



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS  
DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE  
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MARITZA ESMERALDA MAMANI CHAMBI**

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

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS  
DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE  
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. MARITZA ESMERALDA MAMANI CHAMBI**

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

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**ASESOR DE TESIS**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15



**RESOLUCIÓN N° 128-2025-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 20 de agosto del 2025

**VISTOS:** El Oficio No 022-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 19 de agosto del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 6347 presentado por el (la) Bachiller: **MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANZAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, 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: **MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANZAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

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

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

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

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : LUNES, 25 de agosto del 2025
- 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

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



**RESOLUCIÓN N° 197 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 02 de julio del 2025

**Visto:** el Expediente N° 005909 fecha 19 de mayo del 2025, del Bach. MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA, 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. MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 020-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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

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

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

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

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, presentado por el (la) Bachiller: MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

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

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)
- Archivo (1)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
DR. ULISES AGUILAR PINTO  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF



**RESOLUCIÓN N° 020 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 04 de abril del 2025

**Visto:** el Expediente N° 2025 – 1571 de fecha 28 de marzo del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) “Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación”** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

**CONSIDERANDO:**

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

Que, el (la) Bach. **MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, la misma que pertenece a la **línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) DRA. YUDY HUACANI SUCASACA**

, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

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

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**, presentado por el (la) Bachiller. **MAMANI CHAMBI MARITZA ESMERALDA**, en virtud de los considerados expuestos.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
D. ULISES AGUILAR PINTO  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



# 24% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

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

## Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 21% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

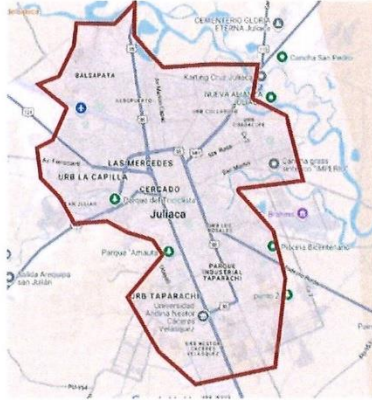
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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



Metadatos Complementarios

<b>GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MARITZA ESMERALDA MAMANI CHAMBI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77391427
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-8453-9434">https://orcid.org/0009-0006-8453-9434</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> San Román  <b>Distrito:</b> Juliaca  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -15.500566  <b>Longitud:</b> -70.134663  <b>URL Maps:</b></p>  <p><a href="https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1QQ7e-99RG2TI6STNnJxg76neRROoFjk&amp;usp=sharing">https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1QQ7e-99RG2TI6STNnJxg76neRROoFjk&amp;usp=sharing</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2025 – Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Economía, Negocios</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a></p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"



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



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARITZA ESMERALDA MAMANI CHAMBI, identificado con DNI Nro. 77391427, en mi condición de egresado de:

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

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [ ] Trabajo de Investigación, [ ] Trabajo Académico denominada: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 09 de SETIEMBRE del 2025

UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

*Dedico mi tesis principalmente a Dios, y también a mis padres Martha y Efraín, por darme la fuerza necesaria para lograr mi objetivo, por tu amor inquebrantable y por inspirarme para persistir en mi empeño.*

*Además, hago extensiva mi gratitud a mi hermano por proporcionarme apoyo espiritual durante todas las noches en las que me dediqué a la investigación.*

*En última instancia, para los que dudaban de mí, su actitud alimentó inadvertidamente mi determinación.*



## AGRADECIMIENTO

*Infinita gratitud a mis padres por su inquebrantable afecto y su apoyo ético. Su confianza inquebrantable en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido la base de mis logros.*

*Hago extensivo mi agradecimiento a mi hermano por su atento apoyo y a mis abuelos por su oportuna presencia en mis momentos de necesidad.*

*Vuestra presencia ha hecho posible todo esto. Tu cariño y desinterés han iluminado mi camino a lo largo de este empeño académico.*



ÍNDICE

DEDICATORIA..... i

AGRADECIMIENTO.....ii

ÍNDICE ..... iii

ÍNDICE DE TABLAS .....vi

ÍNDICE DE FIGURAS ..... viii

RESUMEN ..... x

ABSTRACT .....xi

INTRODUCCIÓN .....xii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema ..... 1

1.2. Formulación del problema ..... 4

    1.2.1. Problema general ..... 4

    1.2.2. Problemas específicos ..... 4

1.3. Justificación ..... 5

    1.3.1. Justificación del problema ..... 5

1.4. Objetivos ..... 6

    1.4.1. Objetivo general ..... 6

    1.4.2. Objetivos específicos ..... 6

1.5. Las hipótesis ..... 6

    1.5.1. Hipótesis general..... 6

    1.5.2. Hipótesis específicas..... 7

1.6. Variables..... 7



- 1.6.1. Variable independiente: X: Gestión de Créditos ..... 7
- 1.6.2. Variable dependiente: Y: Riesgos de Morosidad..... 7
- 1.7. Operacionalización de variables ..... 8

**CAPÍTULO II**

**FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

- 2.1. Bases teóricas ..... 9
  - 2.1.1. Gestión de Créditos ..... 9
  - 2.1.2. Riesgos de Morosidad ..... 13
  - 2.1.3. Microfinancieras..... 20
- 2.2. Definición de términos ..... 21
- 2.3. Antecedentes de la investigación..... 23
  - 2.3.1. Antecedentes internacionales ..... 23
  - 2.3.2. Antecedentes nacionales ..... 25
  - 2.3.3. Antecedentes locales ..... 27

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA**

- 3.1. Enfoque ..... 29
- 3.2. Tipo..... 29
- 3.3. Nivel..... 29
- 3.4. Diseño de la investigación ..... 29
- 3.5. Método..... 30
- 3.6. Población y muestra ..... 30
  - 3.6.1. Población ..... 30
  - 3.6.2. Muestra ..... 30



3.7. Técnicas e instrumentos de investigación .....	31
3.7.1. Técnicas.....	31
3.7.2. Instrumentos.....	31
3.8. Diseño de contrastación de hipótesis .....	31
3.8.1. Procesamiento de los datos .....	32
3.8.2. Análisis de datos .....	32
3.8.3. Contratación de hipótesis.....	32

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y discusión .....	33
4.1.1. Resultados de Gestión de Créditos.....	34
4.1.2. Resultados de Riesgos de Morosidad.....	58
4.2. Prueba de hipótesis .....	82
4.3. Discusión de resultados.....	84
CONCLUSIONES.....	88
RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFÍA .....	91
ANEXOS .....	94



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente y dependiente	8
Tabla 2	Microfinancieras y la morosidad de las Mypes	20
Tabla 3	Determinación de Población	29
Tabla 4	La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio	36
Tabla 5	Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes	38
Tabla 6	El tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.	40
Tabla 7	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.	42
Tabla 8	Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago	44
Tabla 9	Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución	46
Tabla 10	La frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.	48
Tabla 11	La comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.	50
Tabla 12	Evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad	52
Tabla 13	Analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.	54
Tabla 14	Indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.	56
Tabla 15	Valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.	58
Tabla 16	La información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad	60



Tabla 17	Las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.	62
Tabla 18	Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.	64
Tabla 19	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.	66
Tabla 20	Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes	68
Tabla 21	Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.	70
Tabla 22	Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos	72
Tabla 23	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.	74
Tabla 24	Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.	76
Tabla 25	Los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento	78
Tabla 26	Las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.	80
Tabla 27	Estás de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación, refinanciación, etc.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad	82
Tabla 28	Contrastación de la Hipótesis general	84



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio	34
Figura 2	Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes	36
Figura 3	El tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.	38
Figura 4	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.	40
Figura 5	Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago	42
Figura 6	Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución	44
Figura 7	La frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.	46
Figura 8	La comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.	48
Figura 9	Evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad	50
Figura 10	Analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.	52
Figura 11	Indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.	54
Figura 12	Valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.	56
Figura 13	La información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad	58
Figura 14	Las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.	60



Figura 15	Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.	62
Figura 16	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.	64
Figura 17	Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes	66
Figura 18	Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.	68
Figura 19	Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos	70
Figura 20	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.	72
Figura 21	Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.	74
Figura 22	Los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento	76
Figura 23	Las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.	78
Figura 24	Estás de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación, refinanciación, etc.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad	80



## RESUMEN

El trabajo de la investigación corresponde a determinar cómo se relaciona la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Corresponde a un trabajo descriptivo, no experimental y transversal, la técnica utilizada fue una encuesta, con el instrumento del cuestionario que consta de 24 interrogantes, que están directamente relacionados con las variables del estudio y subvariables; la población fue considerado el personal de crédito y cobranza, siendo 87, la muestra del estudio tuvo la participación de 72 empleados de las agencias de la Microfinancieras de la Ciudad de Juliaca.

Los resultados indican que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes, evidencian el 77.8%, que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago, evidencian. el 75.0% y que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad, evidencian. el 76.4%.

Se concluyo que existe relación de la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. De acuerdo a la evaluación estadística, el coeficiente de Spearman fue de 0,801, con un nivel de significancia de 0,00, que está por debajo del índice de 0,05.

**Palabra clave:** Gestión de Créditos; Riesgos de Morosidad; Micro y Pequeña Empresas.



## ABSTRACT

The work of the investigation corresponds to determine how the Credit Management is related to the Risks of Delinquency in the Microfinancieras of the Micro and Small Companies of the City of Juliaca, 2024.

It corresponds to a descriptive, non-experimental and cross-sectional work, the technique used was a survey, with the questionnaire instrument consisting of 24 questions, which are directly related to the variables of the study and sub-variables; the population was considered the credit and collection staff, being 87, the study sample had the participation of 72 employees of the agencies of the Microfinance of the City of Juliaca.

The results indicate that the technological tools available facilitate the analysis of the repayment capacity of the applicants (77.8%), that the credit limits assigned to clients are adequate according to their risk profile and repayment capacity (75.0%) and that the perception of the effectiveness of recovery strategies to reduce delinquency is evaluated (76.4%).

It was concluded that there is a relationship between credit management and delinquency risks in microfinance institutions in micro and small enterprises in the city of Juliaca, 2024. According to the statistical evaluation, the Spearman coefficient was 0.801, with a significance level of 0.00, which is below the 0.05 index.

**Keywords:** Credit Management; Delinquency Risks; Micro and Small Businesses



## INTRODUCCIÓN

La elaboración del trabajo de tesis, tuvo como propósito fundamental determinar cómo se relaciona la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Se ha abordado el tema relacionado con la microfinanciación, concretamente con la gestión del crédito y los riesgos asociados de morosidad en las microempresas y las pequeñas empresas. Para hacer frente a este problema, es imperativo garantizar la eficiencia, lo que beneficiará a los que buscan financiación. En este contexto, nuestra investigación parte de la definición de las acciones, objetivos y factores significativos que motivaron la problemática existente con la gestión de créditos y riesgos en la organización microfinanciera. Se trata de un problema sustancial para una solución integral que integre medidas económicas, educativas y técnicas para mejorar la gestión del crédito y mitigar los efectos operativos adversos.

Las condiciones económicas y las crisis imperantes en nuestra región han provocado una notable escalada del riesgo de morosidad. Factores como el descenso de las ventas, el aumento de la competencia y los problemas económicos han provocado que muchos acreedores no puedan hacer frente puntualmente a los pagos de las cuotas de los préstamos.

En esta investigación se estudió las variables de Gestión de Créditos y los Riesgos de Morosidad, que están vinculados a las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca. La misma pretende aportar soluciones alternativas a cuestiones que benefician a los clientes, las empresas y el propio Estado.



De este modo, el estudio se ajusta a los requisitos especificados en la directiva asociada a la graduación y titulación conferida por la Universidad y la escuela de contabilidad correspondiente, de acuerdo con la estructura prescrita e incluyendo cuatro capítulos.

En el primer capítulo se evalúa la situación actual del tema de investigación, se delimita el objeto de estudio, se especifica el propósito de la investigación y se dilucidan la justificación, la hipótesis, la evaluación de variables, los indicadores de estudio y la operacionalización de variables necesarios para el trabajo.

El segundo capítulo, centrado en los fundamentos teóricos, la terminología y el contexto de la obra, es esencial para el avance del trabajo de investigación.

El tercer capítulo se centra en la metodología de investigación, el diseño de la investigación, la demografía y la muestra, así como las metodologías e instrumentos utilizados en el estudio.

En el cuarto capítulo se analizan y se exponen los resultados, se evalúan las hipótesis.

Seguidamente, se formula las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se `presenta las respectivas referencias y los anexos.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Descripción del problema

Las microempresas y pequeñas empresas latinoamericanas son primordiales para el crecimiento económico de la región, y las instituciones de micro financiación son clave para su éxito. Sin embargo, estas instituciones enfrentan importantes desafíos relacionados con la gestión de créditos, especialmente en un contexto económico caracterizado por altas tasas de informalidad laboral, volatilidad económica y la ausencia a acceder a servicios financieros formales. La gestión de créditos en las microfinancieras es fundamental para garantizar su sostenibilidad y la viabilidad de las Mypes que dependen de estos recursos para su operación y crecimiento. Los impagos de préstamos se han disparado, a pesar de la importancia de estas organizaciones, lo que genera riesgos tanto para las instituciones financieras como para los prestatarios.

Las Mypes desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico de Perú por las oportunidades de empleo que generan y los productos y servicios que hacen posibles. Sin embargo, estas empresas enfrentan serias dificultades para acceder a financiamiento formal, lo que las lleva a recurrir a las microfinancieras, instituciones que ofrecen créditos con condiciones más accesibles, pero con un alto grado de riesgo. En tal caso, la salud de las



instituciones de micro financiación y el éxito de las Mypes se basan en gran medida en la administración del crédito.

La morosidad y el fuerte aumento de las tasas de impago en los últimos años han originado ciertos riesgos la supervivencia financiera de las organizaciones de micro financiación. La falta de una gestión adecuada de las microempresas, un clima económico desfavorable y la ausencia de educación financiera contribuyen al problema de la morosidad. Este fenómeno genera un círculo vicioso en el que las microfinancieras, al enfrentar altos niveles de morosidad, se ven obligadas a adoptar políticas crediticias más restrictivas o a incurrir en mayores costos operativos, lo que limita su capacidad de ofrecer créditos a nuevos emprendedores.

El riesgo de morosidad no solo afecta a las microfinancieras, sino que también tiene consecuencias directas sobre las propias microempresas, las cuales pueden verse obligadas a enfrentar altos intereses. Además, debido a una gestión de riesgos insuficiente, las organizaciones de micro financiación son más propensas a los escenarios de impago. Esto se debe a que las microempresas suelen carecer de normas y métodos adecuados para evitar la morosidad. Las entidades de microfinanciación, al no disponer de reglas o procedimientos adecuados para prevenir la morosidad, tienden a caer en el abismo del impago debido a una administración deficiente del riesgo.

Al crear la mayoría de los bienes y servicios de la zona y emplear a una multitud, las Mypes de Juliaca se vuelven esenciales para el motor económico de la urbe. Por otro lado, las pequeñas empresas se enfrentan a un obstáculo importante a la hora de acceder a financiación oficial. Las instituciones de micro financiación ofrecen soluciones financieras a medida a empresarios que tienen pocas opciones para obtener financiación, pero este modelo está plagado de



peligros para todos los implicados. La gestión del crédito de las instituciones de micro financiación es esencial para el crecimiento y la longevidad de las Mypes.

Este fenómeno afecta de forma significativa la estabilidad de los organismos financieros, que se ven obligadas a destinar recursos para gestionar los impagos, lo que repercute en su liquidez y capacidad de otorgar nuevos créditos a emprendedores. Los niveles de morosidad han mostrado un incremento preocupante, derivado de factores como la falta de educación financiera entre los emprendedores, la informalidad en los negocios, y las dificultades económicas que enfrentan las Mypes en un contexto de alta competitividad y bajos márgenes de ganancia. Además, el entorno económico de la ciudad, caracterizado por su alta dependencia del comercio informal y la escasa diversificación productiva, agrava la situación, ya que muchas empresas no cuentan con mecanismos adecuados para enfrentar situaciones de impago. La morosidad no solo genera problemas para las microfinancieras, sino que también impacta negativamente en las propias Mypes. Se forma un círculo vicioso cuando las microempresas de la ciudad no disponen de suficiente liquidez, lo que a su vez las hace más vulnerables a la morosidad y frena su desarrollo y sostenibilidad. En consecuencia, las microempresas de la ciudad se enfrentan a un entorno cada vez más difícil para su desarrollo y sostenibilidad debido a un círculo vicioso de morosidad y escasa liquidez

(Madariaga, 2022) en cuanto a la concesión de créditos, la administración ha sido ineficaz porque no ha tenido en cuenta las políticas necesarias para concederlos. Como resultado, los ciudadanos pudieron comprar sus deudas a un tipo de interés inferior al que estaban pagando, pero algunos de ellos seguían sin reactivarse económicamente a causa de la pandemia.



Los resultados de las microfinancieras pueden verse seriamente afectados si las microempresas dejan de pagar sus préstamos. Las instituciones financieras corren el riesgo de perder dinero cuando los prestatarios no devuelven sus préstamos debido a los gastos adicionales que ello conlleva.

Este estudio se propone explorar cómo la administración crediticia moldea los riesgos de morosidad en las microfinancieras de Juliaca, examinando cómo este desafío impacta en las Mypes de la urbe, y en sus bancos. Nuestro objetivo al realizar esta investigación es comprender mejor la situación financiera de las Mypes de Juliaca, determinando qué factores conducen a la morosidad y sugiriendo luego formas de mejorar la gestión del crédito, lo que a su vez disminuye la probabilidad de impago.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Como se Relaciona la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación de la Evaluación de solicitudes con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?
- b) ¿Como se relaciona la Asignación y seguimiento de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?



- c) ¿Cuál es la relación de la Recuperación de cartera con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?.

### 1.3. Justificación

#### 1.3.1. Justificación del problema

##### - Justificación teórica

Las teorías y conceptos sobre la administración crediticia y el peligro de impago serán la columna vertebral de este análisis. Buscaremos resultados certeros y genuinos recolectando datos esenciales de fuentes primordiales y secundarias. Una serie de temas teóricos bien explorados son la piedra angular de la administración del crédito, abarcando la importancia de medir con exactitud la capacidad de pago, establecer con maestría los límites de crédito y vigilar a diario la cartera.

##### - Justificación metodológica

Este trabajo aplicara la técnica de la encuesta y documentales para la recogida de datos. Según el método cuantitativo, podemos encontrar patrones y conexiones entre los métodos de gestión del crédito y los niveles de morosidad analizando la información cronológica de la cartera de préstamos mediante software estadístico.

