dentro del plazo acordado. Se revisan los ingresos actuales y se proyectan los futuros para asegurarse de que el solicitante puede cumplir con los pagos.
- ✓ Edad: los solicitantes deben estar en el rango de edad de dieciocho a setenta y cinco años para ser considerados para un crédito. Este criterio se establece porque dentro de este rango, hay una mayor probabilidad de que el solicitante pueda devolver el dinero prestado.
- ✓ Confianza en el Cliente: la confianza en el cliente es un factor determinante. La primera vez que alguien solicita un crédito, el proceso puede ser más largo. Sin embargo, si el cliente tiene una buena experiencia crediticia previa, ya sea con la misma entidad o con otra, y ha pagado sus cuotas puntualmente, se



genera una mayor confianza. Esto facilita el acceso a montos mayores en futuros préstamos.

Fuente de ingresos: Para prevenir y evitar el lavado de activos, se realiza una evaluación detallada de las fuentes de ingresos de los solicitantes de crédito. En este contexto, la entidad financiera informa al usuario sobre el compromiso y la actualización continua de sus trabajadores respecto de la calificación y monitoreo de los contratos. La entidad ha desarrollado mecanismos, aplicativos de última generación con el fin de identificar y registrar con precisión las transacciones de los clientes. Como parte de estas medidas, se ha establecido una un Comité de Prevención de Lavado de Activos. Esta unidad y comité están dedicados a supervisar y reforzar las políticas y procedimientos destinados a identificar y mitigar los riesgos asociados con el lavado de dinero.

- **Políticas de créditos**

La política de créditos es una unión de directrices establecidas por una unidad financiera para regular la concesión de préstamos. Estas instrucciones son esenciales para manejar de qué manera se otorgan préstamos y créditos a usuarios en relación con los niveles de morosidad y las formas de recuperación. Incluyen criterios de elegibilidad, como historial crediticio, ingresos mínimos y estabilidad laboral, así como condiciones específicas para distintos tipos de préstamos, como personales, hipotecarios y comerciales. Además, la política de créditos define las tasas de interés, los plazos y los requisitos de garantías. También establece el proceso de evaluación, detallando la documentación necesaria, la metodología de análisis financiero y los procedimientos de aprobación. La gestión de riesgos es otro aspecto crucial, incluyendo límites de exposición, políticas de cobro y medidas de prevención de fraude (Deza, 2019).



La política también contempla el monitoreo continuo de los créditos otorgados y la revisión periódica de las directrices para acondicionarse a las transformaciones en las condiciones mercantiles y en el control. En resumen, una política de créditos bien estructurada es vital para mitigar riesgos, asegurar consistencia en la toma de decisiones, cumplir con las regulaciones y contribuir a la rentabilidad de la entidad financiera (Deza, 2019).

Historial crediticio: el historial crediticio de un usuario es importante para los bancos, ya que refleja cómo ha manejado sus obligaciones financieras en el pasado. Esta información permite a las instituciones evaluar el riesgo crediticio y decidir respecto de la aceptación de las solicitudes de crédito. Es utilizado de manera continua para prever el nivel de solvencia de cancelación posterior de los usuarios, influenciando las condiciones de crédito disponibles. Mantener un buen historial crediticio es crucial para acceder a mejores opciones financieras y gestionar eficazmente las finanzas personales.

Capacidad de pago: Hace referencia a la destreza financiera de una persona con el fin de gestionar los créditos financieros, como préstamos y deudas, considerando sus ingresos y gastos mensuales. Es crucial en la evaluación de crédito para determinar si el solicitante puede manejar nuevas obligaciones sin comprometer su estabilidad financiera, asegurando así que los préstamos puedan ser pagados según lo acordado.

Tasa de interés: determina el costo total del préstamo para el prestatario y refleja el riesgo percibido por el prestamista. Una tasa más alta puede indicar mayor riesgo crediticio, afectando la rentabilidad del prestamista y la asequibilidad del crédito para el prestatario (Condor y Taipe, 2019).



- ✓ Costo del crédito: la tasa de interés determina el costo total del préstamo para el prestatario. Cuanto mayor sea la tasa de interés, mayores serán los reembolsos mensuales y el costo total del crédito.
- ✓ Riesgo de crédito: la tasa de interés refleja el riesgo percibido por el prestamista de no recuperar el dinero prestado. Un solicitante con un historial crediticio sólido y buena capacidad de pago puede calificar para tasas de interés más bajas, mientras que aquellos con mayores riesgos pueden enfrentar tasas más altas como compensación por ese riesgo.
- ✓ Rentabilidad para el prestamista: la tasa de interés también influye en la rentabilidad del prestamista. Determina el margen de beneficio que obtendrá el prestamista después de considerar los costos operativos y el riesgo asociado con el préstamo.

- **Tipos de créditos**

Existen diferentes tipos de créditos determinadas diferenciadas por sus tasas de interés, plazos de pago, requisitos de elegibilidad y propósitos específicos para los cuales se puede utilizar. La elección del tipo de crédito adecuado depende de las necesidades financieras y la situación individual de cada persona o empresa (Rebolledo y Soto, 2011), entre las principales se tienen:

Crédito consumo: es un préstamo destinado a cubrir necesidades personales como compras, viajes, estudios o emergencias médicas. Se caracteriza por tasas de interés variables según el perfil del solicitante, plazos de pago generalmente más cortos que otros tipos de crédito, y montos adaptados a las necesidades individuales. Puede requerir garantías personales o colaterales dependiendo de las políticas del prestamista, pero ofrece flexibilidad en el uso



de los fondos según las necesidades del prestatario.

Créditos comerciales: los créditos comerciales son préstamos dirigidos a empresas para financiar necesidades como capital de trabajo, compra de inventario o expansión. Tienen tasas de interés y plazos adaptados al riesgo y la estabilidad financiera de la empresa, pueden requerir garantías comerciales y se utilizan exclusivamente para fines comerciales. Estos créditos son fundamentales para facilitar el crecimiento y la operación diaria de las empresas.

Créditos hipotecarios: son préstamos consignados a la compra o refinanciamiento de bienes inmuebles, como viviendas o propiedades comerciales. Ofrecen tasas de interés generalmente más bajas debido a la garantía del inmueble, plazos extendidos y montos significativos según la capacidad de pago del cliente y el valor de tasación del inmueble. Son fundamentales para facilitar la adquisición de propiedades a largo plazo con condiciones financieras favorables.

2.2.3. La morosidad

Según; Espinoza (2016) el concepto de morosidad se refiere al retraso en el cumplimiento de una deber legalmente establecida, identificada como lentitud o retraso en los pago. Por lo tanto, se denomina como moroso a aquel deudor que, de manera culposa, posterga el cumplimiento de una obligación que ya ha vencido.

En el sistema microfinanciero, para Castañeda y Tamayo (2013) la no cancelación de créditos se conoce como el incumplimiento o la lentitud en los pagos de los créditos concedidos en el momento en que vencen. Estos créditos están destinados a respaldar el crecimiento y desarrollo empresarial de pequeñas y microempresas.