##### - Justificación Práctica

Según la investigación de las Microfinancieras, para maximizar la rentabilidad y minimizar la exposición a pérdidas financieras, es crucial mejorar los procedimientos de evaluación, asignación y Recuperación de deudas a través de una comprensión adecuada de la relación entre la administración



crediticia y los riesgos de impago. También, identificar propuestas para diseñar políticas más robustas y proactivas para mitigar los riesgos.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar cuál es la relación de la Evaluación de solicitudes con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- b) Establecer como se relaciona la Asignación y seguimiento de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- c) Determinar cuál es la relación de la Recuperación de cartera con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

## **1.5. Las hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La Gestión de Créditos se relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.



## 1.5.2. Hipótesis específicas

- a) La Evaluación de solicitudes de crédito relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- b) La Asignación y seguimiento de Créditos relaciona se positivamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- c) La Recuperación de cartera se relaciona negativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

## 1.6. Variables

### 1.6.1. Variable independiente: X: Gestión de Créditos

#### Dimensiones:

X1: Evaluación de solicitudes

X2: Asignación y seguimiento

X3: Recuperación de cartera

### 1.6.2. Variable dependiente: Y: Riesgos de Morosidad

#### Dimensiones:

Y1: Identificación de riesgo

Y2: Medición de probabilidad de incumplimiento

Y3: Mitigación de riesgos



1.7. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente y dependiente

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de medición
<b>Gestión de Créditos</b>	Para evaluar la Gestión de Créditos se analizará las variables y dimensiones utilizando el instrumento del cuestionario, que reunirá la información necesaria para el estudio.	X1: Evaluación de solicitudes  X2: Asignación y seguimiento  X3: Recuperación de cartera	Ordinal
<b>Riesgos de Morosidad</b>	La variable que se correlaciona con las dimensiones se utilizará como instrumento para el cuestionario de 12 preguntas, a partir del cual se recogerán los datos para la investigación.	Y1: Identificación de riesgo  Y2: Medición de probabilidad de incumplimiento  Y3: Mitigación de riesgos	Ordinal

Nota. Elaboración del investigador



## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. *Gestión de Créditos*

###### 2.1.1.1. Definición

Es un proceso fundamental dentro de la administración financiera de las organizaciones, ya que permite controlar, evaluar y optimizar la concesión y recuperación de recursos otorgados a clientes o terceros bajo la modalidad de crédito.

Según Guerrero y Muñoz (2018), implica tanto el análisis de la capacidad de pago y credibilidad del solicitante como la administración de los riesgos asociados a la recuperación del capital prestado. Este proceso no solo busca maximizar la rentabilidad de la empresa, sino también minimizar el riesgo de morosidad y pérdidas, mediante la adecuación de políticas, procedimientos y controles pertinentes para la aprobación, seguimiento y cobranza de los créditos otorgados.

Cardozo (2015) indica que la gestión de cobros es un esfuerzo destinado a restablecer la conexión comercial con el cliente, asegurando que mantenga sus cuentas por cobrar al día para beneficiarse plenamente de nuestras ofertas.



Del mismo modo, la gestión de cobros es un procedimiento que facilita el cobro de pagos por compras, la prestación de servicios y la cancelación de deudas. Esta labor puede ser ejecutada por la misma empresa que va a cobrar el dinero, desde una región designada, o puede delegarse en otra organización (p.38).

La gestión de cobros es un proceso interactivo en el que participan los clientes y que comienza con un análisis de la situación del cliente, mantiene una comunicación frecuente y oportuna, presenta alternativas de solución viables durante las negociaciones y documenta las medidas adoptadas para realizar un seguimiento permanente y supervisar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

### **2.1.1.2. Teoría del ciclo de crédito**

Hayek, 2008 menciona que se trata de un proceso primordial en la gestión financiera de cualquier entidad que ofrezca ventas a plazos o préstamos. El proceso se inicia con el examen del riesgo crediticio y la autorización de la financiación al cliente, facilitando la realización de la operación y generando un flujo prospectivo de ingresos. Este ciclo sólo concluye cuando se recuperan los recursos prestados a través de un mecanismo eficaz de cobro, garantizando que el capital retorne a la empresa y sostenga su capacidad operativa.

A medida que cambia el ciclo económico y se restringe el crédito, suelen aumentar los impagos y la morosidad, lo que puede precipitar crisis bancarias o financieras. Comprender y supervisar el ciclo crediticio es esencial para la estabilidad macroeconómica y la adecuada regulación del sector financiero.



### 2.1.1.3. Importancia en la gestión de cobranzas

Brachfield (2005) En su libro Jaque a los Impagados, el autor dilucida que quienes no están familiarizados con el cobro de deudas suelen tener ideas erróneas sobre la gestión de cobros contemporánea. Muchas empresas ven el cobro de deudas como un enfrentamiento con los prestatarios. Sin embargo, el paradigma empresarial contemporáneo de la gestión de cobros ha experimentado una transformación significativa.

### 2.1.1.4. Dimensiones de gestión de cobranzas

#### **Evaluación de solicitudes**

Se basa en criterios técnicos y normativos que permiten analizar la posibilidad de pago, el historial crediticio y la solvencia del cliente. Para ello, se emplean metodologías estandarizadas, como el scoring crediticio, que asigna una puntuación basada en factores como ingresos, deudas existentes y comportamiento financiero previo.

Busca garantizar la transparencia y equidad del proceso. Las instituciones financieras deben seguir normativas como las de Basel III o estándares locales, que establecen requisitos de capital mínimo y gestión de riesgos. Además, herramientas como el análisis documental y las visitas de campo complementan la evaluación para reducir la incertidumbre y evitar la selección adversa.

#### **Asignación y seguimiento**

La asignación debe equilibrar factores como la solvencia del cliente, el propósito del financiamiento y las condiciones del mercado, asegurando que los créditos otorgados contribuyan tanto a la rentabilidad de la entidad como al desarrollo económico de los beneficiarios. Desde un enfoque teórico, esta práctica se alinea con modelos de gestión de riesgos proactivos, donde



herramientas como los sistemas de alertas tempranas, los indicadores de desempeño y las visitas de campo permiten monitorear el uso de los fondos y la salud financiera del deudor. Además, estándares como los de Basilea III refuerzan la necesidad de una supervisión constante para mantener adecuados niveles de capital y provisiones, minimizando el impacto de posibles morosidades

## **Recuperación de cartera**

Esta fase se enfoca en la cobranza oportuna de créditos morosos o en riesgo, mediante estrategias que van desde el seguimiento amistoso hasta acciones legales, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Su fundamento teórico se basa en principios de gestión de riesgos, liquidez y eficiencia operativa, buscando maximizar la recuperación de capital sin afectar el vínculo con el cliente.

Las técnicas de recuperación de cartera se sustentan en modelos de segmentación y priorización, que clasifican a los deudores de acuerdo su índice de riesgo y probabilidad de pago. Herramientas como el análisis de comportamiento, reestructuración de deudas y planes de pagos flexibles permiten abordar casos específicos de manera estratégica. Además, normas internacionales como las IFRS 9 exigen provisiones adecuadas para cubrir posibles incobrables, lo que refuerza la posibilidad de una gestión proactiva y fundamentada en datos para minimizar el impacto financiero.

Sin embargo, el factor humano sigue siendo clave, ya que la negociación y la empatía pueden influir en la voluntad de pago del deudor. Un enfoque equilibrado entre automatización y gestión personalizada permite no solo recuperar activos, sino también preservar la reputación institucional y fomentar la inclusión financiera.



## **2.1.2. Riesgos de Morosidad**

### **2.1.2.1. Definición**

De acuerdo Madura (2016), la morosidad se caracteriza por ser un pago realizado con posterioridad al plazo acordado en un contrato, lo que significa que el deudor reconoce la obligación, pero no puede cumplirla debido a diversas circunstancias o causas. La morosología es un ámbito interdisciplinar que investiga el comportamiento delictivo de forma exhaustiva, permitiendo a los investigadores analizar las raíces del delito, incluidos los autores, los lugares de ocurrencia y las circunstancias únicas que lo facilitan.

### **2.1.2.2. Tipos de morosos**

Brachfiel (2010), mencionan los siguientes tipos de deudores.

#### **Morosos intencionales**

Personas que se abstienen deliberadamente de pagar pese a poseer la capacidad financiera para cumplir sus obligaciones. Adoptan un comportamiento engañoso para beneficiarse a sí mismos o para que los prestamistas parezcan poco fiables. Algunos individuos liquidan sus deudas cuando se retrasan o a final de mes, pero otros se abstienen intencionadamente de pagar por completo.

#### **Morosos fortuitos**

Brachfiel (2010), clientes que no pueden cancelar la deuda por motivos ajenos a su voluntad, pero que encubiertamente desean efectuar un pago. Algunos particulares quieren efectuar pagos, pero carecen de fondos, pero saldan sus deudas en cuanto obtienen el efectivo necesario.



## **Morosos desorganizados**

Brachfiel (2010), estos clientes poseen los bienes financieros para cumplir sus responsabilidades de pago, pero carecen de la voluntad de hacerlo; no están informados de sus responsabilidades de pago y, debido a una capacidad administrativa insuficiente, no planifican los pagos. Son los individuos negligentes o desordenados, y algunos incluso extravían su documentación de pago.

## **Morosos negligentes**

Brachfiel (2010), los deudores que tienen capacidad financiera para eliminar sus deudas lo hacen sin tener en cuenta a sus acreedores. En otras palabras, existe un problema de gestión que no sólo es atribuible a la falta de fondos. Las personas que optan por ignorar sus obligaciones financieras.

## **Morosos circunstanciales**

Brachfiel (2010), los clientes que voluntariamente aplazan el pago debido a un defecto en los productos entregados, sin embargo, actúan en última instancia de buena fe anulando su obligación después de que el departamento de crédito rectifique el problema comercial.

## **Morosos insumisos**

Clientes que consideran que sus pagos son injustos y se niegan a cancelarlos, engañándose a sí mismos al pensar que los fondos no les pertenecen legítimamente.



## 2.1.2.3. Componentes del riesgo

### a) *Probabilidad de incumplimiento (PI)*

La expresión «Probabilidad de Incumplimiento» denota la probabilidad de que un cliente incumpla sus obligaciones con la entidad Financiera. La probabilidad de impago está influida por la tasa de riesgo, la duración y el momento concreto en que se evalúa la incidencia del impago.

### b) *Intensidad del incumplimiento (IC)*

El índice de riesgo cuantifica la posibilidad de impago a lo largo de una duración determinada, suponiendo que no se hayan producido impagos anteriores. Suponiendo que no se produce ningún impago entre los periodos 0 y t, la tasa de riesgo en el momento t se precisa como la probabilidad de que se genere un impago entre las fases t y t.

### c) *Pérdida dado el incumplimiento (PDI)*

La PDI es la disparidad entre la deuda pendiente y el valor actual neto realizable de la garantía que respalda la operación; significa la pérdida en que incurre una entidad financiera tras producirse un impago.

Este indicador de LGD cuantifica la pérdida sufrida por el acreedor tras agotar todos los esfuerzos de recuperación de las deudas impagadas. Esta pérdida puede cuantificarse como  $1 - TR$ , donde TR es la Tasa de Recuperación, siendo la proporción de fondos cobrados por principal y otros conceptos en relación con el total de la deuda pendiente que permanece impagada.

### d) *Exposición al momento del incumplimiento (E)*

En la ocurrencia del impago, la suma total adeudada por el deudor se denomina exposición. Por consiguiente, no sólo considera el pasivo inmediato



del deudor, igualmente cualquier riesgo prospectivo derivado de operaciones eventuales que puedan pasar a formar parte de la cartera en el futuro.

### *e) Maduración (M)*

Denota el vencimiento efectivo de una exposición, el índice que se aplica para determinar la duración desde que se evaluó por última vez su vencimiento económico (cuantificado por  $T - t$ ). La duración de la operación se aplica para establecer su fecha de caducidad.

### **2.1.2.4. Medidas para prevenir la Morosidad**

Valdivia (2017), la institución puede adoptar varias estrategias para mitigar el aumento de la morosidad entre sus consumidores. Estos esfuerzos pretenden mejorar las relaciones con los clientes y proporcionarles las habilidades esenciales para cumplir sus compromisos financieros de forma responsable. A continuación, se exponen algunos de estos métodos:

#### *a. Localizar al deudor de manera oportuna y eficaz:*

Es esencial ofrecer opciones de pago y mitigar la morosidad. La gestión eficaz de la morosidad se genera en muchos casos de la capacidad de identificar al prestatario y comunicarse con él. Utilizando tácticas de búsqueda eficaces y fomentando un contacto transparente con los deudores, las entidades pueden aumentar la probabilidad de recuperación de la deuda, mitigar las pérdidas y fortalecer sus vínculos con los usuarios.

#### *b. Realizar una evaluación financiera exhaustiva del usuario:*

Al inicio de toda operación financiera, es esencial mitigar los riesgos y salvaguardar los intereses tanto de la organización como del usuario. El examen financiero es un procedimiento esencial para toda organización financiera que



pretenda gestionar con eficacia los riesgos y salvaguardar los intereses del consumidor. Mediante una evaluación exhaustiva y meticulosa, las instituciones pueden emitir juicios fundados sobre la aceptación o el rechazo de transacciones financieras, reduciendo así el riesgo de impago y mejorando el bienestar financiero de sus clientes.

*c. Capacidad para asumir riesgos financieros:*

Es esencial identificar limitaciones de riesgo individualizadas en función de la capacidad económica y patrimonial de cada cliente. Esto permite salvaguardar a los consumidores del sobreendeudamiento y garantiza la sostenibilidad de las transacciones financieras.

*d. Documentación completa de todas las operaciones financieras es crucial en la gestión eficiente de la morosidad:*

Este papeleo ofrece información esencial sobre el perfil del prestatario, su realidad financiera y su capacidad de reembolso, lo que facilita la toma de decisiones informadas y rápidas para la recuperación de la deuda. Al recopilar datos completos sobre el usuario y sus circunstancias financieras, los bancos pueden tomar decisiones informadas y rápidas para recuperar la deuda, mitigar las pérdidas y mejorar las relaciones con sus clientes.

#### **2.1.2.4. Dimensiones de Riesgos de Morosidad**

##### **Identificación de riesgo**

Consiste en detectar oportunamente las señales y factores que pueden indicar la probabilidad de incumplimiento en el pago de obligaciones financieras por parte de los deudores. Esta identificación se basa en la evaluación rigurosa de la capacidad de pago, la voluntad de cumplimiento y el historial crediticio del prestatario, así como en el seguimiento constante de indicadores financieros que



permitan anticipar posibles retrasos o impagos. La correcta identificación del riesgo de morosidad contribuye a la toma de decisiones informadas para minimizar pérdidas y mantener la salud financiera de la entidad.

Una identificación adecuada del riesgo de morosidad permite reducir la cartera vencida y mejorar la rentabilidad de las instituciones financieras, al evitar otorgar créditos a clientes con alta probabilidad de incumplimiento o al implementar estrategias de cobranza efectivas. Asimismo, la identificación temprana fortalece la confianza de inversionistas y reguladores, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero. En suma, la dimensión de identificación del riesgo es la base para una gestión crediticia eficiente, que equilibra la rentabilidad con la mitigación de pérdidas por morosidad.

### **Medición de probabilidad de incumplimiento**

Consiste en estimar las posibilidades de que un cliente no cumpla con sus responsabilidades crediticias dentro del plazo establecido (SBS, 2016). Esta medición se realiza mediante modelos estadísticos y matemáticos que analizan el comportamiento histórico de los clientes, sus características financieras y las condiciones macroeconómicas, con el fin de asignar un valor numérico entre 0 y 1 que refleje el nivel de riesgo asociado a cada operación crediticia (Rayo et al., 2014). La PD permite a las entidades financieras anticipar posibles incumplimientos y ajustar sus políticas de crédito y provisiones para mitigar pérdidas.

### **Mitigación de riesgos**

Se encuentran el establecimiento de políticas claras de crédito, la solicitud de pagos anticipados cuando se detecta incertidumbre en la capacidad de pago del cliente, y la contratación de seguros de crédito que protejan contra impagos.



Además, la capacitación constante del personal encargado de la gestión crediticia es fundamental para mejorar la evaluación y el seguimiento de los clientes, así como para optimizar los procesos de cobranza. La automatización y el uso de sistemas de datos permiten un monitoreo eficiente y oportuno, facilitando la toma de decisiones considerando la información adecuada.

### **21.2.5. Situación de la morosidad micro y pequeñas empresas**

Se compara las tasas de interés ofrecidas por tres instituciones financieras: Mi Banco, Caja Arequipa y Caja Cusco, para dos tipos de empresas: microempresas y pequeñas empresas. En el caso de las microempresas, las tasas varían entre 2.03% y 3.28%, siendo Caja Cusco la entidad que ofrece la tasa más baja (2.03%) y Caja Arequipa la que presenta la más alta (3.28%). Mi Banco, por su parte, se encuentra en un punto intermedio con una tasa de 2.67%.

Para las pequeñas empresas, las tasas de interés son considerablemente más altas en comparación con las microempresas. En este segmento, Caja Cusco nuevamente ofrece la tasa más baja (5.3%), seguida por Caja Arequipa con 6.2%. Por otro lado, Mi Banco tiene la tasa más elevada, alcanzando el 7.99%, lo que podría representar un mayor costo de financiamiento para este tipo de empresas.

En general, Caja Cusco se posiciona como la opción más económica tanto para microempresas como para pequeñas empresas, mientras que Mi Banco tiende a tener las tasas más altas, especialmente en el segmento de pequeñas empresas. Esto sugiere que las empresas deben analizar cuidadosamente estas diferencias para elegir la institución financiera que mejor se adapte a sus necesidades y capacidad de pago.



**Tabla 2**

*Microfinancieras y la morosidad de las Mypes*

<b>Empresas</b>	<b>Mi Banco</b>	<b>Caja Arequipa</b>	<b>Caja Cusco</b>
Micro empresa	2.67	3.28	2.03
Pequeña Empresas	7.99	6.2	5.3
<b>Total</b>	10.66	9.48	7.33

Nota. Comparación de tasa de morosidad. Fuente: SBS.

**2.1.3. Microfinancieras**

**2.1.3.1. Definición**

Una institución de microfinanciación es una entidad financiera que ofrece servicios de préstamo y productos financieros específicamente diseñados para personas con bajos ingresos, microempresarios y pequeñas empresas que a menudo carecen de acceso a los servicios bancarios habituales. Sus operaciones se centran en la concesión de microcréditos, ahorros, seguros y, en algunos casos, educación financiera, con el objetivo de fomentar la inclusión financiera y el progreso económico en sectores desfavorecidos o informales.