Desde una perspectiva empresarial según González y Gomes (2015) el incumplimiento de los pagos de los préstamos corresponde a la incapacidad de cancelar los créditos otorgados por una entidad financiera a pesar de que existen documentos contractuales y plazos fijados, acordados previamente. El incumplimiento representa una causa en las organizaciones, principalmente en las financieras, ya que, si hay un alto número de cuentas por cobrar con pagos incumplidos en las fechas establecidas, la liquidez se verá afectada negativamente y, como consecuencia, la empresa podría carecer del capital necesario para llevar a cabo sus operaciones comerciales de manera efectiva.

- **Causas de la morosidad**

Según, Aguilar y Camargo (2002) las principales causas de la morosidad son:

- ✓ Problemas financieros personales: Los deudores pueden enfrentar dificultades financieras personales, como la pérdida de empleo, la enfermedad, el divorcio u otras situaciones imprevistas que afectan su nivel de liquidez para cancelar los créditos otorgados por las instituciones financieras.
- ✓ Falta de liquidez: Las empresas y los individuos pueden experimentar dificultades temporales de solvencia que hacen imposible cancelar sus créditos en el momento debido.
- ✓ Gestión deficiente de las finanzas: Una mala administración financiera, como el gasto excesivo, la falta de presupuesto o la falta de planificación financiera, puede llevar a la incapacidad para cumplir con los pagos.
- ✓ Altas tasas de interés: Los préstamos con altas tasas de interés pueden hacer que los pagos mensuales sean difíciles de manejar para los deudores,



especialmente si no se planifica adecuadamente el presupuesto.

- ✓ Falta de comunicación: Puede dificultar la resolución de problemas y la negociación de nuevos términos de pago.
- ✓ Cambios en las condiciones económicas: Las fluctuaciones económicas, pueden afectar el nivel de solvencia de los usuarios lo cual impide con la cancelación de sus créditos y préstamos.
- ✓ Incumplimiento de políticas de crédito: Las empresas que otorgan crédito pueden enfrentar morosidad debido a políticas de crédito laxas que no evalúan adecuadamente la capacidad de pago de los prestatarios.
- ✓ Problemas legales o disputas: Los problemas legales, como disputas contractuales o litigios, influyen en el nivel de liquidez de los deudores respecto del cumplimiento de sus pagos.

2.3. Definición de términos

Créditos

Son formas de financiamiento en las que una entidad, generalmente un banco o una institución financiera, provee una cantidad de dinero a una persona o empresa con la condición de que dicha cantidad sea devuelta en un período de tiempo específico, junto con un interés acordado.

Créditos de consumo

Son un tipo de préstamo otorgado a individuos para financiar la adquisición de bienes y servicios de consumo. Este tipo de crédito está diseñado para cubrir necesidades personales o familiares a corto o mediano plazo.

Créditos comerciales

Son préstamos otorgados a empresas y organizaciones para financiar sus operaciones comerciales, necesidades de capital de trabajo, compra de



inventario, expansión, o adquisición de activos. Este tipo de crédito está establecido específicamente para satisfacer las necesidades financieras de las empresas, tanto pequeñas como grandes, en diversos sectores.

Créditos hipotecarios

Son préstamos a largo plazo que los usuarios acceden con el fin de adquirir bienes y servicios, rehabilitación, infraestructura o refinanciamiento de bienes inmuebles, como casas, apartamentos, terrenos o locales comerciales. La principal característica de los créditos hipotecarios es que el inmueble adquirido o mejorado es la garantía del préstamo.

Cobranza

Es el proceso mediante el cual una entidad financiera, empresa, o acreedor se encarga de recuperar el dinero prestado a un prestatario o cliente que ha adquirido un crédito o préstamo. Este proceso incluye el seguimiento y la gestión de los pagos del préstamo para asegurar que se realicen de acuerdo con los términos acordados, así como la toma de acciones en caso de que el prestatario no pueda cancelar sus préstamos y créditos en los plazos fijados.

Evaluación crediticia

Hace referencia al proceso mediante el cual una entidad financiera, como un banco o una institución de crédito, analiza y determina la capacidad de un solicitante (persona o empresa) para cumplir con sus deberes de pago antes de otorgar un crédito o préstamo. Este proceso permite a los prestamistas evaluar el riesgo de conceder un crédito y decidir si aprobar o denegar la solicitud.

Gestión del riesgo

El concepto se refiere a las operaciones y actividades dirigidas a conocer, calificar, evaluar y mitigar los riesgos que pueden afectar a una organización o



proyecto. Su objetivo es reducir las amenazas y maximizar las oportunidades para asegurar la estabilidad financiera, operativa y estratégica de una organización. Esta variable es importante en todas las entidades financieras y otras instituciones públicas y privadas como seguros, salud, manufactura, tecnología y más, ya que ayuda a proteger los activos y a garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Morosidad

Es la situación en la que un prestatario no tiene la capacidad de cancelar sus préstamos y créditos de acuerdo con las condiciones acordadas. En otras palabras, ocurre cuando los pagos del préstamo se retrasan más allá de la fecha de vencimiento determinada en el contrato. La morosidad puede variar en grado, desde retrasos menores hasta incumplimientos graves.

Políticas de crédito

Son un conjunto de directrices y normas establecidas por una entidad financiera, empresa o institución para gestionar la concesión, administración y recuperación de créditos o préstamos.

Recuperación de créditos

Es el proceso mediante el cual una entidad financiera, empresa, o acreedor busca recuperar los fondos prestados a un prestatario que ha fallado en cumplir con sus obligaciones de pago. Este proceso se enfoca en gestionar y resolver deudas impagas, buscando recuperar el dinero adeudado y minimizar las pérdidas financieras.

Tasa de interés

Es el porcentaje que se cobra o se cancela respecto de un préstamo, crédito o la utilización de un activo en un tiempo definido. Es un componente



fundamental en las operaciones financieras y de crédito, ya que establece el costo de los préstamos y el rendimiento de las inversiones. La tasa de interés puede aplicarse a una variedad de transacciones financieras, como préstamos, ahorros, inversiones y depósitos.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación

Método

El enfoque metodológico elegido fue el hipotético-deductivo, el cual comienza con enunciados planteados como hipótesis y busca probar o refutar estas afirmaciones. A través de este proceso, se derivaron conclusiones generales que requirieron ser verificadas con la realidad antes de ser consideradas como teorías establecidas (Bernal, 2016).

Enfoque

El enfoque del estudio adoptó una perspectiva cuantitativa debido a que la verificación de hipótesis se realizó utilizando métodos estadísticos y cálculos numéricos, con el propósito principal de confirmar teorías e identificar pautas de comportamiento mediante pruebas numéricas (Hernandez et al., 2014).

Tipo

De tipo básica, que de acuerdo con Pimienta y De la Orden (2017) se enfoca principalmente en obtener conocimientos por sí mismo, sin priorizar sus aplicaciones prácticas. Su objetivo principal radica en enriquecer y expandir la comprensión de la realidad, centrándose en la formulación de generalizaciones progresivas, como teorías, leyes e hipótesis.