**2.1.3.2. Las características de las microfinancieras**

- Ayudan principalmente a personas y empresas de bajos ingresos, en particular microempresarios y empresas familiares sin acceso a servicios financieros convencionales.
- Proporcionan una serie de servicios financieros, como microcréditos, ahorros, transferencias de dinero y microseguros, a menudo en cantidades modestas y con una duración breve.



- Utilizan procedimientos de crédito basados en los atributos personales del solicitante, con poco o ningún papeleo y sin garantías tangibles; los pagos suelen ser semanales o mensuales.
- Sus gastos operativos son elevados, principalmente atribuibles a los costes humanos y a la estricta supervisión de los préstamos, lo que se traduce en un incremento medio de los costes que se cuadruplica en comparación con la financiación convencional.
- Su estructura financiera suele estar formada por propietarios institucionales sin ánimo de lucro, a menudo procedentes de la transformación de ONG; funcionan en unidades minúsculas con infraestructuras limitadas.
- Las carteras de préstamos presentan a veces una diversificación inadecuada y muestran una morosidad variable, caracterizada por una importante rotación derivada de la naturaleza inherente de los préstamos emitidos.
- Proporcionan soluciones adaptables y personalizadas para los consumidores marginados por el sistema bancario tradicional, fomentando la inclusión financiera y el progreso económico local.

## 2.2. Definición de términos

### Crédito

Operación financiera por la que una entidad, denominada prestamista, desembolsa fondos a otra entidad, denominada prestatario. Se espera que el prestatario utilice el efectivo en beneficio propio, dentro de un límite determinado. El acuerdo de crédito considera estipulaciones para el reembolso de la suma prestada, junto con los intereses acumulados.



## **Créditos a microempresas**

Préstamos destinados a financiar operaciones para fabricar, comercializar o prestación de servicios, concedidos a personas naturales o empresas con pasivos existentes en el sistema financiero.

## **Créditos Vencidos**

Se trata de préstamos que permanecen impagados o no amortizados por los deudores en la fecha de vencimiento y se clasifican como vencidos por razones contables. En el caso de los préstamos a grandes y medianas empresas, se trata del importe agregado de los préstamos con más de 15 días de retraso.

## **Microfinanciera**

Estas organizaciones poseen diversas finalidades, aunque uno de los principales es facilitar el acceso a los servicios financieros a los individuos con pocos recursos (Sbs, 2019).

## **Microfinanzas**

La microfinanciación engloba no sólo los préstamos, sino también una serie de herramientas financieras proporcionadas a los agentes económicos excluidos de los sistemas financieros oficiales de sus naciones, dirigidas específicamente a los segmentos más vulnerables de la sociedad (Lacalle et al., 2006).

## **Moratoria**

Se facilita con un plazo adicional para cumplir un compromiso pendiente. Se produce una moratoria unilateral cuando el deudor determina por sí solo la duración del plazo (Bcrp, 2011).



## **Morosidad**

Puede calificarse de insolvencia durante la primera fase, en la que el prestatario es incapaz de cumplir sus obligaciones financieras con el prestamista. El impago puede escalar hasta convertirse en quiebra permanente, con la consiguiente incapacidad para devolver la deuda, o puede rectificarse por completo y devolverse puntualmente (Lacalle et al., 2006).

## **Préstamo**

Se consideran activos financieros creados cuando un acreedor proporciona fondos directamente a un deudor, como demuestran los instrumentos no negociables. El prestatario debe devolver el dinero prestado junto con un pago extra en concepto de intereses, de acuerdo con las condiciones y circunstancias especificadas (Bcrp, 2011).

## **Riesgo**

Denota la posible aparición de un acontecimiento que puede afectar negativamente a los objetivos o al valor monetario de una cartera de inversiones. Se identifican como elementos inesperados que pueden provocar fluctuaciones adversas en los beneficios o dar lugar a pérdidas (Trigo, 2009).

### **Riesgo de Crédito**

El potencial de pérdidas financieras debido al incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario (Sbs, 2024).

## **2.3. Antecedentes de la investigación**

### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

(Arias & Pagalo, 2024) en el estudio "*Riesgo financiero en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ciudad*



de *Riobamba-Período 2020-2022*”, Este análisis busca desentrañar los peligros económicos vinculados a los microcréditos ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en Riobamba, Bolivia, a lo largo del periodo comprendido entre 2020 y 2022. La estrategia de investigación empleada es un análisis no experimental, documental, de campo, descriptivo, basado en el razonamiento deductivo. Durante el último período considerado, los indicadores financieros revelaron que la Cartera de Crédito se mantuvo dentro de las metas establecidas en un 60%. Considerando esto, es crucial reevaluar y modificar la política de prácticas de concesión de microcréditos de la cooperativa para reflejar mejor las necesidades y capacidades de sus clientes y la actual coyuntura económica y financiera.

(Rivera, 2024) en el trabajo denominado “*Análisis de la Cartera Vencida del Área de Microfinanzas Grupal del Banco Pichincha en la Ciudad de Guayaquil, Periodo 2019-2020*”. La investigación busca desentrañar cómo la revitalización de la cartera moldea la rentabilidad de la compañía. Para alcanzar este objetivo, se utilizaron tres modalidades de indagación: la exploración para erigir las bases, la descripción para desentrañar el tema y sus variables, y la investigación explicativa y correlacional para desentrañar, interpretar y conectar los datos. Se examinan las variables clave como la deuda acumulada y su vínculo con la rentabilidad, con el propósito de cimentar desde la perspectiva teórica contable la conexión entre estas variables, además de evaluar la actualidad de Banco Pichincha en relación con la deuda acumulada en el ámbito de las micro finanzas grupales.

(Laica & Benavides, 2024) en el trabajo “*Análisis del riesgo crediticio de la cartera vencida microcrédito de la Cooperativa Santa Rosa de Patentan*



*provincia Cotopaxi Cantón Latacunga periodo 2021-2022*", prestado especial atención al análisis de los riesgos de crédito moroso. Esta investigación subraya la importancia vital de la cooperativa en el desarrollo económico y social, fundamentándose en teorías científicas sobre modelos de valoración económica y manejo del riesgo crediticio. Adoptando una técnica cuantitativa y un enfoque de campo, la investigación se sustentó en datos primordiales recolectados en la entidad y en datos extraídos de documentos respaldados. La morosidad de los microcréditos descendió del 3,82% en 2021 al 2,52% al año siguiente. Como resultado de una mejor gestión de la cartera vencida, la cartera activa puede haber crecido y la gestión del crédito puede haber mejorado, según esta tendencia decreciente. La aplicación de controles de pago más estrictos y de procedimientos de préstamo más responsables fueron elementos que propiciaron esta evolución. Sin embargo, para mantener y mejorar esta tendencia prometedora, es necesario seguir reforzando estos hábitos.

### **2.3.2. Antecedentes nacionales**

(Malca, 2025) en la tesis cuyo título es: "*Nivel de morosidad de los créditos en la Agencia Mibanco del distrito de Cajamarca, 2023*", esta investigación descriptiva de nivel básico pretende conocer, utilizando un tipo no experimental descriptivo que se limita a observar eventos sin intervenir en ellos, cómo se relacionaron los créditos de las instituciones financieras con los índices de morosidad. La investigación es de corte transversal, población son los datos de microcréditos y cartera morosa y un enfoque de tabulación de datos para derivar indicadores objetivos; el estudio abarca el año 2023 y es realizado por la empresa Mibanco. Según los resultados del estudio, la morosidad aumenta



cuando los consumidores no pueden ganar suficiente dinero, sus niveles de deuda crecen y los tipos de interés son altos.

(Aларcon et al., 2024) en la tesis titulada: "Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín - 2022.", la meta primordial consistía en desentrañar cómo la evaluación crediticia de la Cooperativa de Ahorro influye en la morosidad de sus usuarios. Para llevar a cabo nuestro análisis cuantitativo correlacional, empleamos una táctica no experimental-transversal. Nos valemos de una encuesta y un cuestionario para recolectar datos. La población estaba formada por setenta y cuatro trabajadores; entre ellos había cincuenta y seis colaboradores, catorce directivos y cuatro personas que prestaban servicios externos. Se utilizaron los siguientes criterios para elegir una muestra de treinta y tres trabajadores: criterios de selección y rechazo. En otras palabras, una puntuación más alta en la evaluación del crédito se asoció con una puntuación más baja en la morosidad ( $r=-,862$ ), lo que indica una fuerte asociación negativa.

(Bueno & Cueva, 2024) en el trabajo "Gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Caja Piura – Cajamarca 2023", para ello, empleó un método de investigación fundamental, con un enfoque no experimental y transversal, abarcando un estudio correlacional en su totalidad. Empleó métodos deductivos, analítico y el enfoque hipotético-deductivo. La muestra fueron 16 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario, y además se usó una guía para el análisis documental. Los hallazgos principales mostraron que el 62.5% de los empleados opina que la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura es inadecuada; en cuanto a la morosidad en la entidad, se observó un aumento del 6.41% al 9.49% entre enero y abril, lo cual se atribuye al



incremento de la cartera vencida por el incumplimiento en los pagos de los socios; lo cual sugiere que mejorar los procesos de evaluación de los solicitantes y realizar un seguimiento riguroso de sus pagos tras la concesión del crédito puede reducir considerablemente los casos de morosidad en la entidad.

### **2.3.3. Antecedentes locales**

(Palomino, 2024) en la tesis titulada: *“Relación entre la morosidad y el crédito de las actividades empresariales en el Departamento de Puno 2024”*, se propuso a determinar si existía una correlación entre los préstamos a empresas y la morosidad. En el planteamiento se consideran métodos de investigación cuantitativos, deductivos o correlacionales. Según los descubrimientos de Kendall y Pearson, la morosidad está íntimamente ligada al crédito de las entidades financieras, revelando una conexión directa entre la morosidad y la actividad empresarial. Entre las instituciones financieras, Agrobanco tiene el mayor índice de morosidad con 14.9% mientras que el Banco de la Nación tiene el menor con 2%. La edificación, las viviendas individuales, la agricultura, la ganadería, la pesca, la manufactura, el transporte y el comercio se encuentran entre los sectores que más padecen de la morosidad. Es crucial instaurar estrategias y estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de inmediato, pues al proliferar los préstamos, se incrementa la posibilidad de que el índice de morosidad se dispare.

(Carita, 2024) en el trabajo *“Impacto de los microcréditos en el crecimiento de los micro y pequeños empresarios, clientes del Banco Scotiabank del Distrito de Puno periodos, 2018 – 2021”*, el presente estudio pretende demostrar que existe coherencia en la expansión de la financiación bancaria entre instituciones, identificando el vínculo pertinente entre dos o más factores. La investigación



adopta una esencia descriptiva y vinculante. La muestra abarca 400 pequeñas y medianas empresas, sumando 131 emprendedores más del distrito de Puno. El informe de indicadores también abarca a los clientes de esta compañía. Las técnicas investigativas empleadas abarcan encuestas y entrevistas. El análisis de la escala de estimación no encontró relación entre las variables de estudio, lo que muestra una correlación positiva significativa. En conclusión, se demuestra el papel de los microcréditos en la expansión de las Mypes asociadas a los clientes de Scotiabank.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque

**Cuantitativo** : utilizar la recopilación de datos para evaluar hipótesis, utilizando la medición cuantitativa y el análisis estadístico para discernir patrones de comportamiento y fundamentar ideas (Hernández et al., 2010a).

#### 3.2. Tipo

Investigación **Básico**: La investigación pura se define como el análisis profundo de un problema, con el único objetivo de expandir el entendimiento y la sabiduría en un área específica (Baena, 2017).

#### 3.3. Nivel

Se trata de una investigación de nivel correlacional, analiza la relación de la variable independiente sobre la variable dependiente (Carrasco, 2019).

#### 3.4. Diseño de la investigación

**No experimental**: Analiza los eventos tal como se presentan en la naturaleza para obtener conclusiones al respecto. Además, estos datos son relevantes para la investigación, ya que se centran en un único lapso temporal (Hernández et al., 2014).



**Transversal:** Es un tipo de investigación observacional que se caracteriza por la recogida de datos en un único momento.

### 3.5. Método

Deductivo : Entendido como un sistema de normas y procedimientos que posibilitan la obtención de conclusiones definitivas partiendo de suposiciones iniciales (Tamayo, 2003)

#### Ámbito de investigación

El estudio se ejecutará en el ámbito de las Microfinancieras de la Ciudad de Juliaca- San Román-Puno.

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

Se compone de 87 trabajadores del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que tiene sus oficinas en la ciudad de Juliaca.

**Tabla 3**  
*Determinación de Población*

Nº	Microfinancieras de Juliaca	Personal de Crédito y cobranza
1	Mi banco	35
2	Caja Municipal de Arequipa	28
3	Caja Municipal de Cusco	24
TOTAL		87

*Nota:* Hecho por la investigadora.

#### 3.6.2. Muestra

En el trabajo cuantitativo, denota una cohorte concreta de personas, hechos, grupos u otras cosas de los que se recogerán datos. No obstante, es



crucial reconocer que esta muestra puede no representar correctamente a toda la población o universo objeto de examen (Hernández et al., 2010b)

En el trabajo se aplica el muestreo por conveniencia, para lo cual se considera al total de la población, por ser pequeña. El grupo estará integrado por 87 trabajadores del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras de la Ciudad de Juliaca.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.7.1. Técnicas**

Se empleará una encuesta, utilizando un conjunto específico de metodologías para la recogida, el tratamiento y el análisis de los datos de una muestra seleccionada, ya que la investigación requiere una metodología rigurosa.

#### **3.7.2. Instrumentos**

Antes de validar mediante el alfa de Cronbach, se administrarán los instrumentos en función de la modalidad, la naturaleza y el diseño del estudio, teniendo en cuenta la revisión bibliográfica.

##### **a) Cuestionario**

Para obtener datos se elaboró un cuestionario de 24 interrogantes para evaluar las variables de investigación entre los analistas de las Microfinancieras de la Ciudad de Juliaca.

### **3.8. Diseño de contrastación de hipótesis**

Con el propósito de indagar la relación entre las variables de Gestión de Créditos y Riesgos de Morosidad, podemos evaluar las disparidades entre las hipótesis utilizando el índice de correlación de Spearman, un método estadístico que no depende de suposiciones particulares sobre la distribución de los datos.



Además, puede utilizarse para establecer si la distribución de los datos cumple las condiciones de normalidad.

### **3.8.1. Procesamiento de los datos**

Se empleará el SPSS 27 Edition, un software especializado en análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales, junto con Excel, una herramienta de Microsoft Office, para agilizar el procesamiento de la información. Excel destaca por sus potentes capacidades gráficas y sus funciones avanzadas para la gestión y estructuración de datos.

### **3.8.2. Análisis de datos**

Se utilizaron técnicas y medidas estadísticas descriptivas e inferenciales.

En el uso de estadísticas descriptivas, utilizamos tablas de frecuencias absolutas y relativas. Cada tabla mostrará datos que han sido procesados y organizados según sus estructuras, incluyendo categorías, niveles o clases.

Una tabla de datos que muestra cómo se distribuyen las frecuencias de múltiples variables categóricas. Estas tablas representan gráficamente la distribución de la información producida en función de los niveles de los conjuntos de subvariables evaluadas.

### **3.8.3. Contratación de hipótesis**

A través del coeficiente de correlación de Pearson, una técnica que no requiere supuestos específicos sobre la dispersión de los datos, podemos evidenciar la conexión entre la administración crediticia y los riesgos en los pagos.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados y discusión

Para la evaluación de la tesis, el autor llevó a cabo un análisis cuantitativo, el cual se especifica a continuación. En este se detallan los distintos análisis realizados, seguidos de los estadísticos paramétricos y, finalmente, los estadísticos descriptivos.

Dado que las técnicas estadísticas se optimizan constantemente mediante herramientas computacionales, los datos se organizan según el orden en que fueron utilizados o generados, en lugar de basarse únicamente en el cálculo tradicional.

Los resultados obtenidos, junto con los conceptos fundamentales y los datos de base, representan el fruto del trabajo riguroso de estadísticos y expertos, quienes buscaron proporcionar una interpretación precisa y justa de los hallazgos.

### 4.1.1. Resultados de Gestión de Créditos

**Ítem 1: La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio**

**Tabla 4**

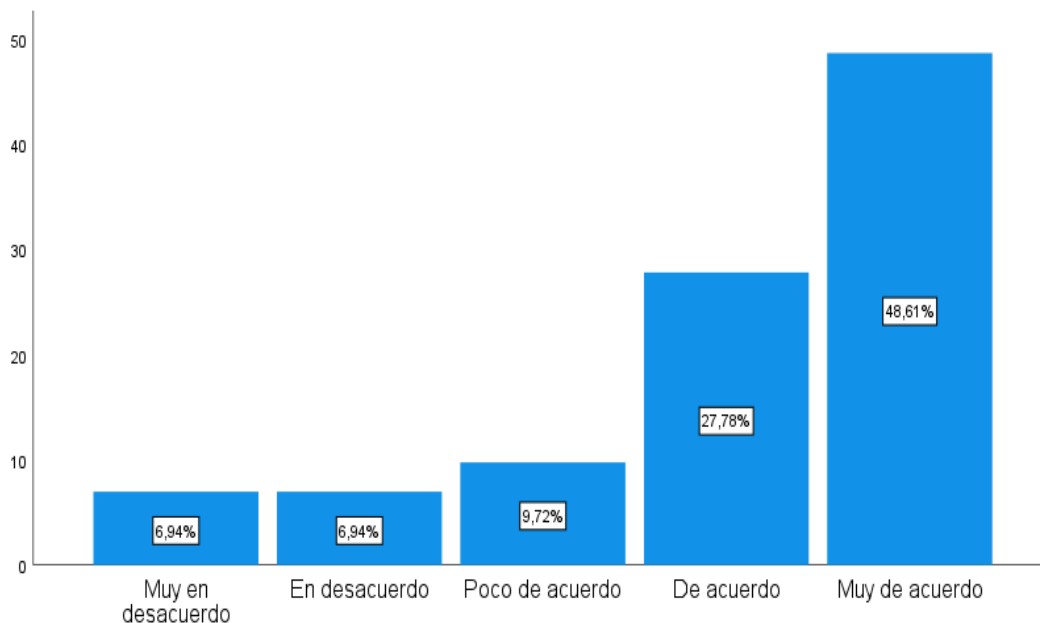
*La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	6	6,9	13,9
Poco de acuerdo	8	9,7	23,6
De acuerdo	24	27,8	51,4
Muy de acuerdo	42	48,6	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 1**

*La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio*



Nota. Los resultados derivados de la implementación del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 4



## **Interpretación:**

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 4 de la investigación, 42 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 48.60% señalaron estar muy de acuerdo, que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 6.90%, indicaron estar en desacuerdo que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90 %, indicaron estar muy en desacuerdo que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio.