Nivel

Corresponde al alcance descriptivo y correlacional en su enfoque. Respecto al análisis descriptivo, se dedicó a examinar las características, perfiles y atributos de individuos o grupos (tales como familias, comunidades u organizaciones), así como de objetos, procesos u otros fenómenos sujetos a evaluación. Por otro lado, adoptó un enfoque correlacional al analizar la relación entre variables, siguiendo un patrón predecible, ya sea en un individuo, grupos de individuos o en una población (Hernandez et al., 2014).

Diseño

De diseño no experimental, lo que significó que se llevó a cabo sin la manipulación deliberada de variables, enfocándose únicamente en la observación de fenómenos en su entorno natural con el propósito de análisis. Además, se trató de un diseño transaccional porque el recojo de información se ejecutó en un momento único (Hernandez et al., 2014).

3.2. Ámbito de investigación

La presente investigación se realizó en MiBanco, en la agencia Puno Matriz, el cual es una de las agencias principales ubicada en la capital de la región de Puno, durante el año 2023.

3.3. Población y muestra

Población

Es el conjunto total de unidades de análisis que comparten una o más características similares, ocupan un mismo espacio geográfico y están sujetos a cambios con el paso del tiempo (Vara, 2012). Con respecto al grupo poblacional, se consideró a 19 asesores de crédito y 6 de operaciones que hacen un total de 25 trabajadores en la agencia Puno Matriz.



Muestra

Es una fracción de la totalidad de elementos que se analizan que corresponden a la información recogida y muy bien definida con precisión y claridad antes de su selección. Es importante que esta muestra sea representativa del total de la población (Hernandez et al., 2014). En ese sentido para este estudio la muestra corresponde a la misma población, por lo que no hubo necesidad de fraccionarla.

3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información

Técnica

La técnica fue la encuesta el cuál es definida por (Vara, 2012), como una metodología diseñada para recopilar de manera sistemática información sobre un tema específico o temas relacionados con una población, mediante interacciones directas o indirectas con los individuos o grupos que conforman la población objeto de estudio.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario que según (Vara, 2012), se define como un instrumento utilizado para recolectar información, compuesto por una serie de preguntas que se enfocan en una o más variables que serán evaluadas o medidas.

3.5. Recogida de Datos

Se realizó presentando una solicitud formal a la gerencia de Mibanco específicamente a la agencia Puno Matriz, solicitando la autorización para poder aplicar el instrumento en los trabajadores de la entidad.

Posterior de la aprobación, se procedió a entregar el cuestionario a toda la muestra censal es decir a los 25 trabajadores, previamente indicándoles que el



cuestionario tiene que ser llenado de forma anónima y que el fin de la aplicación del cuestionario es netamente para la investigación.

Finalmente, los cuestionarios fueron recogidos para luego ser tabulados y procesados en el software IBM SPSS v25.

3.6. Contrastación de hipótesis

La hipótesis fue evaluada utilizando el estadístico Rho de Spearman, conocido también como coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente es una medida estadística no paramétrica que analiza la relación monótona entre dos variables. Esto implica verificar si existe una relación sistemática entre los rangos de las observaciones en ambas variables, sin requerir que sea lineal (Martínez et al., 2009). El cual es calculado mediante la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- r_s = Correlación de rango de Spearman
- D = diferencia entre los rangos de las variables correspondientes.
- n = número de observaciones

Asigna los valores de dos variables y luego evalúa la correlación entre estos rangos. Este coeficiente varía entre -1 y 1, donde -1 indica una correlación negativa perfecta, 1 indica una correlación positiva perfecta, y 0 indica ausencia de una relación monótona. Spearman es útil cuando los datos no cumplen con los supuestos necesarios para utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, como la normalidad de la distribución (Martínez et al., 2009).



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

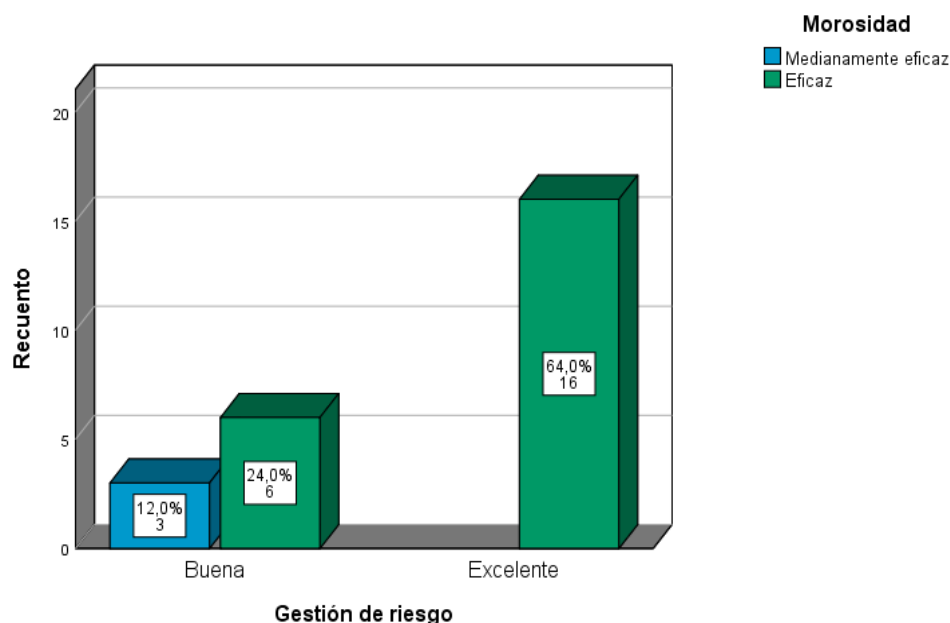
Tabla 2

Gestión de riesgos y Morosidad

| | | Gestión de riesgo | | | | Total | |
|------------------|---------------------|-------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| | | Buena | | Excelente | | | |
| | | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Morosidad | Medianamente eficaz | 3 | 12.0% | 0 | 0.0% | 3 | 12.0% |
| | Eficaz | 6 | 24.0% | 16 | 64.0% | 22 | 88.0% |
| | Total | 9 | 36.0% | 16 | 64.0% | 25 | 100.0% |

Figura 2

Gestión de riesgos y Morosidad



La tabla y figura se muestra la relación entre la morosidad y la gestión de riesgo. Se observa que, dentro de la gestión de riesgo buena, el 12% de los asesores tienen morosidades medianamente eficaces en términos de morosidad, mientras que el 24% conocen la morosidad a un nivel eficaz. En la gestión de riesgo excelente, ningún asesor es medianamente eficaz, pero el 64% es eficaz. En total, el 88% de los asesores se encuentran en un nivel eficaz en conocer la morosidad, destacando la correspondencia que existe entre los niveles de morosidad y el manejo de calificación de préstamos.