**Tabla 5**

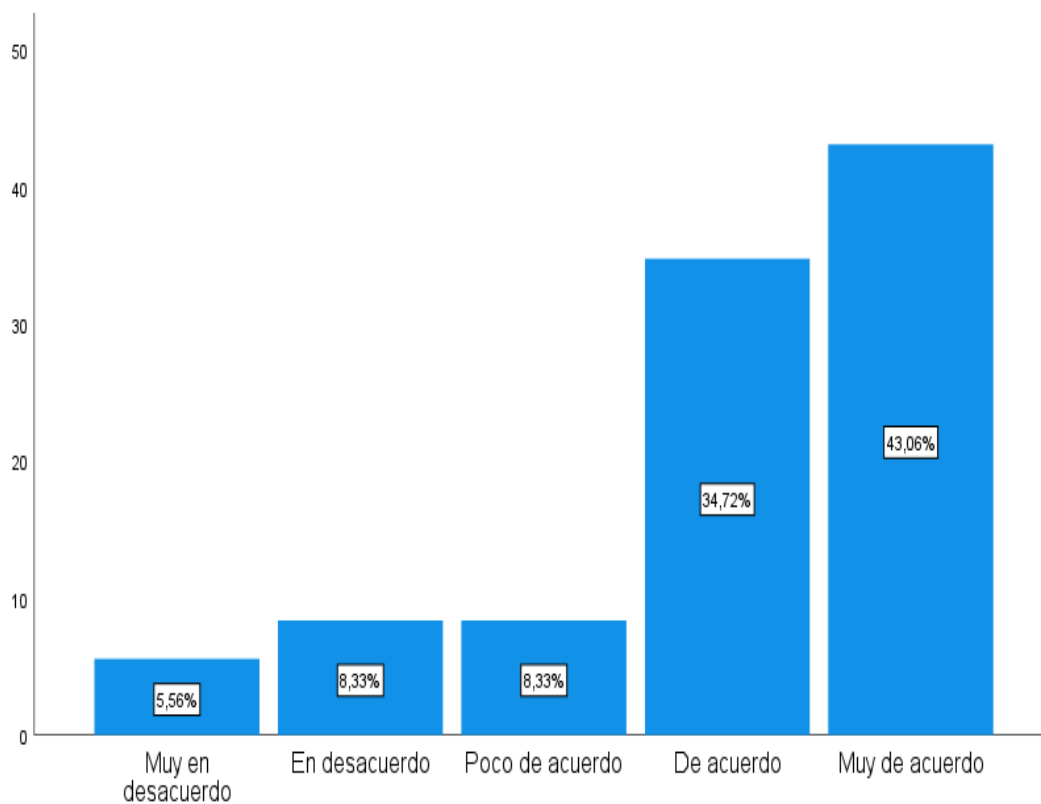
*Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes.*

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	7	8,3	22,2
De acuerdo	30	34,7	56,9
Muy de acuerdo	37	43,1	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.I. Fuente: Spss v27.

**Figura 2**

*Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes*



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: Tabla 5



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 5 de la investigación, 37 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 43.1% señalaron estar muy de acuerdo, que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes. Y 30 elementos, que evidencian el 34.7%, respondieron estar de acuerdo que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes.

Por otra parte, 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes. Y finalmente 05 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6%, mencionaron estar muy en desacuerdo que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes.

**Tabla 6**

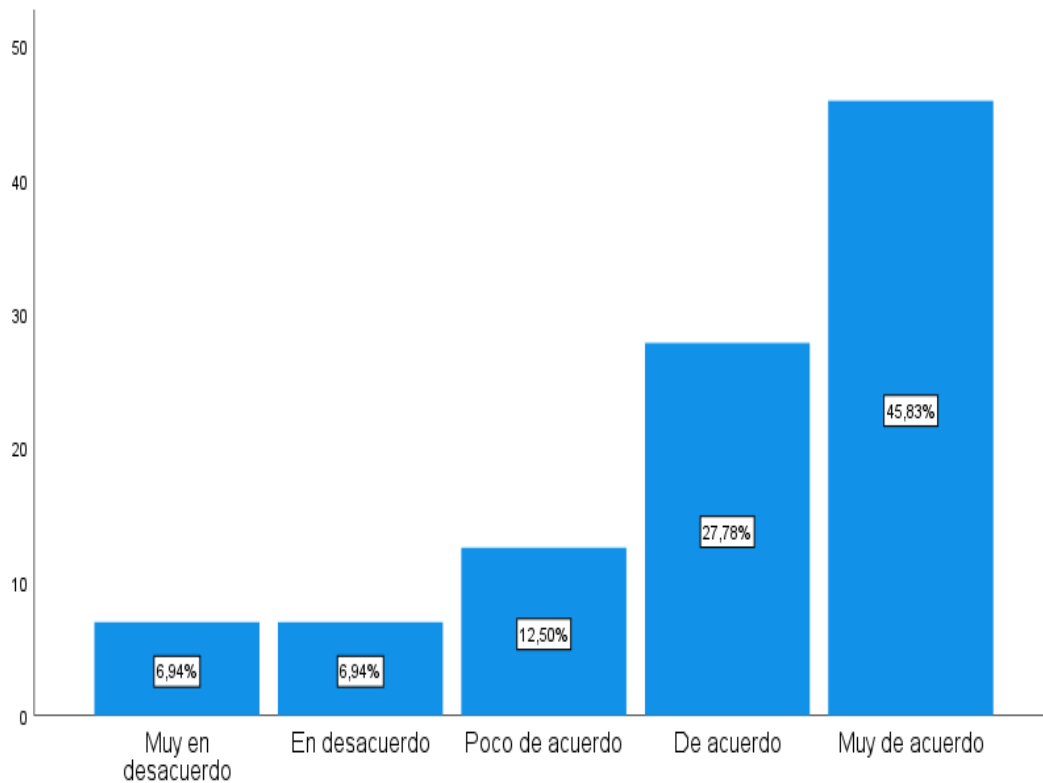
*El tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	6	6,9	13,9
Poco de acuerdo	11	12,5	26,4
De acuerdo	24	27,8	54,2
Muy de acuerdo	40	45,8	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 3**

*El tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.*



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 6



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 6 de la investigación, 40 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 45.8% señalaron estar muy de acuerdo, que el tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que el tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.

Por otra parte, 11 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 12.5 %, indicaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 6.90%, indicaron estar en desacuerdo que el tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que el tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.

**Tabla 7**

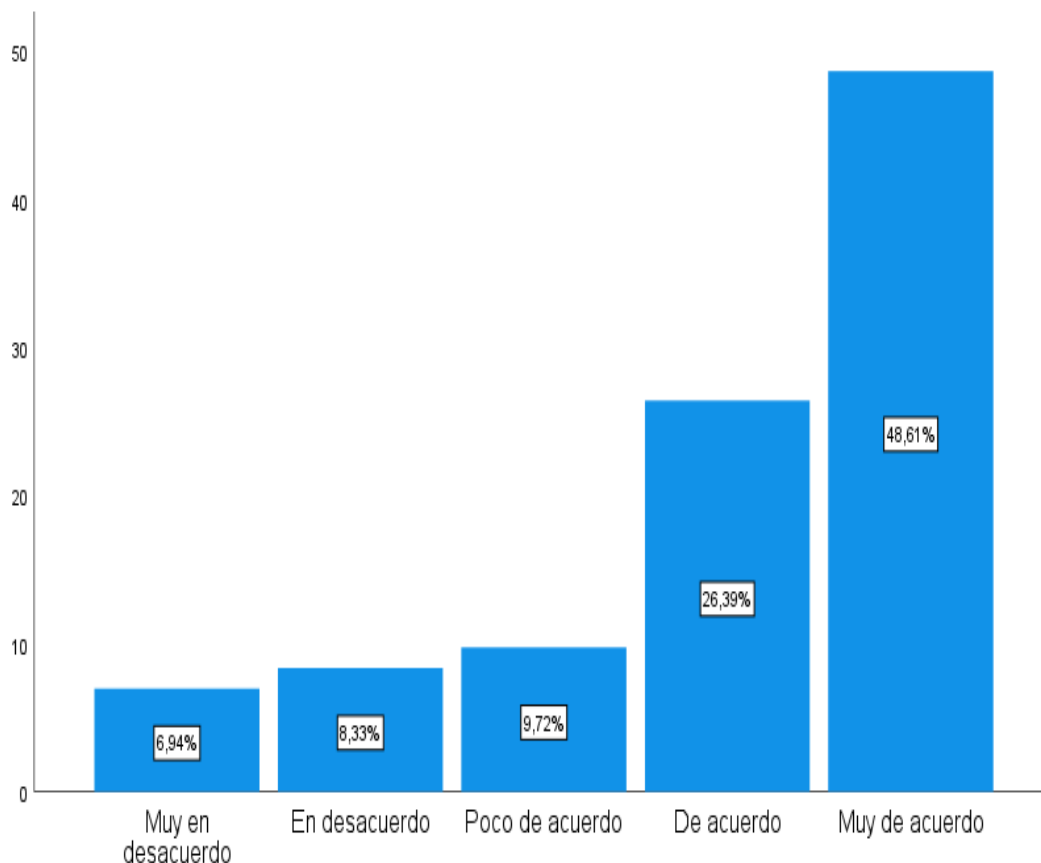
*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	7	8,3	15,3
Poco de acuerdo	8	9,7	25,0
De acuerdo	23	26,4	51,4
Muy de acuerdo	42	48,6	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 4**

*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 7



## **Interpretación:**

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 6 de la investigación, 42 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 48.60% señalaron estar muy de acuerdo, que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios. Y 23 elementos, que evidencian el 26.4%, respondieron estar de acuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.30%, indicaron estar en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90 %, indicaron estar muy en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.

**Tabla 8**

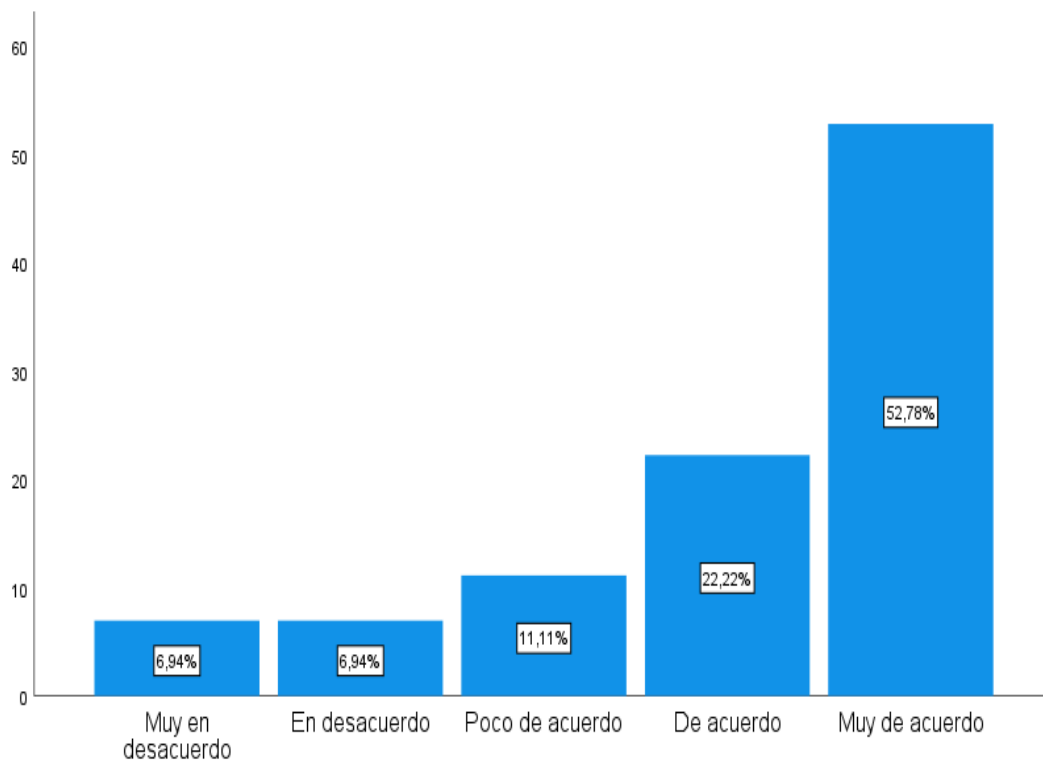
*Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	6	6,9	13,9
Poco de acuerdo	10	11,1	25,0
De acuerdo	19	22,2	47,2
Muy de acuerdo	46	52,8	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 5**

*Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 8



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 8 de la investigación, 46 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 52.8% señalaron estar muy de acuerdo, que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago. Y 19 elementos, que evidencian el 22.2%, respondieron estar de acuerdo que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago.

Por otra parte, 10 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 11.1%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 6.90%, indicaron estar en desacuerdo que Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90 %, indicaron estar muy en desacuerdo que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago

**Tabla 9**

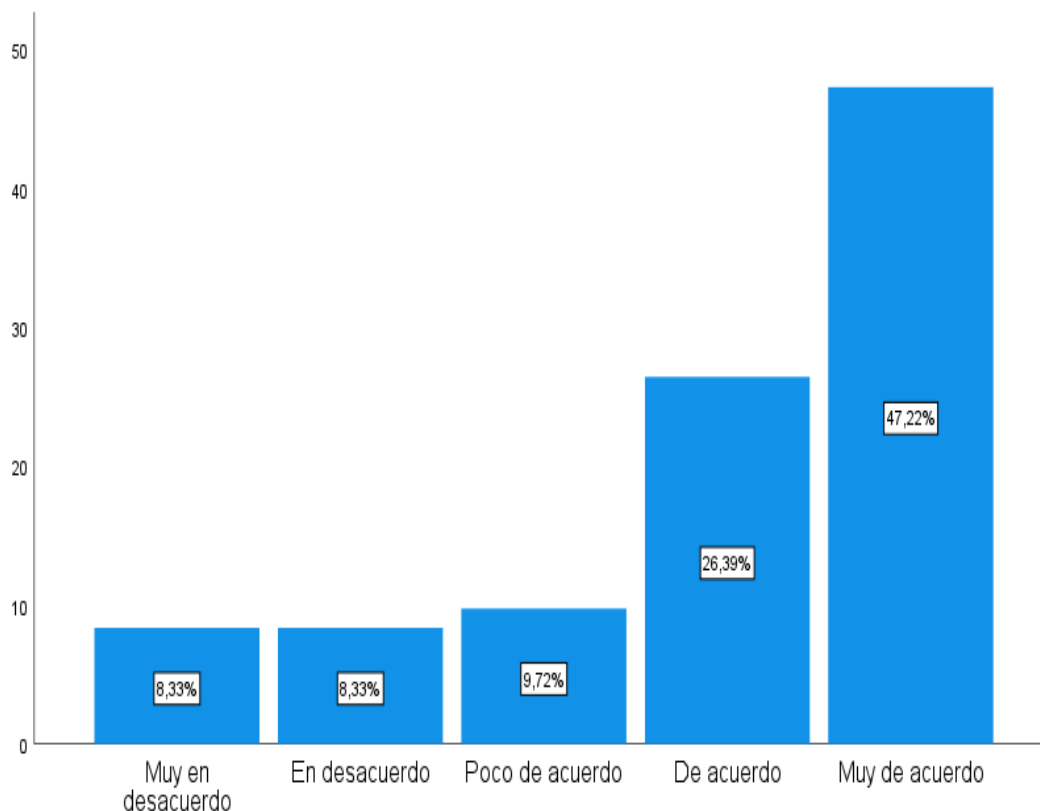
*Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	7	8,3	16,7
Poco de acuerdo	8	9,7	26,4
De acuerdo	23	26,4	52,8
Muy de acuerdo	41	47,2	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27

**Figura 6**

*Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.I. Fuente: Tabla 9



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 9 de la investigación, 41 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 47.2% señalaron estar muy de acuerdo, que los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución. Y 23 elementos, que evidencian el 26.4 %, respondieron estar de acuerdo que los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución. Y finalmente 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, indicaron estar muy en desacuerdo que Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución.

**Tabla 10**

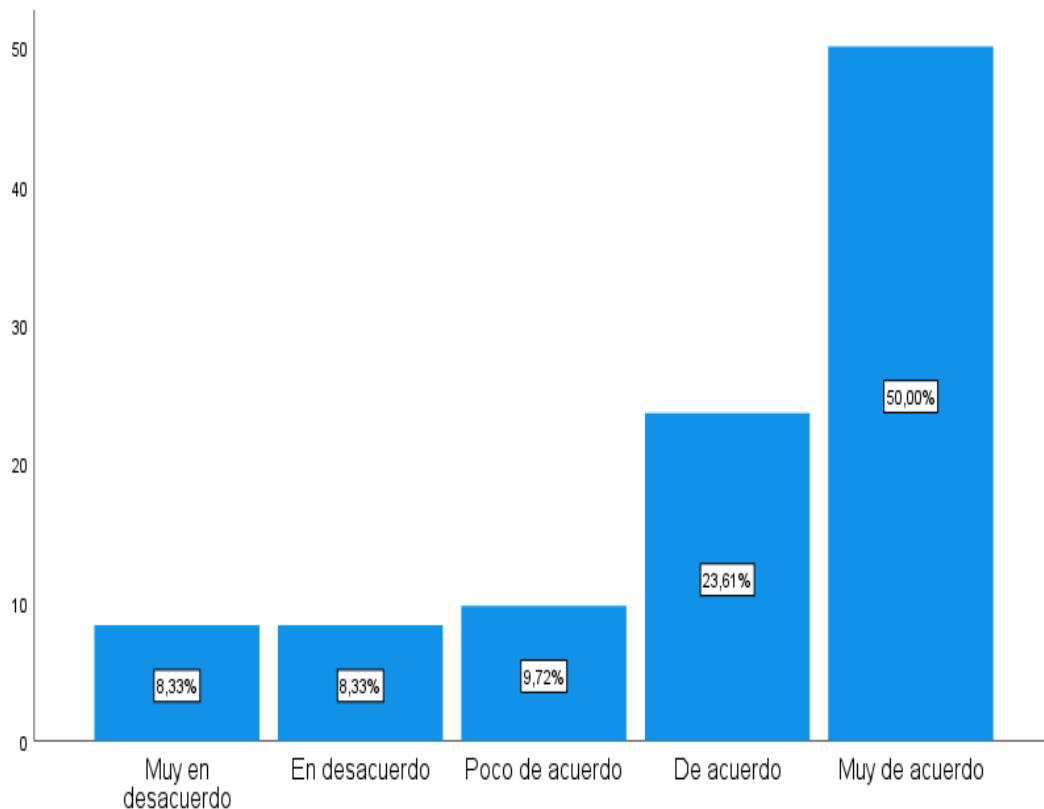
*La frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	7	8,3	16,7
Poco de acuerdo	8	9,7	26,4
De acuerdo	21	23,6	50,0
Muy de acuerdo	44	50,0	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 7**

*La frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: Tabla 10



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 10 de la investigación, 44 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 50.0% señalaron estar muy de acuerdo, que la frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo. Y 21 elementos, que evidencian el 23.6%, respondieron estar de acuerdo que la frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que la frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo. Y finalmente 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.30%, indicaron estar muy en desacuerdo que la frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.