Primer objetivo específico: Identificar la relación que existe entre las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

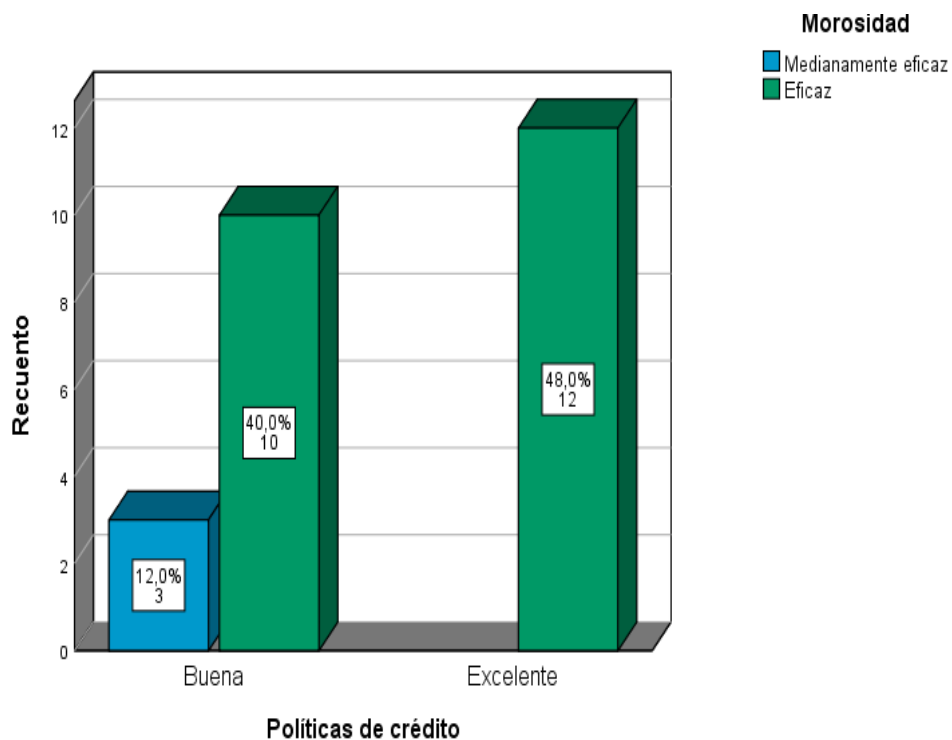
Tabla 3

Políticas de crédito y Morosidad

| | | Políticas de crédito | | | | Total | |
|------------------|---------------------|----------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| | | Buena | | Excelente | | Fi | % |
| | | Fi | % | Fi | % | | |
| Morosidad | Medianamente eficaz | 3 | 12.0% | 0 | 0.0% | 3 | 12.0% |
| | Eficaz | 10 | 40.0% | 12 | 48.0% | 22 | 88.0% |
| Total | | 13 | 52.0% | 12 | 48.0% | 25 | 100.0% |

Figura 3

Políticas de crédito y morosidad





La tabla y figura muestra la relación entre la morosidad y las políticas de crédito. Con políticas de crédito buena, el 12% de los casos presentan una morosidad medianamente eficaz, mientras que el 40% son eficaces. Para las políticas de crédito excelente, ningún asesor es medianamente eficaz y el 48% son eficaces. En total, el 88% de los asesores conocen la morosidad a un nivel eficaz, lo que indica que tanto políticas de crédito buenas como excelentes tienden a tener una alta eficacia en la gestión de la morosidad, aunque las políticas excelentes tienen una proporción ligeramente mayor de eficacia.

Segundo objetivo específico: Contrastar la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

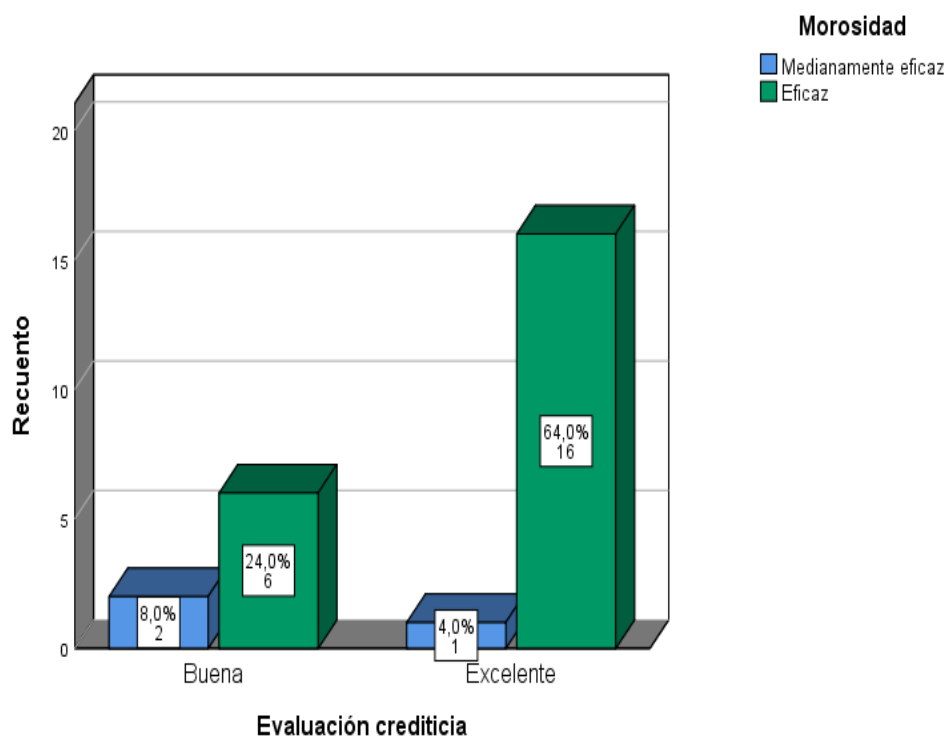
Tabla 4

Evaluación Políticas de crédito y Morosidad

| | | Evaluación crediticia | | | | Total | |
|-----------|---------------------|-----------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|---------------|
| | | Buena | | Excelente | | | |
| | | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Morosidad | Medianamente eficaz | 2 | 8.0% | 1 | 4.0% | 3 | 12.0% |
| | Eficaz | 6 | 24.0% | 16 | 64.0% | 22 | 88.0% |
| | Total | 8 | 32.0% | 17 | 68.0% | 25 | 100.0% |

Figura 4:

Evaluación crediticia y Morosidad





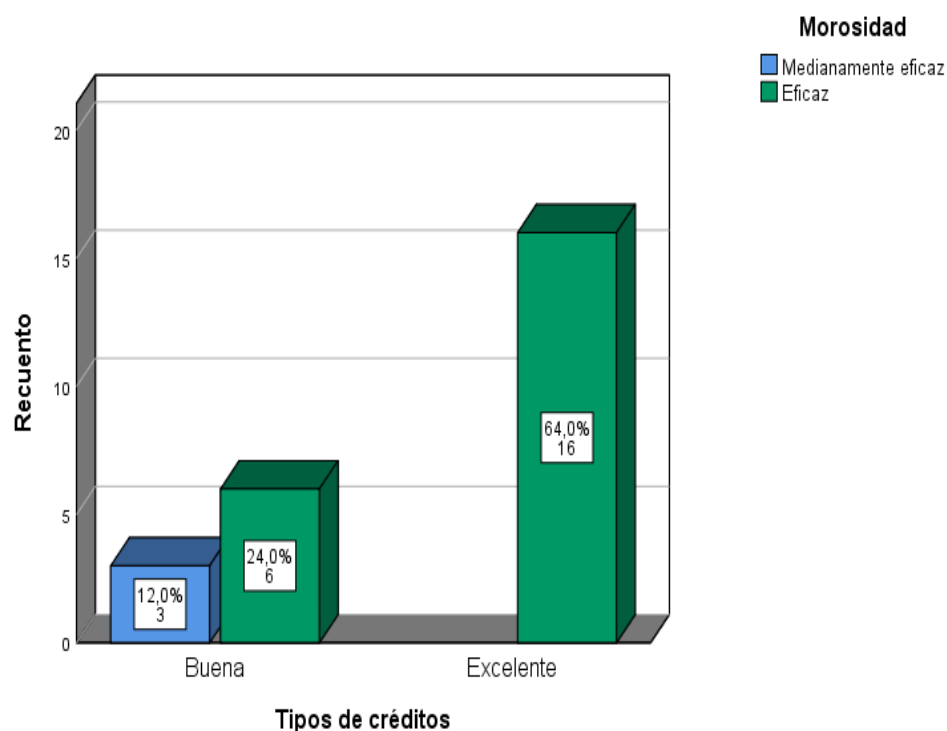
La tabla cruzada entre la morosidad y la evaluación crediticia muestra que la mayoría de los asesores con una evaluación crediticia excelente también tienen un nivel de morosidad eficaz (64.0%), mientras que solo un pequeño porcentaje (4.0%) se encuentra en el nivel medianamente eficaz. Por otro lado, en el nivel bueno, hay una distribución más equilibrada, con un 24.0% en el nivel eficaz de evaluación crediticia y un 8.0% en el nivel medianamente eficaz. Por consiguiente, a una mejor evaluación crediticia está asociada con una menor morosidad, destacando porque es relevante la calificación de las solicitudes de créditos de forma rigurosa para minimizar los niveles de morosidad.

Tercer objetivo específico: Definir la relación que existe los tipos de créditos y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

| | | Tipos de créditos | | | | Total | |
|------------------|---------------------|-------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| | | Buena | | Excelente | | Fi | % |
| | | Fi | % | Fi | % | | |
| Morosidad | Medianamente eficaz | 3 | 12.0% | 0 | 0.0% | 3 | 12.0% |
| | Eficaz | 6 | 24.0% | 16 | 64.0% | 22 | 88.0% |
| Total | | 9 | 36.0% | 16 | 64.0% | 25 | 100.0% |

Figura 5:

Evaluaciones políticas de crédito y morosidad



La tabla cruzada entre la morosidad y los tipos de crédito muestra que la mayoría de los asesores un tipo de crédito excelente también tienen un nivel de morosidad Eficaz del 64.0%, mientras que solo un reducido porcentaje de 4.0% se encuentra en el nivel medianamente eficaz. Por otro lado, en el nivel bueno, hay una distribución más equilibrada, con un 24.0% en el nivel eficaz y un 8.0% en el nivel medianamente eficaz. Por lo tanto, la tabla indica que una mejor evaluación crediticia está asociada con una menor morosidad, destacando la importancia de una evaluación crediticia rigurosa para reducir los niveles de morosidad.



4.2. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

La prueba determina la estadística aplicable a la investigación, asimismo, se identifica la distribución normal de los datos derivados en el estudio a ello conocido como la paramétrica o no paramétrica.

Ho: Las variables se caracterizan por tener una distribución normal (paramétrica).

Hi: Las variables no se caracterizan por tener una distribución normal (no paramétrica).

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de riesgo | 0.891 | 25 | 0.012 |
| Políticas de crédito | 0.907 | 25 | 0.027 |
| Evaluación crediticia | 0.880 | 25 | 0.007 |
| Tipos de créditos | 0.774 | 25 | 0.000 |
| Morosidad | 0.887 | 25 | 0.010 |
| Cobranza | 0.783 | 25 | 0.000 |
| Recuperación | 0.899 | 25 | 0.018 |
| Organización | 0.847 | 25 | 0.002 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Base de datos obtenidos del cuestionario

Se observan los principales hallazgos obtenidos al aplicar la verificación de la distribución normal de las categorías, por lo tanto, se observa un valor estadísticamente significativo siendo menor al 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la alterna (Hi) es así que se afirma que los datos



del estudio no tienen una distribución normal y no paramétrica, con 25 grados de libertad. Por lo tanto, el estadístico para el desarrollo de la correlación es el Rho Spearman.

Contrastación de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz - 2023

Hi: Existe relación significativa y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023

Criterio de decisión

- Cuando el p_valor > 0.05, entonces la rechaza la hipótesis alterna (Hi)
- Cuando el p_valor < 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna (Hi)

| Correlación | | | Gestión de riesgo | Morosidad |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de riesgo | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,941** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 25 | 25 |
| | Morosidad | Coeficiente de correlación | ,941** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 25 | 25 |

En la tabla de correlación se aprecia una relación muy fuerte y notable para las variables grado de morosos y manejo de riesgos crediticios, en tanto Rho Spearman de 0.941 y estadísticamente significativa de 0.000 menor al 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) entonces, se afirma que existe relación significativa y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco. Es decir, que un manejo eficiente de la calificación de créditos está asociada con una menor morosidad. En consideración la institución implementa estrategias de gestión de riesgo más rigurosas y efectivas, ello le permite experimentar una reducción significativa en las tasas de morosidad. Por ello, esto permite tomar de decisiones estratégicas y la gestión del riesgo en el sector, puesto que subraya la importancia de una gestión de riesgo robusta para mantener la salud financiera y minimizar los impagos.

Contrastación de primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

H_i: Existe relación significativa entre la las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023.

Criterio de decisión

- Cuando el $p_valor > 0.05$, entonces la rechaza la hipótesis alterna (H_i)
- Cuando el $p_valor < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_i)



| Correlación | | Morosidad | Políticas de crédito |
|------------------------|-----------------------------|---|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Morosidad | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1.000 ,822** 25 |
| | Políticas de crédito | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,822** 1.000 0.000 25 |

En la tabla de correlación se aprecia una correspondencia directa y significativa entre la morosidad y las políticas de crédito, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.822 y estadísticamente significativa de 0.000 menor al 0.05. Esto permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) por lo tanto, existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco. Esta relación indica que las políticas de crédito tienen un impacto considerable en los niveles de morosidad, y su gestión adecuada es crucial para controlar la morosidad en una cartera de crédito.