**Tabla 11**

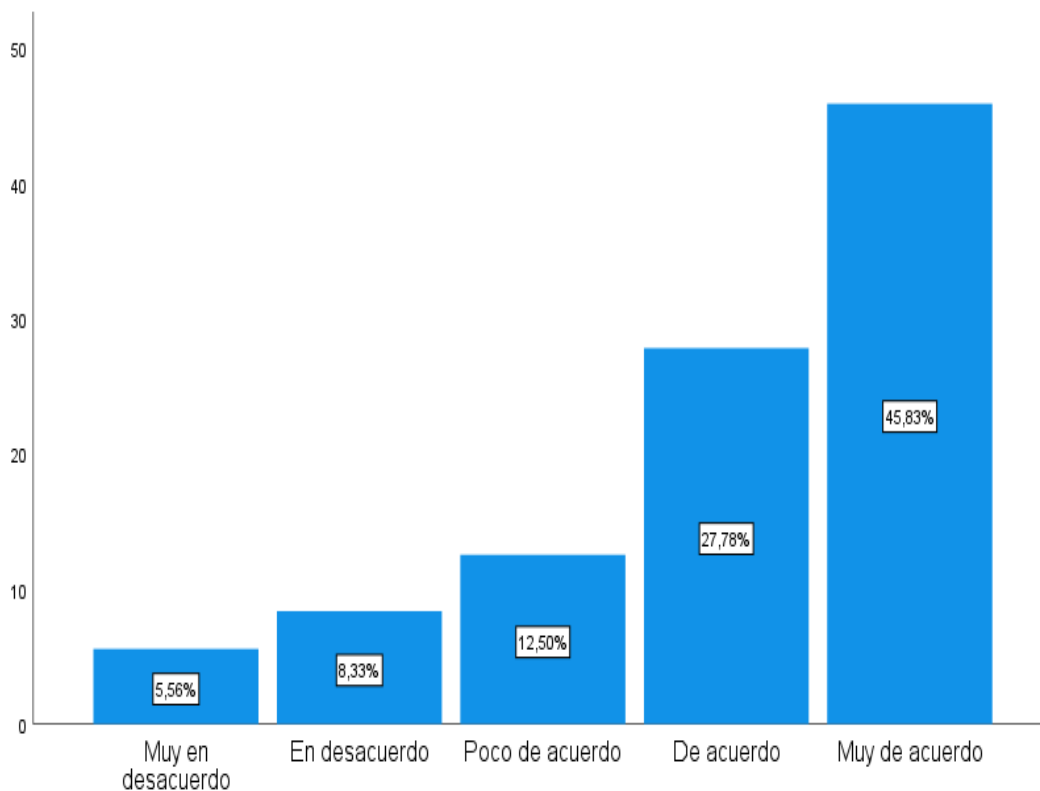
*La comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	11	12,5	26,4
De acuerdo	24	27,8	54,2
Muy de acuerdo	40	45,8	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 8**

*La comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: Tabla 11



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 11 de la investigación, 40 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 45.8% señalaron estar muy de acuerdo, que la comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que la comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.

Por otra parte, 11 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 12.5%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.30%, indicaron estar en desacuerdo que la comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad. Y finalmente 05 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que la comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.

**Tabla 12**

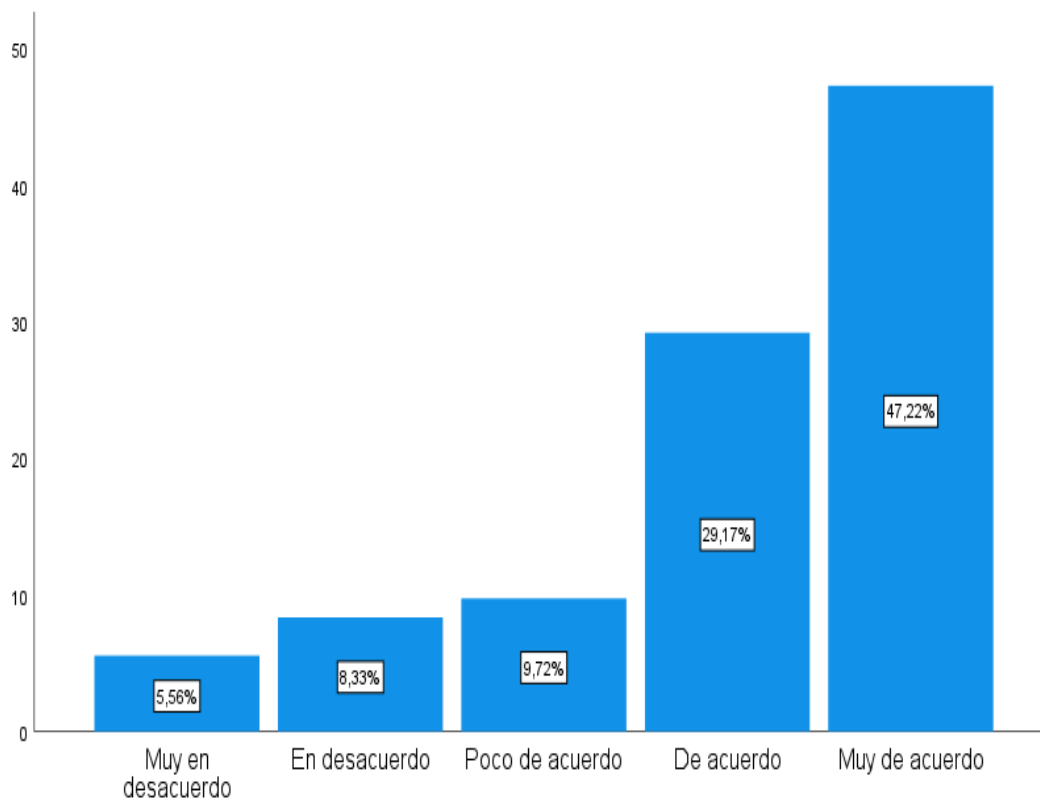
*Evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	8	9,7	23,6
De acuerdo	25	29,2	52,8
Muy de acuerdo	41	47,2	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 9**

*Evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: Tabla 12



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 12 de la investigación, 41 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 47.2% señalaron estar muy de acuerdo, que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad. Y 25 elementos, que evidencian el 29.2%, respondieron estar de acuerdo que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.30%, indicaron estar en desacuerdo que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad. Y finalmente 05 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6 %, mencionaron estar muy en desacuerdo que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad.

**Tabla 13**

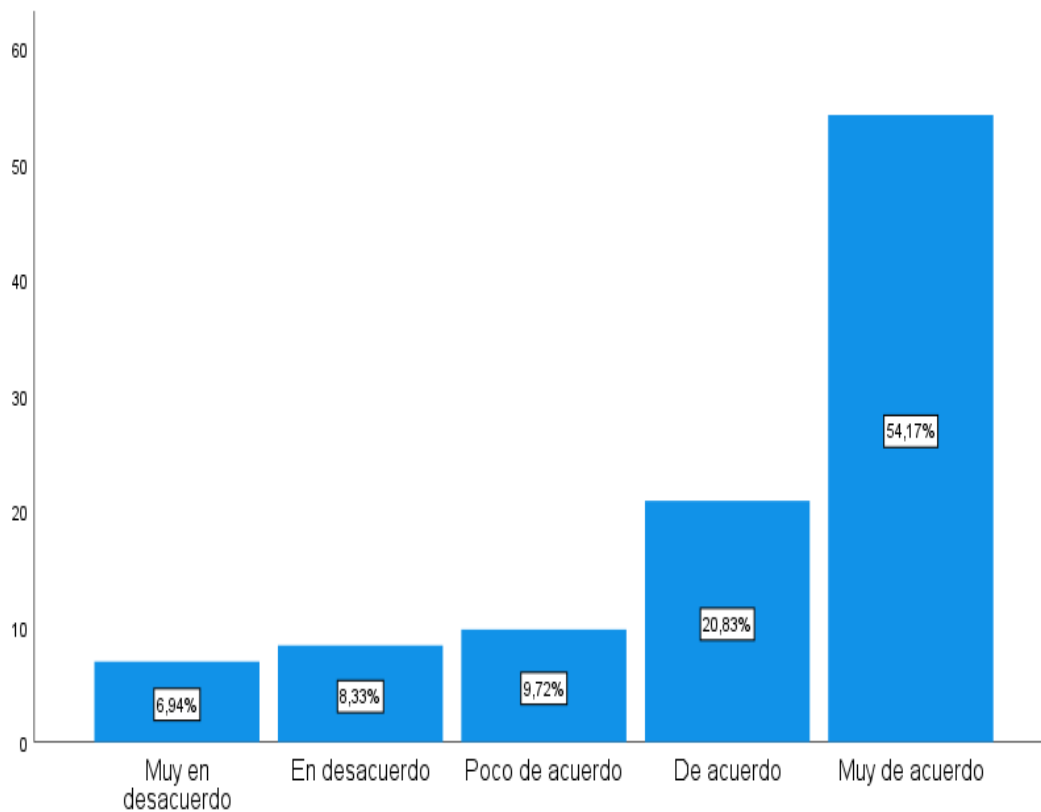
*Analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	7	8,3	15,3
Poco de acuerdo	8	9,7	25,0
De acuerdo	18	20,8	45,8
Muy de acuerdo	47	54,2	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 10**

*Analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: Tabla 13



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 13 de la investigación, 47 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 54.2% señalaron estar muy de acuerdo, que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora. Y 18 elementos, que evidencian el 20.8%, respondieron estar de acuerdo que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90%, mencionaron estar muy en desacuerdo que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora

**Tabla 14**

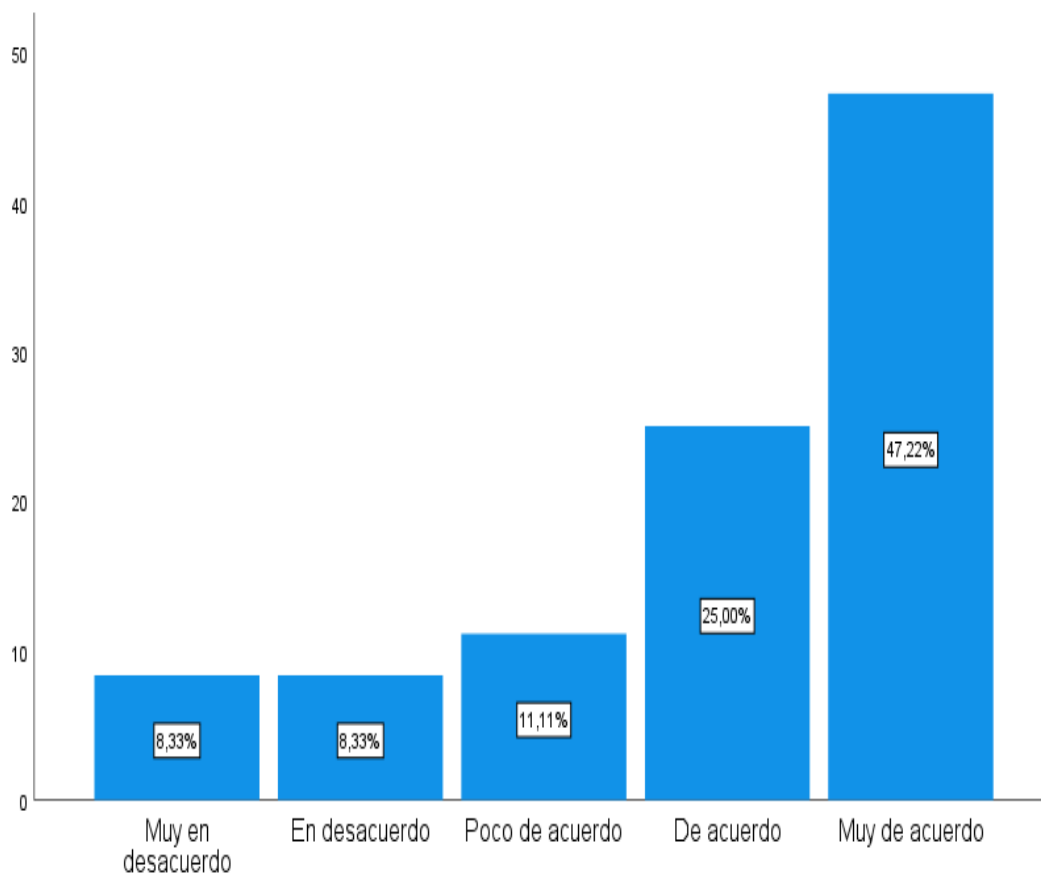
*Indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	7	8,3	16,7
Poco de acuerdo	10	11,1	27,8
De acuerdo	22	25,0	52,8
Muy de acuerdo	41	47,2	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 11**

*Indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 14



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 14 de la investigación, 41 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 47.2% señalaron estar muy de acuerdo, que se indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera. Y 22 elementos, que evidencian el 25.0%, respondieron estar de acuerdo que se indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.

Por otra parte, 10 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 11.1%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que se indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera. Y finalmente 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, mencionaron estar muy en desacuerdo que se indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.

**Tabla 15**

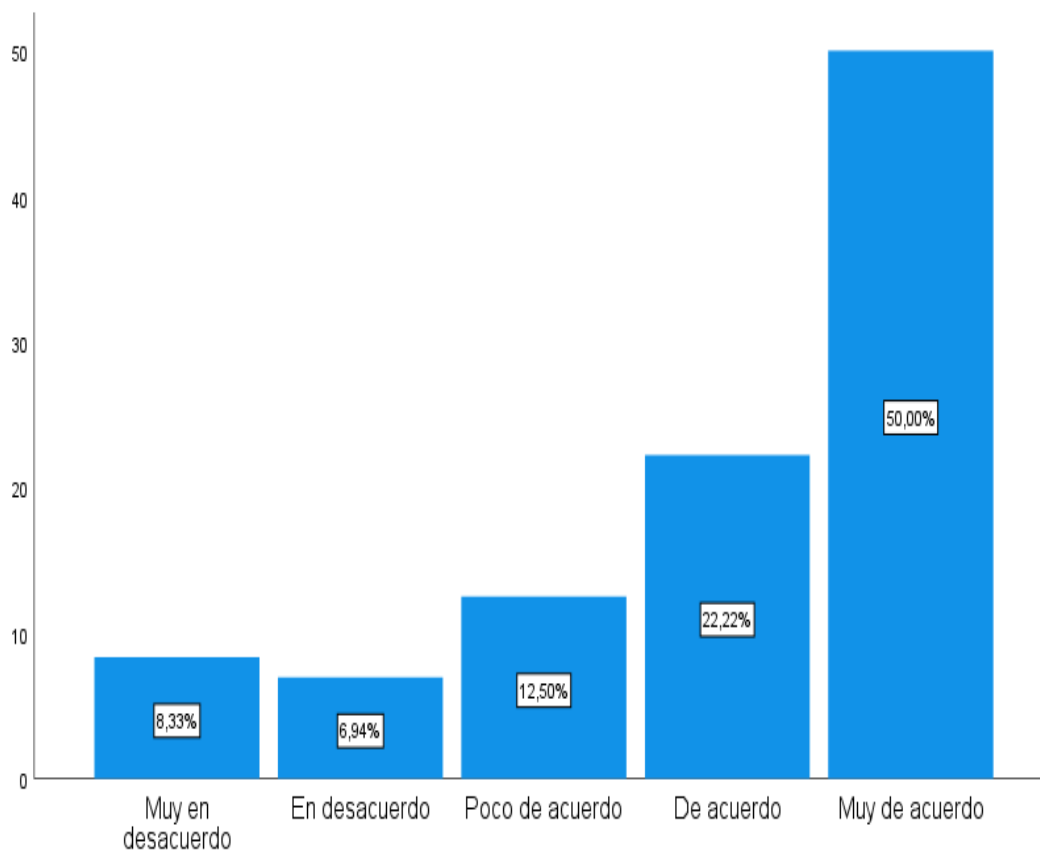
*Valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	6	6,9	15,3
Poco de acuerdo	11	12,5	27,8
De acuerdo	19	22,2	50,0
Muy de acuerdo	44	50,0	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 12**

*Valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 15



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 15 de la investigación, 44 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 50.0% señalaron estar muy de acuerdo, que se valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago. Y 19 elementos, que evidencian el 22.2%, respondieron estar de acuerdo que se valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.

Por otra parte, 11 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 12.5%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 6.90%, indicaron estar en desacuerdo que se valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago. Y finalmente 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, mencionaron estar muy en desacuerdo que se valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.

## 4.1.2. Resultados de Riesgos de Morosidad

**Tabla 16**

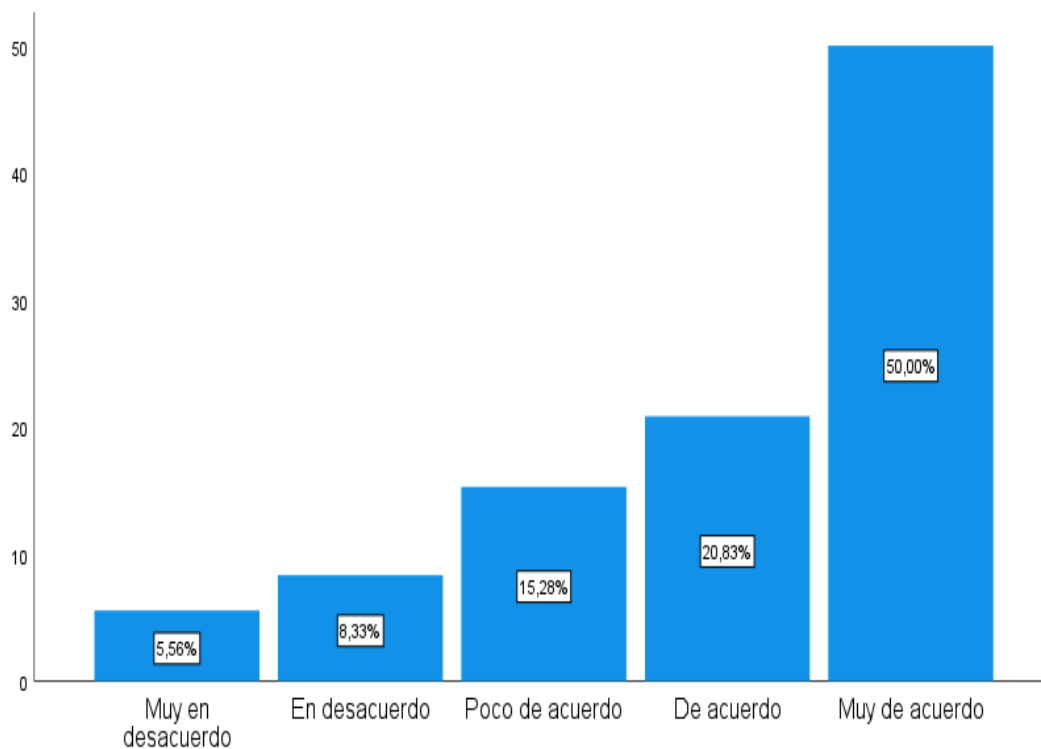
*La información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	13	15,3	29,2
De acuerdo	18	20,8	50,0
Muy de acuerdo	44	50,0	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 13**

*La información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 16



## **Interpretación:**

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 16 de la investigación, 44 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 50.0% señalaron estar muy de acuerdo, que la información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad. Y 18 elementos, que evidencian el 20.8%, respondieron estar de acuerdo que la información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad.

Por otra parte, 13 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 15.3%, indicaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, indicaron estar en desacuerdo que la información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad. Y finalmente 05 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6%, mencionaron estar muy en desacuerdo que la información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad.

**Tabla 17**

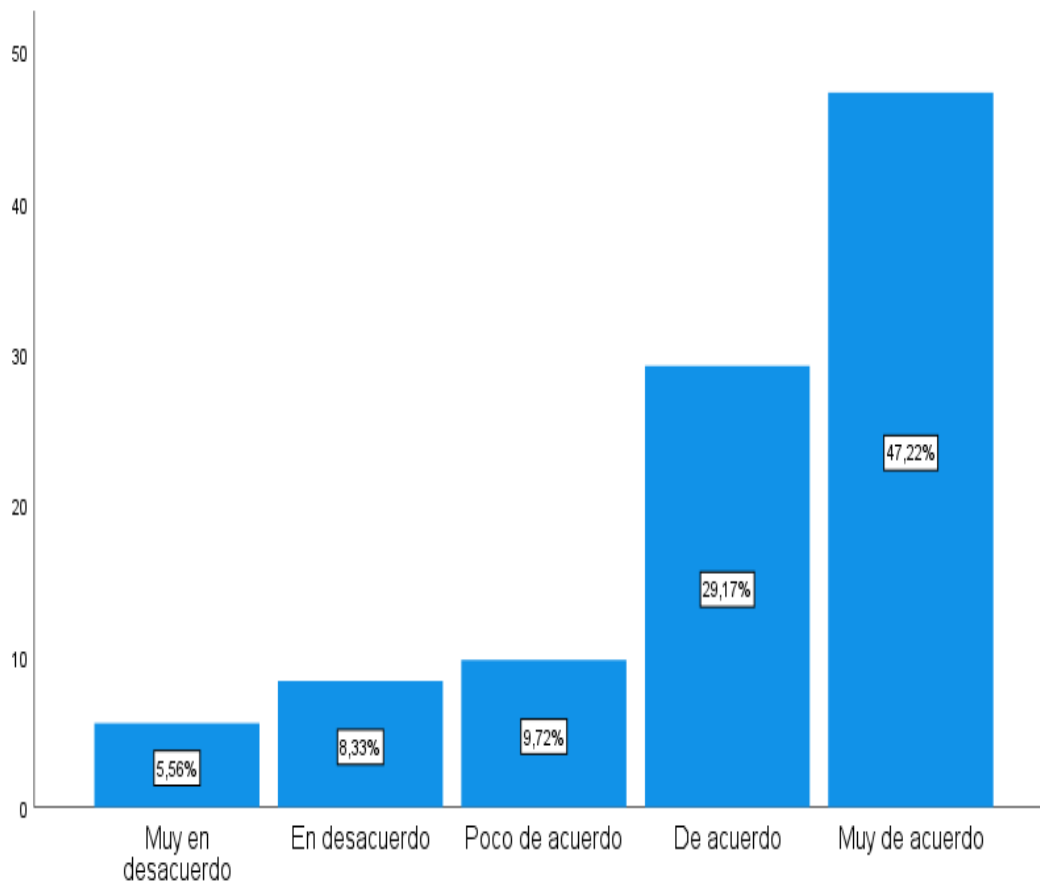
*Las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	8	9,7	23,6
De acuerdo	25	29,2	52,8
Muy de acuerdo	41	47,2	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 14**

*Las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 17



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 17 de la investigación, 41 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 47.2% señalaron estar muy de acuerdo, que las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad. Y 25 elementos, que evidencian el 29.2%, respondieron estar de acuerdo que las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.

Por otra parte, 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, señalaron estar en desacuerdo que las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad. Y finalmente 05 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6%, mencionaron estar muy en desacuerdo que las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.

**Tabla 18**

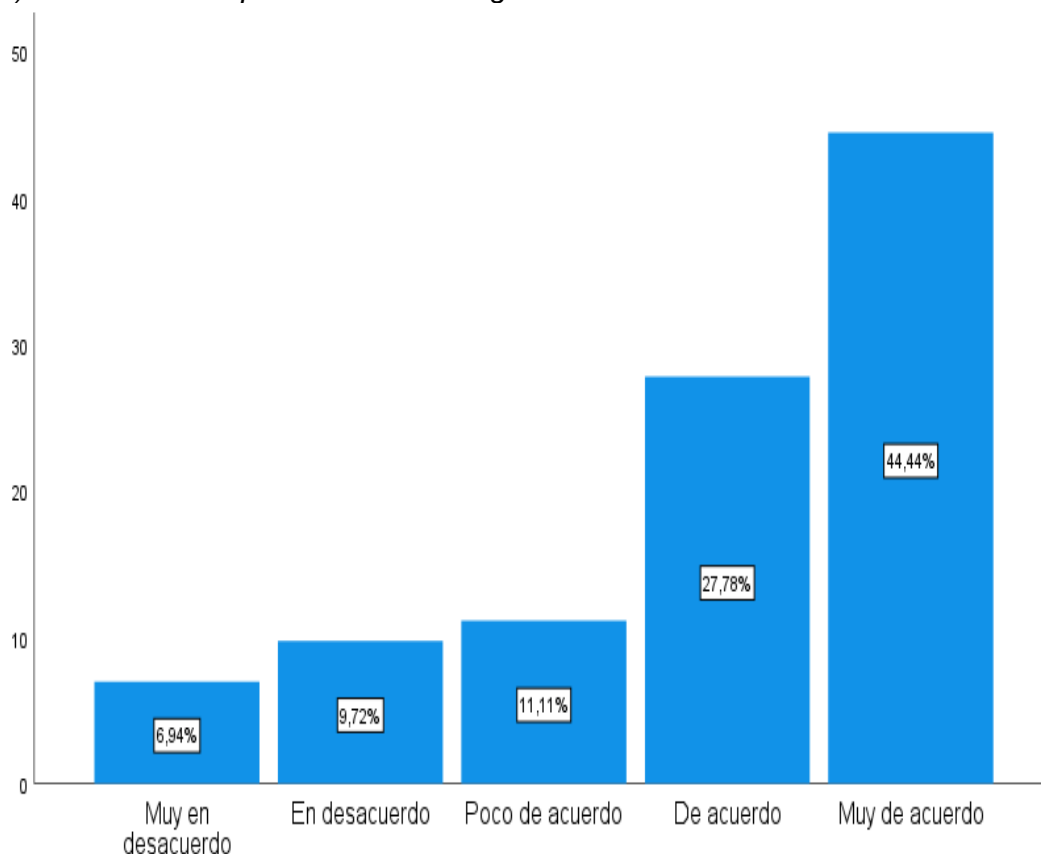
*Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	8	9,7	16,7
Poco de acuerdo	10	11,1	27,8
De acuerdo	24	27,8	55,6
Muy de acuerdo	39	44,4	100,0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 15**

*Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 18



## **Interpretación:**

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 18 de la investigación, 39 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 44.4% señalaron estar muy de acuerdo, que la información proporcionada por los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.

Por otra parte, 10 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 11.1%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 08 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 9.7%, señalaron estar en desacuerdo que Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90%, mencionaron estar muy en desacuerdo que los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.

**Tabla 19**

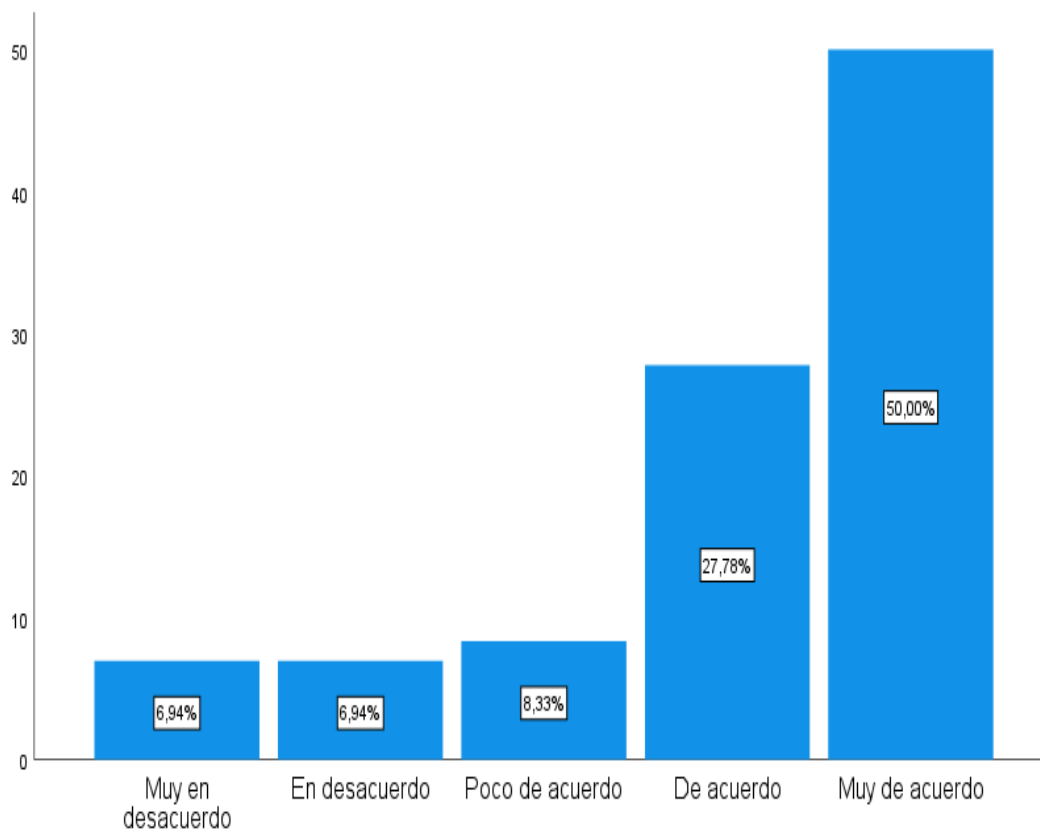
*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	6	6,9	13,9
Poco de acuerdo	7	8,3	22,2
De acuerdo	24	27,8	50,0
Muy de acuerdo	44	50,0	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 16**

*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 19



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 19 de la investigación, 44 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 50.0% señalaron estar muy de acuerdo, que La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.

Por otra parte, 07 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 6.90%, señalaron estar en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad. Y finalmente 06 elementos del área de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90%, mencionaron estar muy en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.

**Tabla 20**

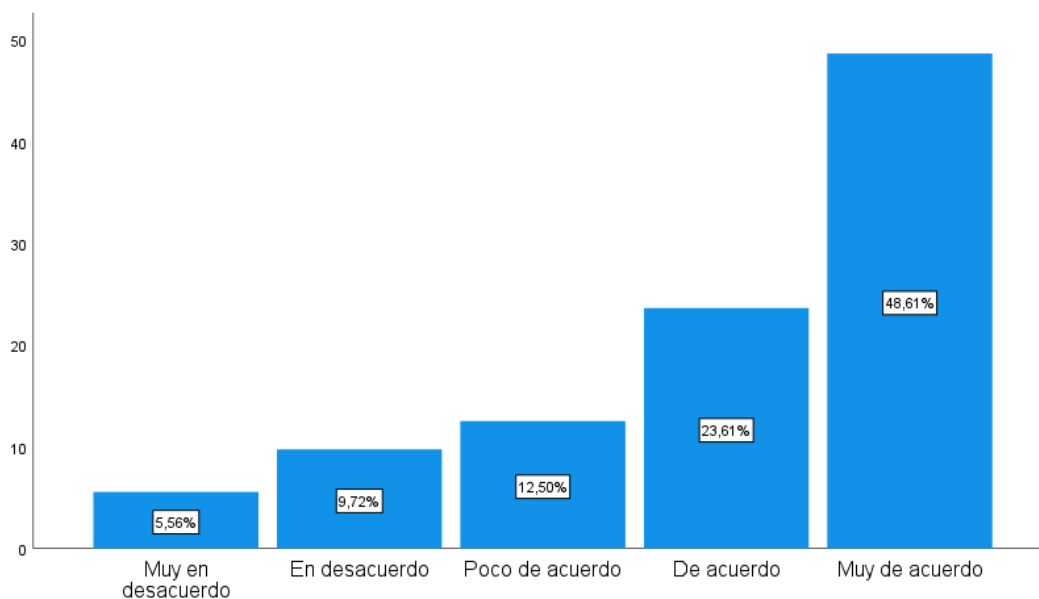
Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	8	9,7	15,3
Poco de acuerdo	11	12,5	27,8
De acuerdo	21	23,6	51,4
Muy de acuerdo	42	48,6	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 17**

Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 20



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 20 de la investigación, 42 elementos de la oficina de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 48.60% señalaron estar muy de acuerdo, que los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes. Y 21 elementos, que evidencian el 23.6%, respondieron estar de acuerdo que Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes.

Por otra parte, 11 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 12.5%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 08 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 9.7%, señalaron estar en desacuerdo que los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes. Y finalmente 05 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6%, mencionaron estar muy en desacuerdo que los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes.

**Tabla 21**

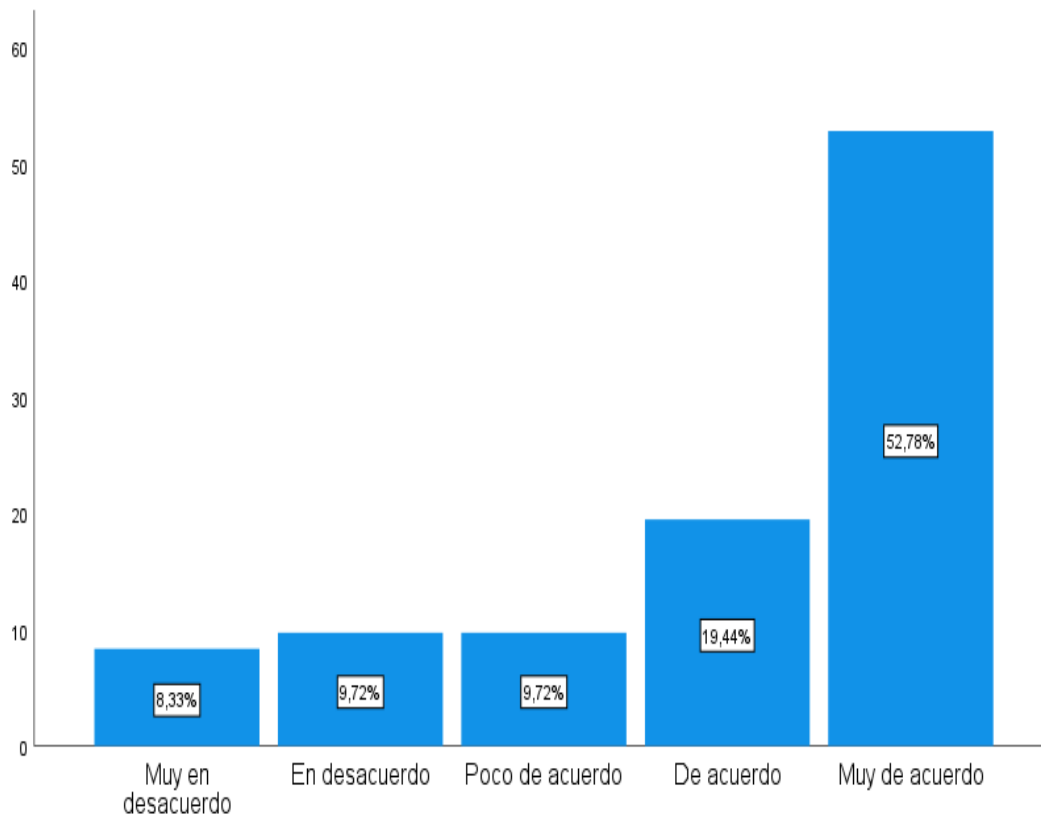
*Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	8	9,7	18,1
Poco de acuerdo	8	9,7	27,8
De acuerdo	17	19,4	47,2
Muy de acuerdo	46	52,8	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 18**

*Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 21



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 21 de la investigación, 46 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 52.8% señalaron estar muy de acuerdo, que las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento. Y 17 elementos, que evidencian el 19.4%, respondieron estar de acuerdo que Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.

Por otra parte, 08 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 9.70%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 08 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 9.70%, señalaron estar en desacuerdo que las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento. Y finalmente 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, señalaron estar muy en desacuerdo que las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.

**Tabla 22**

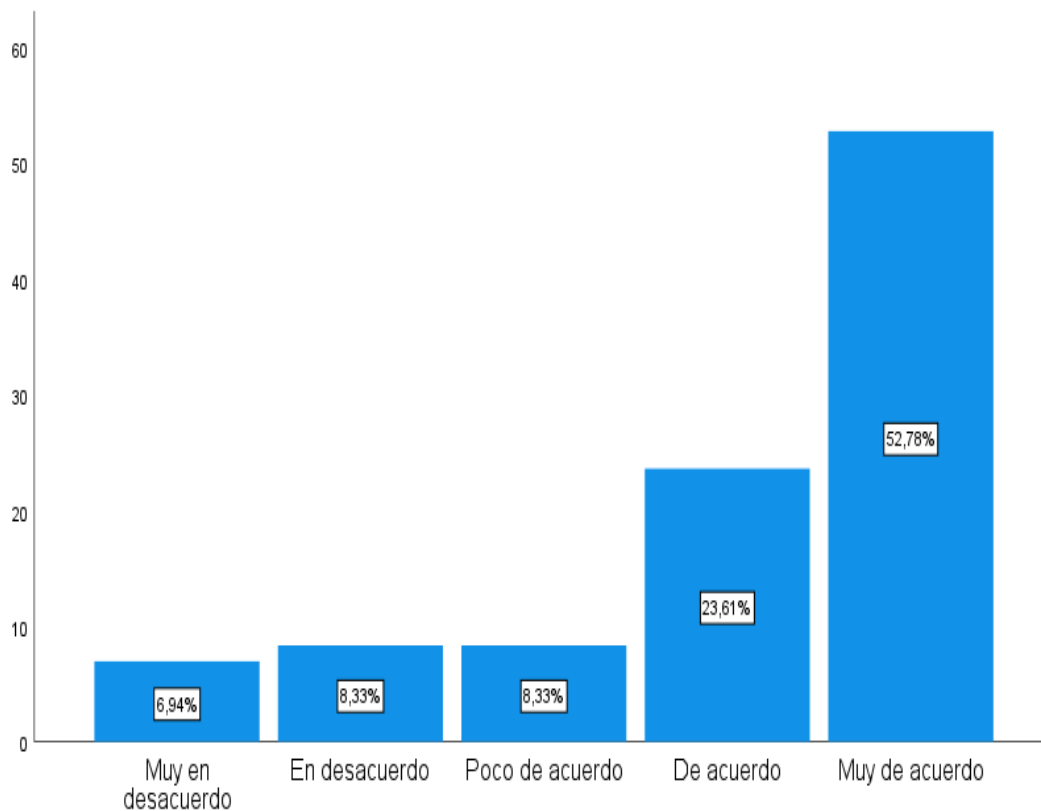
*Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	7	8,3	15,3
Poco de acuerdo	7	8,3	23,6
De acuerdo	21	23,6	47,2
Muy de acuerdo	46	52,8	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 19**

*Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos*



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 22



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 22 de la investigación, 46 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 52.8% señalaron estar muy de acuerdo, que los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos. Y 21 elementos, que evidencian el 23.6%, respondieron estar de acuerdo que Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos.

Por otra parte, 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, señalaron estar en desacuerdo que la los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos. Y finalmente 06 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90%, mencionaron estar muy en desacuerdo que los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos.

**Tabla 23**

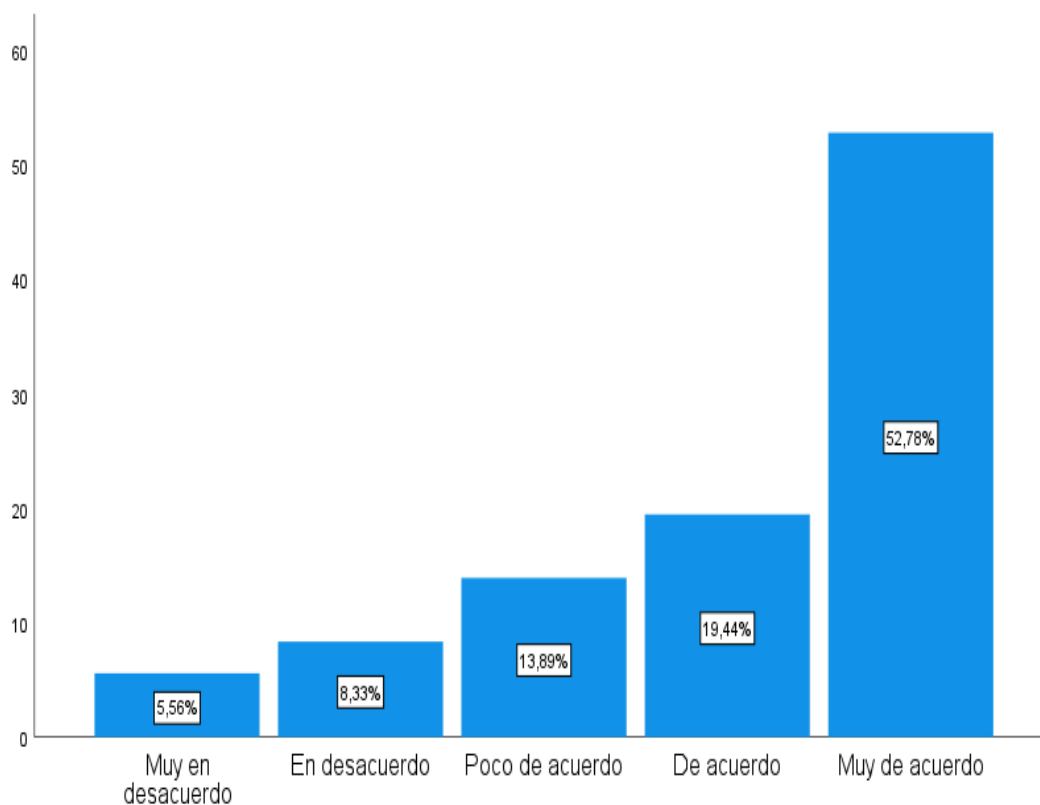
*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6
En desacuerdo	7	8,3	13,9
Poco de acuerdo	12	13,9	27,8
De acuerdo	17	19,4	47,2
Muy de acuerdo	46	52,8	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 20**

*La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario de la V.D. Fuente: Tabla 23



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 23 de la investigación, 46 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 52.8% señalaron estar muy de acuerdo, que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento. Y 17 elementos, que evidencian el 19.4%, respondieron estar de acuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.

Por otra parte, 12 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 13.9%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, señalaron estar en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento. Y finalmente 05 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 5.6%, mencionaron estar muy en desacuerdo que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.

**Tabla 24**

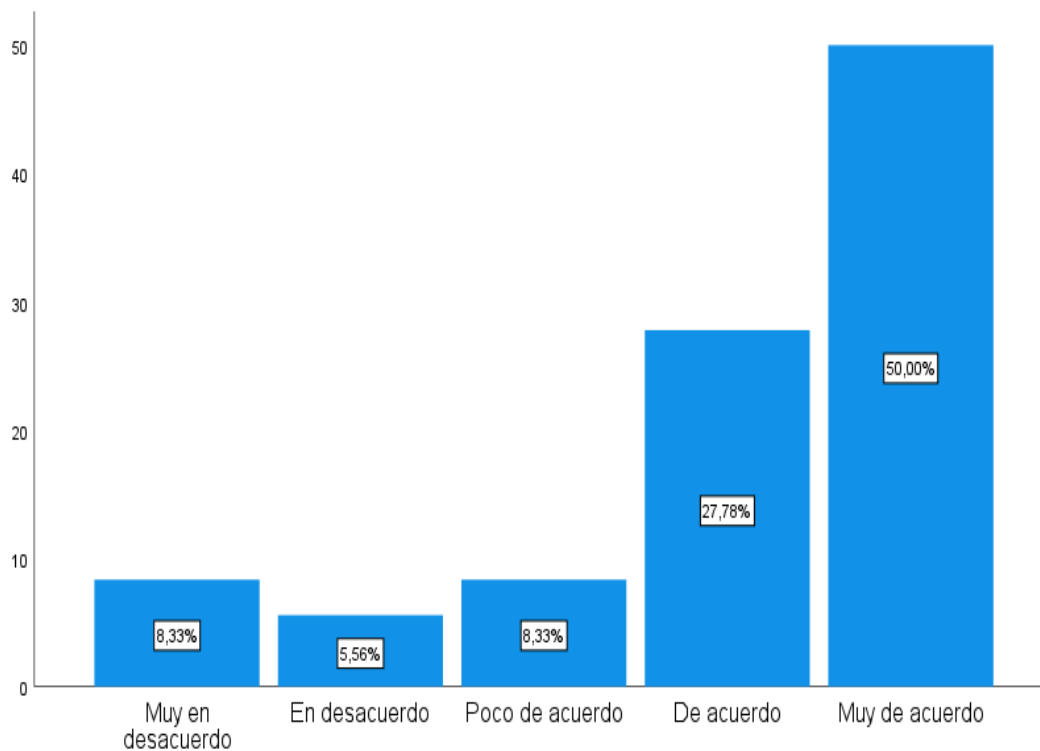
*Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	5	5,6	13,9
Poco de acuerdo	7	8,3	22,2
De acuerdo	24	27,8	50,0
Muy de acuerdo	44	50,0	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.I. Fuente: SPSS v27.

**Figura 21**

*Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.*



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 24



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 24 de la investigación, 44 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 50.0% señalaron estar muy de acuerdo, que las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad. Y 24 elementos, que evidencian el 27.80%, respondieron estar de acuerdo que Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.

Por otra parte, 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.30%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 05 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 5.6%, señalaron estar en desacuerdo que las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad. Y finalmente 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, mencionaron estar muy en desacuerdo que las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.

**Tabla 25**

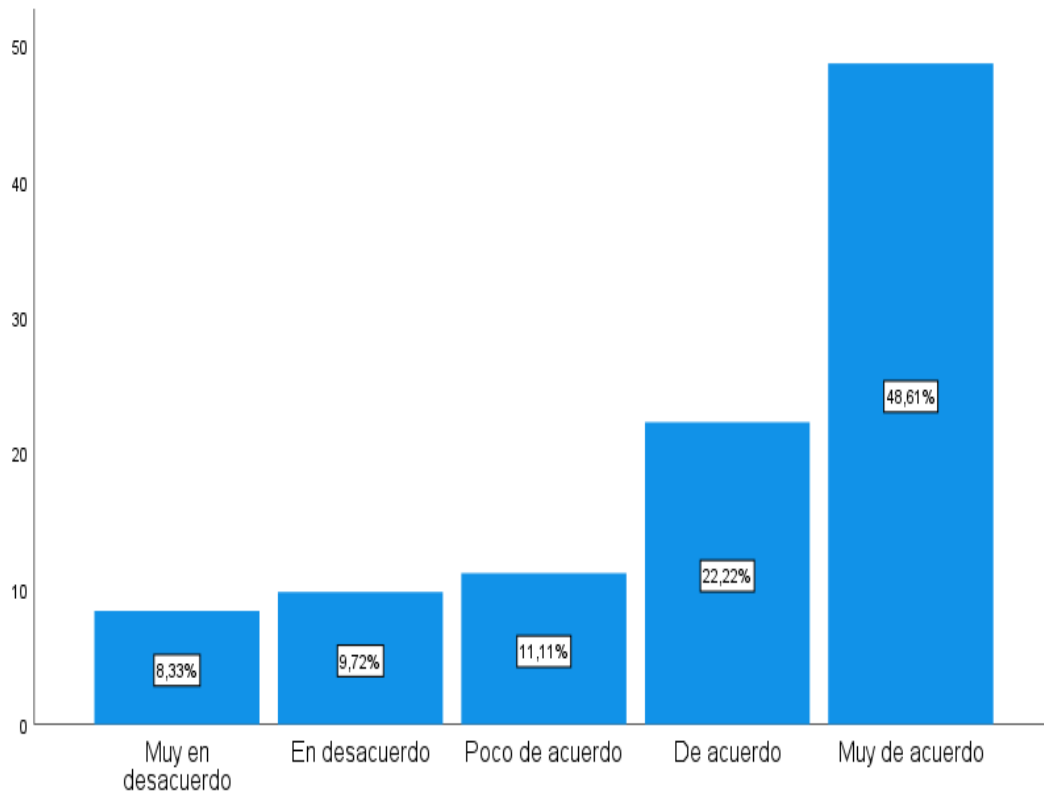
*Los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	8	9,7	18,1
Poco de acuerdo	10	11,1	29,2
De acuerdo	19	22,2	51,4
Muy de acuerdo	42	48,6	100,0
Total	87	100,0	

Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: SPSS v27.

**Figura 22**

*Los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento*



Nota. Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 25



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 25 de la investigación, 42 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 48.60% señalaron estar muy de acuerdo, que los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento. Y 19 elementos, que evidencian el 22.2%, respondieron estar de acuerdo que los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento.

Por otra parte, 10 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 11.1%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 08 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 9.7 %, señalaron estar en desacuerdo que los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento. Y finalmente 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, mencionaron estar muy en desacuerdo que los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento.

**Tabla 26**

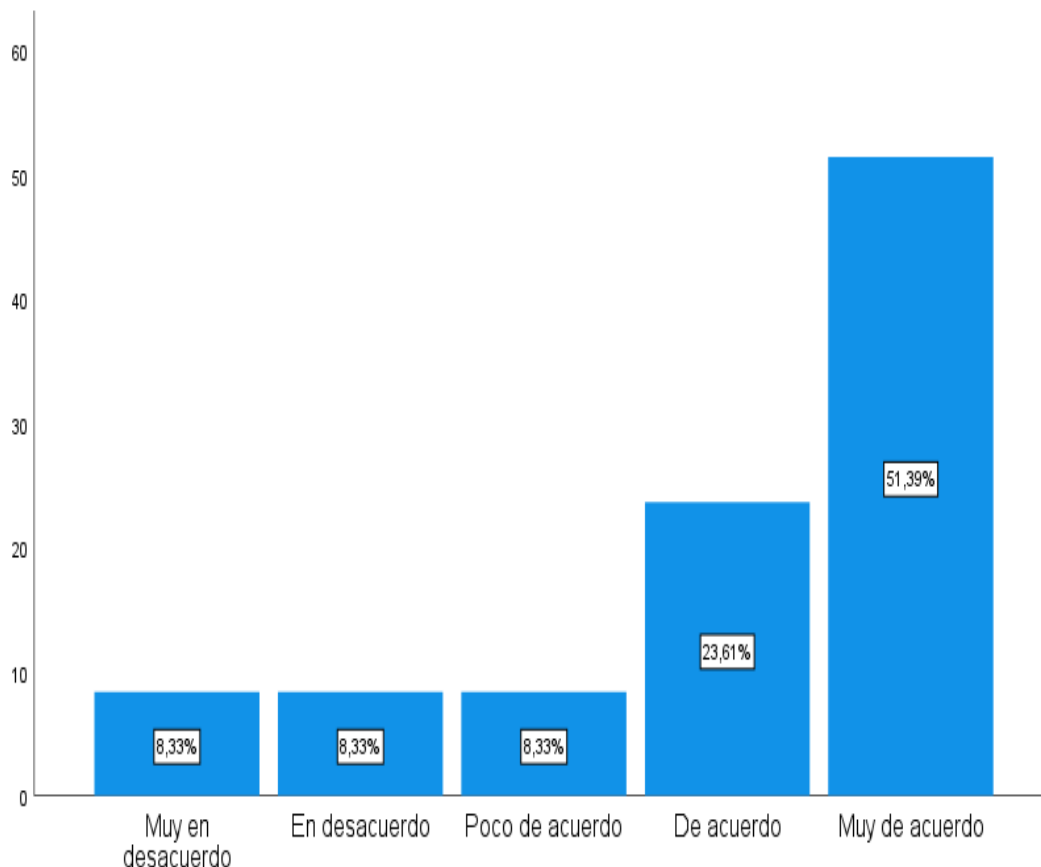
*Las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	8,3	8,3
En desacuerdo	7	8,3	16,7
Poco de acuerdo	7	8,3	25,0
De acuerdo	21	23,6	48,6
Muy de acuerdo	45	51,4	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: SPSS v27.

**Figura 23**

*Las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 26



## Interpretación:

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 26 de la investigación, 45 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 51.4% señalaron estar muy de acuerdo, que las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente. Y 21 elementos, que evidencian el 23.6%, respondieron estar de acuerdo que las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.

Por otra parte, 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, señalaron estar en desacuerdo que las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente. Y finalmente 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 8.3%, mencionaron estar muy en desacuerdo que las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.

**Tabla 27**

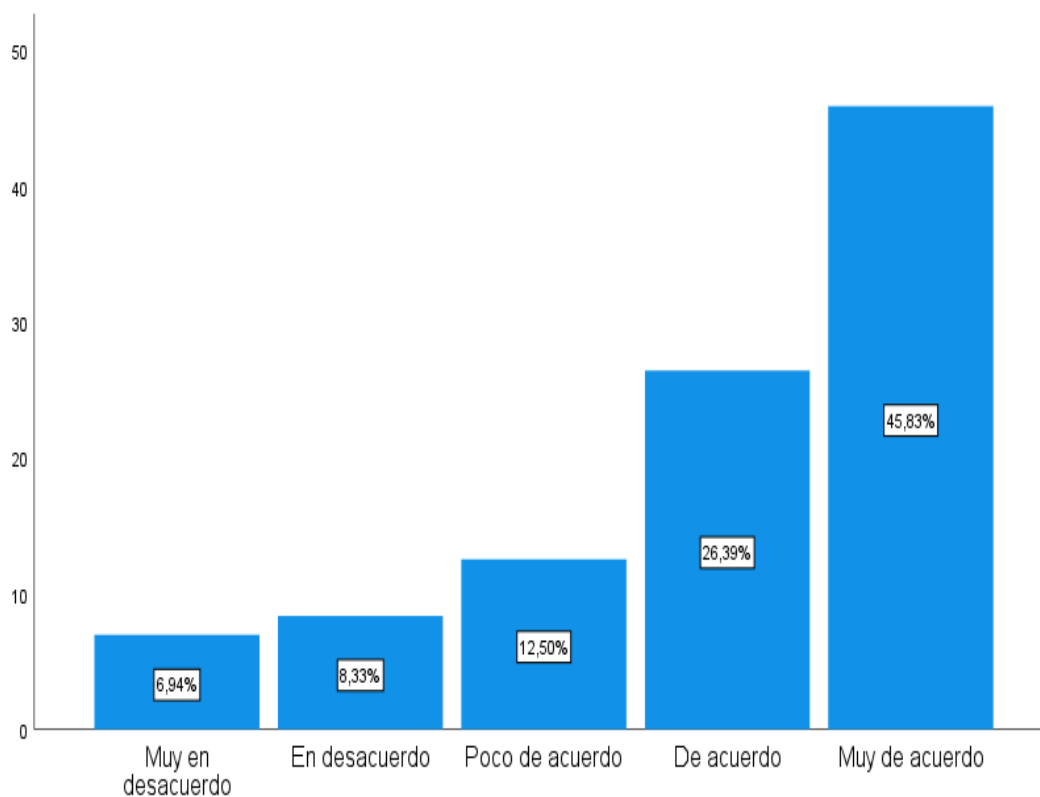
*Estás de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación, refinanciación, etc.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad*

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	6,9	6,9
En desacuerdo	7	8,3	15,3
Poco de acuerdo	11	12,5	27,8
De acuerdo	23	26,4	54,2
Muy de acuerdo	40	45,8	100,0
Total	87	100,0	

*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: SPSS v27.

**Figura 24**

*Estás de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación, refinanciación, etc.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad*



*Nota.* Información resultante de la aplicación del cuestionario V.D. Fuente: Tabla 27



## **Interpretación:**

Según lo expresado por los participantes, tras revisar los datos de la tabla 27 de la investigación, 40 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 45.8% señalaron estar muy de acuerdo, que se está de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación y refinanciación.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad. Y 23 elementos, que evidencian el 26.4%, respondieron estar de acuerdo que se está de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación y refinanciación) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad.

Por otra parte, 11 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 12.5%, señalaron estar poco de acuerdo. Y 07 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras que evidencian el 8.3%, señalaron estar en desacuerdo que se está de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación y refinanciación) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad. Y finalmente 06 elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 6.90%, mencionaron estar muy en desacuerdo que se está de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación y refinanciación.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Verificación de la hipótesis general

#### a- Hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>** = La Gestión de Créditos no se relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

**H<sub>1</sub>** = La Gestión de Créditos se relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.

**b- Nivel de significancia:** 5 % = 0.05

**c- Zona de Rechazo:** >0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**d- Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

**Tabla 28**

La Gestión de Créditos se relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca.

Correlaciones				
			Gestión de Créditos	Riesgos de Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de Créditos	Coefficiente de correlación	1,000	0,801**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	87	87
	Riesgos de Morosidad	Coefficiente de correlación	0,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	87	87



## e. Regla de decisión:

Sig. o p-valor  $> 0,05$ : Se acepta  $H_0$

Sig. o p-valor  $< 0,05$ : Se acepta  $H_0$

## f. Conclusión:

Teniendo en cuenta que el sig. es 0.000 menor a 0,05, se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis nula alterna ( $H_1$ ), se determina: "La Gestión de Créditos se relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca. 2024".



## 4.3. Discusión de resultados

En el estudio realizado, en relación con los resultados asociados con respecto a la primera hipótesis específica que la Evaluación de solicitudes relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. Al respecto, en la tabla 3, los elementos de la oficina de crédito de crédito y cobranza de las Microfinancieras, que evidencian el 76.40% señalaron, que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio. También en la tabla 4 de la investigación, el 77.8% señalaron, que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes. Y según la tabla 5 de la investigación, el 73.6% señalaron, que el tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo. Y finalmente, según la tabla 6 de la investigación, que el 75.0% señalaron que la capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios. Los resultados se relacionan con I. Arias & Pagalo, (2024) los indicadores financieros revelaron que la Cartera de Crédito se mantuvo dentro de las metas establecidas en un 60%. Considerando esto, es crucial reevaluar y modificar la política de prácticas de concesión de microcréditos de la cooperativa para reflejar mejor las necesidades y capacidades de sus clientes y la actual coyuntura económica y financiera. También se relaciona con (Bueno & Cueva, 2024) Los hallazgos principales mostraron que el 62.5% de los empleados opina que la gestión del riesgo crediticio es inadecuada; en cuanto a la morosidad en la entidad, se observó un aumento del 6.41% al 9.49%, lo cual se atribuye al incremento de la cartera



vencida por el incumplimiento en los pagos de los socios; lo cual sugiere que mejorar los procesos de evaluación de los solicitantes y realizar un seguimiento riguroso de sus pagos tras la concesión del crédito puede reducir considerablemente los casos de morosidad en la entidad. Por otro lado existe relación con (Rivera, 2024) las variables clave como la deuda acumulada y su vínculo con la rentabilidad, con el propósito de cimentar desde la perspectiva teórica contable la conexión entre estas variables, además de evaluar la actualidad de Banco Pichincha en relación con la deuda acumulada en el ámbito de las micro finanzas grupales. Finalmente existe cierta relación con (Carita, 2024) el análisis de la escala de estimación no encontró relación entre las variables de estudio, lo que muestra una correlación positiva significativa. En conclusión, se demuestra el papel de los microcréditos en la expansión de las Mypes asociadas a los clientes de Scotiabank.

En relación con los resultados asociados a la segunda hipótesis especifican, la Asignación y seguimiento de Créditos relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. Se muestran en la tabla 7 de la investigación, el 75.0% señalaron, que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago. De acuerdo a la tabla 8 de la investigación, el 73.6% señalaron, que los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución. Según la tabla 9 de la investigación, que evidencian el 73.6% señalaron, que la frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo. Y según la tabla 10 de la investigación, el 73.6% señalaron que la comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad. Estos



resultados se relacionan con (Laica & Benavides, 2024) la morosidad de los microcréditos descendió del 3,82% en 2021 al 2,52% al año siguiente. Como resultado de una mejor gestión de la cartera vencida, la cartera activa puede haber crecido y la gestión del crédito puede haber mejorado, según esta tendencia decreciente. La aplicación de controles de pago más estrictos y de procedimientos de préstamo más responsables fueron elementos que propiciaron esta evolución. Y también existe cierta relación con (Alarcón et al., 2024) una puntuación más alta en la evaluación del crédito se asoció con una puntuación más baja en la morosidad ( $r=-,862$ ), lo que indica una fuerte asociación negativa.

En relación con los resultados asociados con la tercera hipótesis específica, que la relación de la Recuperación de cartera relaciona significativamente con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. Se obtuvo, en la tabla 11 de la investigación, el 76.4% señalaron, que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad. También, en la tabla 12 de la investigación, el 75.0% señalaron, que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora. De acuerdo a la tabla 13 de la investigación, el 72.2% señalaron, que se indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera. Por otro lado, en la tabla 14 de la investigación, el 72.2% señalaron, que se valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago. Existe cierta relación con (Malca, 2025) los resultados del estudio, la morosidad aumenta cuando los consumidores no pueden ganar suficiente dinero, sus niveles de deuda crecen y los tipos de interés son altos. Al final se identifica cierta relación con (Palomino,



2024) la morosidad está íntimamente ligada al crédito de las entidades financieras, revelando una conexión directa entre la morosidad y la actividad empresarial. Entre las instituciones financieras, Agrobanco tiene el mayor índice de morosidad con 14.9% mientras que el Banco de la Nación tiene el menor con 2%. La edificación, las viviendas individuales, la agricultura, la ganadería, la pesca, la manufactura, el transporte y el comercio se encuentran entre los sectores que más padecen de la morosidad.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se ha determinado cómo se relaciona la gestión de cobranza con los riesgos de morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. De acuerdo a la tabla 27 el coeficiente de Spearman Rho 0,801. Por lo tanto, se confirma, que la gestión de Créditos afecta a los riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas.

**SEGUNDA:** Se ha determinado cuál es la relación de la Evaluación de solicitudes con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024, Al respecto, en la tabla 4, el 76.40% indicaron, que la información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio. Y en la tabla 5, el 77.8% señalaron, que las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes.

**TERCERA:** Se ha establecido cómo se relaciona la Asignación y seguimiento de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. Se muestran en la tabla 8, el 75.0% señalaron, que los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago. Y en la tabla 9 el 73.6% señalaron, que los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución.



**CUARTA:** Se ha determinado cuál es la relación de la Recuperación de cartera con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024. Se obtuvo, en la tabla 12, el 76.4% señalaron, que se evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad. También, en la tabla 13, el 75.0% señalaron, que se analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que la gerencia de créditos, que se debe implementar evaluaciones crediticias integrales que integren análisis socioeconómicos, historiales de pago y variables macroeconómicas regionales (como el impacto de fenómenos climáticos en sectores). La misma permitirá mitigar los riesgos de morosidad.

**SEGUNDA:** La gerencia de cobranza debe implementar la capacitación continua de los evaluadores, asegurando que comprendan los riesgos específicos del segmento MYPE y las particularidades de los sectores económicos atendidos. Y establecer protocolos claros para la verificación in situ de negocios y la validación cruzada de datos financieros minimizará fraudes y sobreendeudamiento.

**TERCERA:** Las Gerencia de créditos, en la asignación de créditos para MYPES, las microfinancieras deben priorizar una distribución estratégica de recursos basada en análisis de riesgo-sectorial y capacidad de pago, evitando la concentración excesiva en sectores vulnerables o clientes con alto endeudamiento.

**CUARTA:** La gerencia debe fortalecer la recuperación de cartera en microfinancieras que atienden a MYPES, es fundamental implementar un sistema de seguimiento proactivo basado en alertas tempranas de morosidad, utilizando herramientas tecnológicas que permitan segmentar a los deudores según su nivel de riesgo y comportamiento de pago.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon, A., De La Cruz, E., & Zambora, T. (2024). *Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín - 2022* [Universidad Continental].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/14812>
- Arias, I., & Pagalo, C. (2024). *Riesgo financiero en los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Ciudad de Riobamba- Período 2020-2022* [Universidad Nacional de Chimborazo].  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13221>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bcrp. (2011). *Glosario de Términos Económicos*.  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Bueno, M., & Cueva, J. (2024). *Gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Capa Piura – Cajamarca 2023* [Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3395>
- Carita, E. (2024). *Impacto de los microcréditos en el crecimiento de los micro y pequeños empresarios, clientes del Banco Scotiabank del Distrito de Puno periodos, 2018 – 2021* [Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].  
<https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1303>
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. In San Marcos EIRL. (Ed.), *ICB Research Reports* (Issue 9).  
<http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion->



cientifica\_45761

Hayek, F. (2008). *Prices and Production and Other Works*.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IRtplzjojOyUC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Hayek,+F.+A.+\(1931\).+Prices+and+Production.+London:+Routledge+%26+Sons&ots=hBEweDvrVg&sig=h4RjZxKfbBAtrauev8bzS1gTm0#v=onepage&q=Hayek%2C+F.+A.+1931\).+Prices+and+Production.+London%3ARoutledge+%26+Sons&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IRtplzjojOyUC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Hayek,+F.+A.+(1931).+Prices+and+Production.+London:+Routledge+%26+Sons&ots=hBEweDvrVg&sig=h4RjZxKfbBAtrauev8bzS1gTm0#v=onepage&q=Hayek%2C+F.+A.+1931).+Prices+and+Production.+London%3ARoutledge+%26+Sons&f=false)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010a). *Metodología de la investigación* (S. A. de C. . McGraw-Hill / Interamericana Editores (ed.); Quinta).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010b). *Metodología de la investigación* (S. A. de C. . McGraw-Hill / Interamericana Editores (ed.); Quinta). [www.FreeLibros.com](http://www.FreeLibros.com)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V (ed.); Sexta).

Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., & Durán, J. (2006). *Glosario básico sobre microfinanzas*.

Laica, E., & Benavides, Y. (2024). *Análisis del riesgo crediticio de la cartera vencida microcrédito de la Cooperativa Santa Rosa de Patutan provincia Cotopaxi cantón Latacunga periodo 2021-2022* [Universidad Técnica Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12607>

Malca, D. (2025). *Nivel de morosidad de los créditos en la Agencia Milbanco del distrito de Cajamarca, 2023* [Universidad Nacional de Cajamarca].



<http://hdl.handle.net/20.500.14074/7702>

Palomino, D. (2024). *Relación entre la morosidad y el crédito de las actividades empresariales en el Departamento de Puno 2024* [Universidad Andina

Néstor Cáceres Velásquez].

<https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2566>

Rivera, K. (2024). *Análisis de la Cartera Vencida del Área de Microfinanzas Grupal del Banco Pichincha en la Ciudad de Guayaquil, Periodo 2019-2020* [Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.].

<https://dspace.itb.edu.ec/handle/123456789/4001>

Sbs. (2019, September). *Las IMF en el Perú y su rol en el financiamiento que demandan las MYPE*. Boletín.

<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/81>

Sbs. (2024). *Glosario de Términos Clave*. <https://www.sbs.gob.pe/>.

<https://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii/glosario-de-terminos-clave>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Editorial Limusa S.A.de C.V. (ed.); Cuarta). Limusa.

Trigo, E. (2009). *Medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas*.

[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras.pdf?sequence=1](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4068/Análisis%20y%20medición%20del%20riesgo%20de%20crédito%20en%20carteras.pdf?sequence=1)

Valdivia, Y. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo–2016*



**ANEXOS**



### Anexo 1

### Matriz de Consistencia

#### “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Como se Relaciona la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación de la Evaluación de solicitudes con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>b. ¿Como se relaciona la Asignación y seguimiento de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación de la Recuperación de cartera con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la Gestión de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Determinar cuál es la relación de la Evaluación de solicitudes con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.</p> <p>b. Establecer como se relaciona la Asignación y seguimiento de Créditos con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.</p> <p>c. Determinar cuál es la relación de la Recuperación de cartera con los Riesgos de Morosidad en las Microfinancieras de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Juliaca, 2024.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Gestión de Créditos</b></p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Riesgos de Morosidad.</b></p>	<p>1.1 Evaluación de solicitudes</p> <p>1.2 Asignación y seguimiento</p> <p>1.3 Recuperación de cartera</p> <p>2.1 Identificación de riesgo</p> <p>2.2 Medición de probabilidad de incumplimiento</p> <p>2.3 Mitigación de riesgos</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: básica.</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Población: 87 Analistas de crédito</p> <p>Muestra: 87 analistas o trabajadores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>



### Anexo 2. Instrumento

Este instrumento tiene como propósito evaluar la **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024”**. Su opinión honesta es muy importante para nosotros. Le solicitamos que, después de reflexionar cuidadosamente sobre cada pregunta, seleccione el número que mejor refleje su valoración, siguiendo la escala establecida:

Variable : Gestión de Créditos.

Instrucciones: Observe y marque con una “X” la información requerida

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Evaluación de solicitudes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La información proporcionada por los solicitantes es suficiente para realizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio					
2	Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el análisis de la capacidad de pago de los solicitantes					
3	El tiempo asignado para evaluar cada solicitud de crédito es adecuado para garantizar un análisis exhaustivo.					
4	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar correctamente los informes financieros y crediticios.					
	<b>Asignación y Seguimiento de Créditos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Los límites de crédito asignados a los clientes son adecuados según su perfil de riesgo y capacidad de pago					
6	Los procesos de asignación de créditos son consistentes y se ajustan a las políticas internas de la institución					



7	La frecuencia de seguimiento a los créditos asignados es suficiente para garantizar una gestión eficiente del riesgo.					
8	La comunicación con los clientes durante el seguimiento de créditos es clara y efectiva para prevenir morosidad.					
	<b>Recuperación de cartera</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Evalúa la percepción sobre la efectividad de las estrategias de recuperación para reducir la morosidad					
10	Analiza la utilidad de las herramientas tecnológicas en la identificación y gestión de cuentas en mora.					
11	Indaga sobre la suficiencia de recursos disponibles para el equipo de recuperación de cartera.					
12	Valora la claridad y efectividad de la comunicación con clientes morosos para fomentar el pago.					



### INSTRUMENTO (02)

Este instrumento tiene como propósito evaluar la **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024”**. Su opinión honesta es muy importante para nosotros. Le solicitamos que, después de reflexionar cuidadosamente sobre cada pregunta, seleccione el número que mejor refleje su valoración, siguiendo la escala establecida:

Variable : Riesgos de Morosidad.

Instrucciones: Observe y marque con una “X” la información requerida

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Identificación de riesgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La información histórica de los clientes es suficiente para predecir posibles riesgos de morosidad					
2	Las herramientas de análisis de datos permiten identificar de manera efectiva patrones de comportamiento asociados a la morosidad.					
3	Los indicadores financieros utilizados (como el nivel de endeudamiento o capacidad de pago) son adecuados para evaluar el riesgo de morosidad.					
4	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para identificar señales tempranas de riesgo de morosidad.					
	<b>Medición de probabilidad de incumplimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Los datos utilizados para calcular la probabilidad de incumplimiento son actualizados y reflejan la realidad financiera de los clientes					
6	Las variables consideradas en los modelos de medición (como historial crediticio, ingresos y deudas) son adecuadas para predecir el incumplimiento.					



7	Los resultados de la medición de probabilidad de incumplimiento son útiles para la toma de decisiones en la gestión de créditos					
8	La capacitación recibida como analista de crédito es suficiente para interpretar y aplicar los modelos de medición de probabilidad de incumplimiento.					
<b>Mitigación de riesgos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Las estrategias de mitigación de riesgos (como garantías, seguros o colaterales) son efectivas para reducir la morosidad.					
10	Los procesos de reestructuración de deudas son flexibles y permiten reducir el riesgo de incumplimiento					
11	Las políticas de la institución para la mitigación de riesgos son claras y se aplican de manera consistente.					
12	Estás de acuerdo en que contar con estrategias de recuperación de créditos bien definidas (por ejemplo, renegociación, refinanciación, etc.) es esencial para mitigar las pérdidas por morosidad					



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### OPINIÓN DE EXPERTO

#### I. DATOS DEL EXPERTO

1. APELLIDOS Y NOMBRES: ..... *Huacani Sucasaca Yody* .....
2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ..... *Docente UANCV* .....
3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: ..... *Ecuosita* .....
4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ..... *Maritza Esmeralda Namani Chambi* .....

#### 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: Se recomienda aplicar el instrumento

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

*97%*

Lugar y fecha: Juliaca /28/2025

*[Firma manuscrita]*  
 .....  
 Firma del experto

DNI N°: ..... *40673820* .....

CEL: ..... *989-574722* .....



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO OPINIÓN DE EXPERTO

#### I. DATOS DEL EXPERTO

1. APELLIDOS Y NOMBRES: Mamani Mamani Jesús
2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Docente UANCV
3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Exmeda
4. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Flaitza Esmeralda Mamani Chambi

#### 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: **Se recomienda aplicar el instrumento**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**96%**

Lugar y fecha: **Juliaca /28/2025**

.....  
**Firma del experto**

DNI N°: 92928043  
CEL.: 985858536



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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



Formato digital

Fecha de entrega: 09/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARITZA ESMERALDA MAMANI CHAMBI

Dirección: Jr. Carabaya con Miraflores s/n

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77391427

Teléfono: 942616011 email: mamanimaritza735@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

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

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS DE MOROSIDAD EN LAS MICROFINANCIERAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de Créditos; Riesgos de Morosidad; Micro y Pequeña Empresas.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> 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.

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



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado



3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

Firma de Autor



huella digital

09 DE SETIEMBRE DEL 2025

Fecha