Contrastación de segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023

H_1 : Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023

Criterio de decisión

- Cuando el $p_valor > 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H_1)
- Cuando el $p_valor < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1)



| Correlación | | Morosidad | Evaluación |
|-----------------|--|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,874** |
| | | N | 25 |
| | | | 25 |
| | | Coeficiente de correlación | ,874** |
| | | Sig. (bilateral) | 1.000 |
| | | N | 25 |
| | | | 25 |

En la tabla de correlación muestra una correspondencia directa y significativa entre la morosidad y la evaluación crediticia, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.874 y estadísticamente significativa de 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se afirma la existencia de una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco. Por consiguiente, esta relación indica que calificación respecto del acceso a los créditos influye considerablemente en los niveles de morosidad, y su gestión adecuada es crucial para controlar la morosidad en una cartera de crédito.

Contrastación de tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre los tipos de créditos y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023

Hi: Existe relación significativa entre los tipos de créditos y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023

Criterio de decisión

- Cuando el $p_valor > 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H_i)
- Cuando el $p_valor < 0.05$, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_i)

| Correlación | Morosidad | | Morosidad | Tipos de créditos |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|-------------------|
| Rho de Spearman | Morosidad | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,847** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | | 25 | 25 |
| | Tipos de créditos | Coeficiente de correlación | ,847** | 1.000 |
| Sig. (bilateral) | | 0.000 | | |
| N | | 25 | 25 | |

En la correlación entre la morosidad y los tipos de crédito, el coeficiente de Rho Spearman es de 0.847, lo que indica una fuerte correlación positiva y estadísticamente significativa 0.000 menor al 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_i) y se asegura que hay correspondencia notable para los tipos de créditos y la morosidad. Por consiguiente, la institución debe considerar en ofrecer una mayor diversidad de productos crediticios asocia a un mayor riesgo de morosidad, lo cual es crucial para la gestión del riesgo y la toma de decisiones estratégicas.

4.3. Discusión de resultados

Al determinar la relación que existe para las dos variables implicadas en este estudio respecto de mi Mibanco, agencia Puno Matriz -2023. El resultado obtenido fue de la gestión de riesgo buena, el 12% de los asesores tienen morosidades medianamente eficaces en términos de morosidad, mientras que el



24% conocen la morosidad a un nivel eficaz. En la gestión de riesgo excelente, ningún asesor es medianamente eficaz, pero el 64% es eficaz. En contraste con los autores del antecedente como Guaman (2023) evidenció un parámetro que indica 0.733; es decir la vinculación es alta entre ambas categorías; asimismo, Rocha (2020) evidencia es probable que las instituciones crediticias consideren, al igual que en otros tipos de préstamos, el puntaje de calificación de las centrales de riesgo, donde los antecedentes de morosidad y cumplimiento juegan un papel crucial, junto con el nivel de endeudamiento potencial; Además Gaibor y Nieto (2020) se evidencia que los bancos pequeños son más sensibles a variables microeconómicas y financieras, mientras que los bancos grandes son más influenciados por factores macroeconómicos. Por otra parte, en el contexto de la Covid-19 se ha incrementado el nivel de morosos en el segmento de Vivienda. Por consiguiente, se afirma la contrastación de información.

Al conocer la correspondencia entre la presencia de alto nivel de morosos y la gestión de préstamos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023. El 12% de los casos presentan una morosidad medianamente eficaz, mientras que el 40% son eficaces. Para las políticas de crédito excelente, ningún asesor es medianamente eficaz y el 48% son eficaces. En contraste con los antecedentes como Choque (2019) evidenció elevados de morosidad, mientras que contribuyó a la reducción de la morosidad cuando se experimentaron crecimientos positivos, lo que indica una mejora en la actividad económica para estos sectores, que son los principales destinatarios de los microcréditos. Asimismo, Aranda (2024) presentó un procesamiento de Rho de Spearman con el valor de 0.709 y un nivel de significancia menor que 0.01, indicando una dependencia entre variables del 50.26%. Por consiguiente, se concreta en corroborar la información.



Al contrastar como se corresponden la calificación de los préstamos y el grado de morosos respecto de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023. El resultado una evaluación crediticia excelente también tienen un nivel de morosidad eficaz (64.0%), mientras que solo un pequeño porcentaje (4.0%) se encuentra en el nivel medianamente eficaz. Por otro lado, en el nivel bueno, hay una distribución más equilibrada, con un 24.0% en el nivel eficaz de evaluación crediticia y un 8.0% en el nivel medianamente eficaz. En contraste con los autores del antecedente como Chota (2023) se verificó que el parámetro p alcanza a valores menores que 0.01 con márgenes de errores definidos y el coeficiente Rho indica 0.799 lo cual implica que hay correspondencia importante entre ambas variables.

Al definir la vinculación que hay entre las clases de préstamos y los niveles de morosos en los préstamos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz - 2023. El resultado de los asesores un tipo de crédito excelente también tienen un nivel de morosidad Eficaz del 64.0%, mientras que solo un reducido porcentaje de 4.0% se encuentra en el nivel medianamente eficaz. Por otro lado, en el nivel bueno, hay una distribución más equilibrada, con un 24.0% en el nivel eficaz y un 8.0% en el nivel medianamente eficaz. En contraste con los autores del antecedente como, Condor y Taipe (2019) evidencia un valor de Rho de 0.46 a un nivel de significancia del 0.05, del mismo modo encontraron la existencia de una correspondencia débil y baja en tanto Rho alcanza 0.39 con nivel de significancia del 5%; también Julca (2019) que el manejo de los préstamos hacia los usuarios presenta una influencia notable para los indicadores de los usuarios morosos. Además, determinó que las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio, como la diversificación de cartera, la tecnología crediticia.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se encontró la existencia de una correlación alta y notable entre las variables, niveles de morosidad y manejo de riesgos financieros respecto de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno, para un parámetro de Rho de Spearman de 0.941 y significancia menor al 0.05, por lo que un manejo eficiente de las solicitudes de préstamos se relaciona con una menor morosidad.
- SEGUNDA:** Se identifica una correspondencia fuerte e importante respecto de las políticas crediticias y los niveles de morosos en los préstamos otorgados por Mibanco, agencia Puno, con un valor de Rho de Spearman de 0.822 y nivel de significancia inferior a 0.05, en tal sentido, las políticas crediticias impactan de manera considerable en el grado de morosidad y su gestión adecuada controlan la morosidad en una cartera de crédito.
- TERCERA:** El análisis y calificación de los créditos posee una correspondencia fuerte con los niveles de morosidad en la institución financiera Mibanco, agencia Puno, con Rho de Spearman de 0.874 y niveles de significancia inferiores a 0.05 por lo cual es posible asegurar que la calificación de las peticiones y solicitudes de crédito eficiente influye considerablemente en los niveles de morosidad y su gestión adecuada es esencial para controlar la morosidad en una cartera de crédito.
- CUARTA:** Los tipos de créditos tienen una fuerte correlación positiva con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno, el valor de 0.847 para Rho Spearman y estadísticamente significativa



menor al 0.05. Esto indica que la institución debe considerar en ofrecer una mayor diversidad de productos crediticios asocia a un mayor riesgo de morosidad.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al director de la Agencia Mibanco en implementar herramientas avanzadas de análisis de datos y modelos predictivos para evaluar la solvencia de los clientes y prever posibles riesgos de impagos. Además de ofrecer programas de educación financiera a los clientes para que comprendan mejor sus obligaciones y manejen adecuadamente sus finanzas, reduciendo así el riesgo de morosidad.
- SEGUNDA:** Se recomienda a los Asesores aplicar políticas transparentes y eficientes con el fin de calificar y evaluar rigurosamente la aprobación de créditos a partir de su correspondiente verificación respecto de la solvencia y liquidez de los usuarios. Asimismo, revisar y actualizar periódicamente las políticas de gestión de riesgos y de crédito con el fin de poder acceder a los créditos en vinculación con las transformaciones en el ámbito económico y regulatorio.
- TERCERA:** A los especialistas realizar un seguimiento constante de los créditos otorgados y de la situación financiera de los clientes. Implementar alertas tempranas para detectar señales de riesgo y tomar medidas preventivas.
- CUARTA:** Se recomienda a los asesores para evitar la concentración de créditos en un solo sector o tipo de cliente y diversificar la cartera puede reducir el impacto de la morosidad en caso de problemas económicos en un sector específico.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. *Economía*, 50(1), 65–120.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558/546>
- Aranda, M. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y morosidad en una cooperativa de la región San Martín - 2023* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la UCV].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134526>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Pearson).
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_Bernal_4ta_edicion
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. Repositorio de la UPAO].
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf
- Choque, L. (2019). *Los determinantes financieros de la mora en Bolivia* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés. Repositorio de la UMSA].
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23378>
- Chota, J. (2023). *Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la UCV].



<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136011>

Condor, K., & Taípe, J. (2019). *Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes. Repositorio de la UPLA].
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/897>

Deza, L. (2019). *Análisis y evaluación de la política de créditos y cobranzas para incrementar la colocación de líneas de crédito del banco Azteca del Perú S.A, Chiclayo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Repositorio de la USS].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza Figuroa Luis Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza%20Figuroa%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza, J. (2016). La mora. *Themis*, 5(68), 229–244.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/15596>

Gaibor, A., & Nieto, J. (2020). *Determinantes de la morosidad: Evidencia en el Sistema Financiero Ecuatoriano* [Tesis de posgrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Repositorio de la ESPSL].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53280>

Gárate, J. (2018). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31207>

González, J., & Gomes, R. (2015). *La morosidad; Un problema financiero de nuestros días* (Oficina en).
http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf



- Guaman, C. (2023). *Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120567>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Pearson). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista- Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Instituto Peruano de Economía. (2024). *Sistema financiero (Para enfrentar una eventual crisis financiera)*. <https://www.ipe.org.pe/portal/el-sistema-financiero-peruano-puede-soportar-una-crisis/>
- Jallo, V. (2020). *Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera MIBANCO - AGENCIA PUNO, periodos 2014 - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Repositorio de la UNAP]. <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14572?show=full>
- Jara, A., & Quiñonez, R. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116435/Jara_CA-Quíñonez_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Julca, E. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte. Repositorio de la UPN]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3037495>



- López, E. (2020). *Determinantes micro y macroeconómicos del riesgo de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Ecuador* (Issue La lecto escritura y su influencia en el proceso de enseñanza) [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato. Repositorio de la UTA]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Madariaga, K. (2021). *Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020* (Vol. 1). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9355/UlloaCastillo%2CJennyMaría.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación. In *Pearson* (Vol. 3). https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://thinkasia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Pra, I., & Arguedaz, R. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. ((1 ed) Cam). <https://docplayer.es/89165097-Gestion-y-control-del-riesgo-de-credito-con-modelos-avanzados.html>
- Rebolledo, P., & Soto, R. (2011). *Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas*.



<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/11/Estudios-Economicos-11-4.pdf>

Rocha, J. (2020). *Determinantes de la demanda del microcrédito en Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad de la Salle, Repositorio de la US].
<https://ciencia.lasalle.edu.co/economia/1650>

Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 71(3), 393–410.
<https://www.jstor.org/stable/1802787>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2024). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe de Estabilidad Financiera_2021-I.pdf

Valeriano, M. (2019). *Determinación de las causas de la morosidad de los socios para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Repositorio de la UNAP].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa- Desde la idea inicial hasta la sustentación* (Instituto).
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentacion.pdf>

Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento



de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70–85.

<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.163>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de Consistencia

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA

PUNO MATRIZ – 2023

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología | | |
|--|--|--|-------------------------------|----------------------|-----------------------|---|--------------------------|-------------------|
| Problema General ¿De qué manera, la gestión del riesgo crediticio guarda relación con la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023? | Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023. | Hipótesis General Existe relación significativa y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz -2023. | Gestión del riesgo crediticio | Políticas de crédito | Historial crediticio | Enfoque de investigación: Investigación cuantitativa Tipo de investigación: Básica fundamental Nivel y alcance de la investigación: Descriptivo - correlacional Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal Método de investigación: Hipotético - deductivo Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica que se utilizará será la encuesta y el instrumento el cuestionario (con escala de Likert) | | |
| | | | | | | | | Capacidad de pago |
| | | | | | | | | Tasa de interés |
| | | | | | Evaluación crediticia | | Evaluación de requisitos | |
| | | | | | | | Monto del préstamo | |
| | | | | | | | Fuentes de ingresos | |
| | | | | Tipos de créditos | Consumo | | | |
| | | | | | Comerciales | | | |
| | | | | | Hipotecarios | | | |
| | | | | Cobranza | Procedimientos | | | |
| | | | | | Acciones | | | |
| | | | | | Políticas | | | |
| | | | Morosidad | Recuperación | Información | | | |
| | | | | | Vínculo | | | |
| | | | | | Notificación | | | |
| | | | | Organización | Obligación | | | |
| | | | | | Procedimientos | | | |
| | | | | | Aprobación | | | |

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos

Objetivo: A continuación, se presenta un cuestionario para analizar la: "Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco, agencia Puno Matriz - 2023". Marque con una "X" su respuesta que considere más oportuna a cada pregunta. Agradecemos sinceramente su colaboración.

Instrucciones: Marque con una "X" según su perspectiva

1: Nunca (N), 2: Casi nunca (CN); 3: A veces (A); 4: Casi siempre (CS) y 5: Siempre (S)

| VARIABLE: GESTIÓN DEL RIESGO | | NUNCA | CASI NUNCA | AVECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---|---|-------|------------|--------|--------------|---------|
| DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CRÉDITOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | Realiza una inspección exhaustiva del historial crediticio de su cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | Analiza y toma en cuenta los ingresos del cliente para evaluar la capacidad del cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 03 | Brinda información plena al cliente sobre la tasa de interés del préstamo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: EVALUACIÓN CREDITICA | | N | CN | A | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | Solicita todos los requisitos establecidos para realizar su respectiva evaluación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | Las evaluaciones le motivan a mejorar la realización de sus actividades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | El monto de crédito que se le otorga va en función de un análisis exhaustivo realizado al cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: TIPOS DE CRÉDITOS | | N | CN | A | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 07 | Realiza análisis del destino que el cliente le dará al crédito recibido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 08 | Solicita toda la información relacionada a la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | Realiza un análisis exhaustivo de ingresos, capacidad de pago e historial crediticio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VARIABLE: MOROSIDAD | | NUNCA | CASI NUNCA | AVECE | CASI SIEMP | SIEMP |
| DIMENSIÓN: COBRANZA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | Conoce al detalla el procedimiento y estrategias para realizar una cobranza de cartera vencida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 02 | Busca entablar comunicación con el cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 03 | Establece criterios claros para la negociación de deudas con el cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: RECUPERACIÓN | | N | CN | A | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 | Recaba y prepara toda la información necesaria del cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | Busca entablar un vínculo presencial con el cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | Realiza las respectivas notificaciones en función de los días de retraso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN | | N | CN | A | CS | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 07 | Plantea estrategias en base de los procedimientos para que el cliente pueda cumplir con sus pagos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 08 | A los clientes que superan los días permisibles se les envía una carta notarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | Busca en todo momento un acuerdo salomónico con el cliente para que pueda cumplir con sus pagos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



Anexo 3 Base de datos

| Número | GESTIÓN DEL RIESGO | | | | | | MOROSIDAD | | | | | | | | | | | |
|--------|-----------------------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|-------------------|----------|----------|----------|---------|---------|--------------|----------|----------|--------------|--------|--------|
| | Políticas de créditos | | | Evaluación crediticia | | | Tipos de créditos | | | Cobranza | | | Recuperación | | | Organización | | |
| | P1_Polcr | P2_Polcr | P3_Polcr | P4_Evacr | P5_Evacr | P6_Evacr | P7_Tipcr | P8_Tipcr | P9_Tipcr | P1_Cobr | P2_Cobr | P3_Cobr | P4_Recup | P5_Recup | P6_Recup | P7_Org | P8_Org | P9_Org |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |



Anexo 4: Validez de instrumentos

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: Onofre Mamani Nhelio Natalio
- 2. Cargo e institución donde labora: Docente UANCV
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
- 4. Autor del instrumento: Wilson Pacco Apaza

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99 %

Lugar y fecha: Juliaca, 15 de Julio



 Firma del experto
 DNI N°: Cel.: 01328058
 951696689



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: *Avacani Lucasaca Judy*
- 2. Cargo e institución donde labora: *Docente UANCV*
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Evaluación*
- 4. Autor del instrumento: *Wilson Pacho Apaza*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99%

Lugar y fecha: Juliaca, *15 de Mayo*

Firma del experto

DNI N°: Cel.: *40673820*
989 574722



Anexo 5: Autorización

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SOLICITO: Autorización para la ejecución de un proyecto de investigación

Sr (a). Bramont Roy Luque Mamani
Jefe de Negocios de la Agencia Puno Matriz - Mibanco.

Yo, Wilson Pacco Apaza, identificado con DNI N° 70142888, con domicilio en Jr. José Joaquín Inclán #282 Av. Simón Bolívar, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo el proyecto de investigación requisito indispensable para poder obtener mi título de CONTADOR PUBLICO. Solicito AUTORIZACIÓN para que pueda ejecutar mi proyecto de investigación titulado "GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ – 2023" el mismo que ya fue aprobado y autorizado para su ejecución con resolución N° 254-2024-DUI-FCCF-UANCV-J.

La autorización principalmente es para poder ejecutar el cuestionario en los trabajadores de MIBANCO y publicar los resultados obtenidos.

Por lo expuesto:

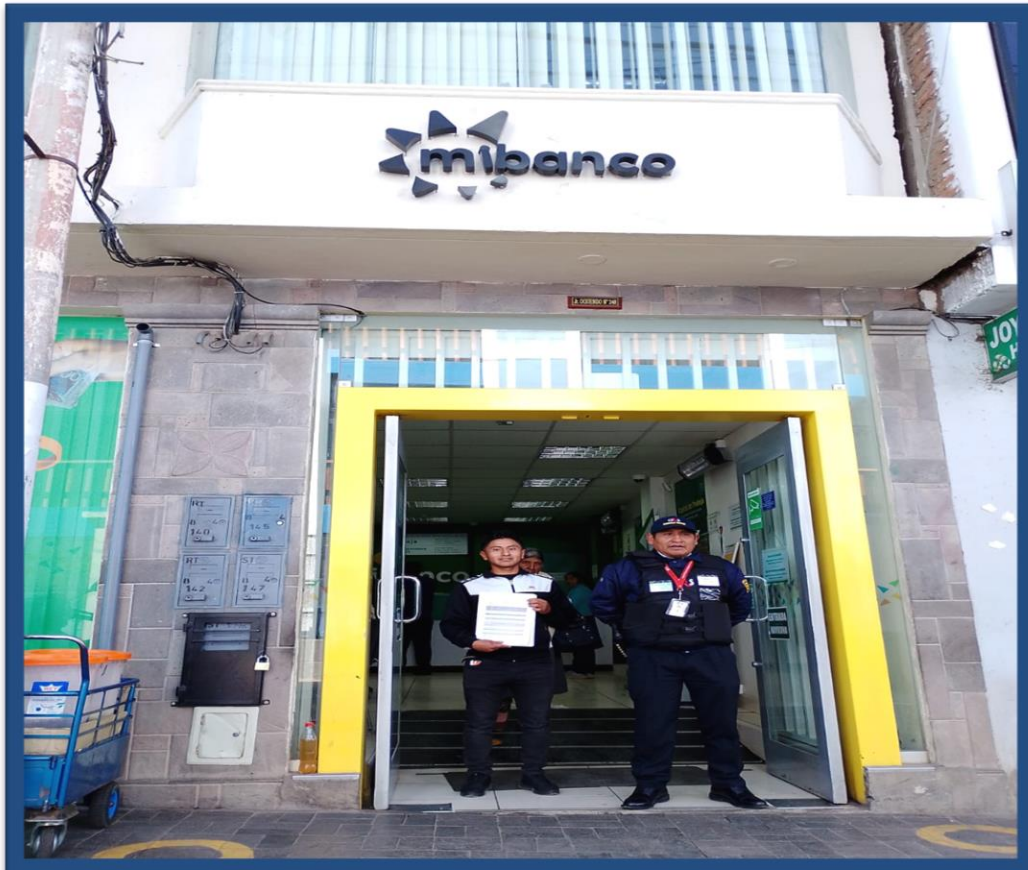
Ruego a usted acceder a mi petición

Puno, 25 de Julio del 2024

Bach. Wilson Pacco Apaza

DNI: 70142888

Fotografías





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 27/11/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: WILSON PACCO APAZA
 Dirección: JR. JOSE JOAQUIN INCLAN N° 282 AV. SIMON BOLIVAR
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70142888
 Teléfono: 950066664 email: Wilson8pacca@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD
 Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO
 Asesor: Dra. BERTHA BEJAR PARRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR MIBANCO, AGENCIA PUNO MATRIZ - 2023

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

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

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Titulo
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15





27 de Noviembre del 2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha