



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA
AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA

**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

**RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA
AGENCIA MELGAR AYAVIRI – 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA

**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 : ECONOMÍA SECTORIAL - P15



RESOLUCIÓN N° 247-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 30 de octubre del 2025

VISTOS: El Oficio No 041-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 28 de octubre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU - 10456 presentado por el (la) Bachiller: **HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN**, quien *solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, 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 28º 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: **HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 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	: JUEVES 06 de noviembre del 2025
Hora	: 8.30 A.M

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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



**RESOLUCIÓN N° 294 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 08 de agosto del 2025

Visto: el Expediente N° 6232 fecha 01 de agosto del 2025, del Bach. HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN, 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. HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 006-2025-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, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024**, presentado por el (la) Bachiller: HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

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

**RESOLUCIÓN N° 006 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 28 de marzo del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-0617 de fecha 15 de enero 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. **HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **ECONOMIA SECTORIAL - 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: **RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024**, presentado por el (la) Bachiller. **HANCCO ANAHUA RENATO JOHAN**, en virtud de los considerados expuestos.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. OLIVER AGUILAR PINTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN POOF



INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

ÍNDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	10%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.uancv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.upsc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unas.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	<1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.continental.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	dspace.unach.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
10	www.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
11	www.coursehero.com	<1%
	Fuente de Internet	
12	Submitted to Grupo IOE	<1%
	Trabajo del estudiante	
13	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%
	Trabajo del estudiante	
14	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

repositorio.usanpedro.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV

RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73744702
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-6750-4072
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043



Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMIA SECTORIAL – P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Coordenadas: Latitud: -14.882031 Longitud: -70.590577 https://maps.app.goo.gl/7mzugzkoe8N6pQAS7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2025 – Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR DE LA OFICINA DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA, identificado con DNI
Nro. 73744702 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

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

RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE
CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 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 13 de Noviembre del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Mis padres han sido mi fuente de fortaleza, y les dedico mi tesis por el amor, el sacrificio y el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida. Además de mis logros, les debo no solo mi tenacidad y perseverancia, sino también mi resiliencia.



AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi agradecimiento a la Escuela Profesional de Contabilidad de la UANCV por proporcionarme los recursos y la información que necesitaba para alcanzar mis objetivos.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema principal	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación.	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Práctica	3
1.3.3. Justificación Metodológica.....	3
1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Hipótesis	4
1.5.1. Hipótesis general	4
1.5.2. Hipótesis específica.....	4



1.6.	Importancia	4
1.7.	Limitaciones	5
1.8.	Operacionalización de variables	8

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.	Antecedentes de la Investigación	11
2.2.	Bases teóricas	18
2.2.1.	Riesgo de crédito	18
2.2.2.	Otorgamiento de créditos sin garantía	22
2.3.	Definición de términos	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Métodos de Investigación	31
3.2.	Ámbito de investigación	31
3.3.	Enfoque de la Investigación	31
3.4.	Tipo de Investigación	32
3.5.	Nivel de la investigación	32
3.6.	Diseño de la Investigación	33
3.7.	Población y Muestra	33
3.7.1.	Población	33
3.7.2.	Muestra	33
3.8.	Técnicas e Instrumentos	34
3.8.1.	Encuesta	34
3.8.2.	Instrumento	34
3.9.	Diseño de Contrastación de Hipótesis	34



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Análisis e interpretación de resultados	35
4.1.1.	Dimensión: Capacidad de pago del cliente	35
4.1.2.	Dimensión: Evaluación del riesgo crediticio	41
4.1.3.	Dimensión: Perfil del solicitante	47
4.1.4.	Dimensión: Historial crediticio	54
4.2.	Prueba de hipótesis	62
4.2.1.	Prueba de normalidad	62
4.2.2.	De hipótesis general	63
4.2.3.	De hipótesis específica 1	64
4.2.4.	De hipótesis específica 2	65
4.3.	Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		69
ANEXOS		73
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA		56
ANEXO 2. INSTRUMENTOS		57
ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS		59
ANEXO 4. TRATAMIENTO DE DATOS		61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la V1: Riesgo de crédito	8
Tabla 2 Operacionalización de la V2: Otorgamiento de créditos sin garantía	9
Tabla 3 Capacidad de endeudamiento.....	35
Tabla 4 Incumplimiento de pago de deuda	38
Tabla 5 Puntaje crediticio del cliente	41
Tabla 6 Solicitudes rechazadas.....	44
Tabla 7 Nivel de ingresos	47
Tabla 8 Tipo de ocupación	50
Tabla 9 Morosidad previa.....	54
Tabla 10 Reestructuración de deudas.....	58
Tabla 11 Prueba de normalidad	62
Tabla 12 Pruebas hipótesis general	63
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1	64
Tabla 14 Pruebas de hipótesis específica 2	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Capacidad de endeudamiento	36
Figura 2 Incumplimiento de pago de deuda	39
Figura 3 Puntaje crediticio del cliente	42
Figura 4 Solicitudes rechazadas	45
Figura 5 Nivel de ingresos.....	48
Figura 6 Cumplimiento oportuno	51
Figura 7 Morosidad previa.....	55
Figura 8 Reestructuración de deudas	59



RESUMEN

Este trabajo de investigación lleva como título "Riesgo de crédito en el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa Agencia Melgar Ayaviri - 2024", y busca principalmente identificar qué tipo de relación existe entre el riesgo crediticio y la entrega de préstamos sin respaldo de garantías en la agencia Melgar de Ayaviri durante el año 2024.

Para desarrollar este estudio se empleó un método cuantitativo de naturaleza aplicada, trabajando con un análisis correlacional. La investigación se basó en un diseño no experimental de corte transversal, combinando perspectivas tanto inductivas como deductivas. Como herramientas de recolección de datos se utilizaron encuestas mediante cuestionarios aplicados a un grupo conformado por 20 empleados que representan tanto la población total como la muestra del estudio.

Los hallazgos obtenidos revelan un coeficiente de correlación de Pearson de 0.721, lo cual indica que existe una conexión positiva considerable entre el riesgo crediticio y la concesión de préstamos sin garantías. Esto significa que cuando hay mayor riesgo de crédito, también aumenta la probabilidad en los préstamos otorgados sin respaldo. La prueba estadística de Pearson arrojó un valor p de 0.000, cifra que se encuentra muy por debajo del umbral de significancia de 0.05, lo que permite confirmar la hipótesis alternativa planteada. Por lo tanto, se comprueba que el riesgo de crédito mantiene una vinculación directa con la asignación de créditos sin garantía en Caja Arequipa, específicamente en la agencia Melgar de Ayaviri durante el 2024.

Palabras clave: Riesgo de crédito, otorgamiento de créditos, capacidad de pago, evaluación del riesgo.



ABSTRACT

The research, entitled "Credit risk in the granting of unsecured loans by Caja Arequipa Agencia Melgar Ayaviri - 2024," had the overall objective of determining the relationship between credit risk and the granting of unsecured loans by Caja Arequipa Agencia Melgar Ayaviri - 2024. The study used quantitative methodology, specifically of the applied type using the correlational level. A non-experimental cross-sectional design was used in this research, following the inductive-deductive approach. The survey technique was used, and the questionnaire was the instrument. The study included a population and a sample of 20 employees. According to Pearson's R, which is 0.721, credit risk is positively and highly related to the granting of unsecured loans, meaning that credit risk is highly probable in unsecured loans, as demonstrated in Pearson's R test, the p-value is 0.000, which is below 0.05, validating the alternative hypothesis (H_a). Therefore, credit risk is directly related to the granting of unsecured loans by Caja Arequipa, Melgar Ayaviri branch - 2024.

Keywords: Credit risk, loan granting, payment capacity, risk assessment.



INTRODUCCIÓN

Uno de los desafíos más significativos que enfrentan las entidades financieras actualmente es el riesgo relacionado con los préstamos, particularmente aquellas organizaciones que trabajan mayormente con créditos que no requieren respaldo material. Existe la posibilidad real de que algunos clientes no logren cumplir con los pagos establecidos según lo pactado inicialmente, situación que puede generar pérdidas económicas considerables para la entidad prestamista. Básicamente, este tipo de riesgo representa la probabilidad de que ocurran estos incumplimientos. En este contexto, las cajas municipales cumplen una función fundamental al brindar acceso financiero a sectores que tradicionalmente han sido desatendidos por la banca tradicional.

Específicamente, Caja Arequipa en su oficina de Melgar Ayaviri se desenvuelve en un escenario particular donde los préstamos sin respaldo físico representan un mecanismo vital para impulsar el desarrollo económico de las familias y emprendedores locales. Sin embargo, justamente al no contar con bienes que respalden estos créditos, existe mayor vulnerabilidad ante problemas de retrasos en pagos o incluso la imposibilidad total de recuperar el dinero prestado. Esto hace indispensable realizar un análisis profundo sobre cómo se están manejando las estrategias y mecanismos para controlar el riesgo crediticio.

La finalidad de esta investigación es analizar los factores que influyen en el riesgo de crédito cuando se otorgan préstamos sin garantía en la sucursal de Melgar Ayaviri perteneciente a Caja Arequipa durante 2024. La intención es reconocer cuáles son los principales elementos de riesgo, examinar qué medidas está implementando actualmente la organización y proponer sugerencias concretas para reducir los posibles efectos negativos que podrían ocasionar los



incumplimientos de pago. De esta manera, la investigación aportará al perfeccionamiento de las técnicas para manejar riesgos y asegurará que los servicios financieros ofrecidos puedan mantenerse de forma sostenible en el tiempo.

La investigación aborda esta problemática combinando perspectivas teóricas con aplicaciones prácticas. Se consideran los fundamentos conceptuales sobre cómo gestionar el riesgo crediticio, además de las características específicas del trabajo que realiza la agencia en Melgar Ayaviri. Los resultados que se obtengan serán valiosos no solamente para esta institución en particular, sino también para otras organizaciones del sector financiero que lidian con desafíos similares en contextos económicos y sociales parecidos.

En los apartados siguientes se expondrá el fundamento teórico sobre el riesgo de crédito en operaciones sin garantía, se describirá el método empleado para realizar el estudio y se presentarán los descubrimientos alcanzados. Finalmente, se compartirán las conclusiones junto con propuestas de mejora aplicables a la gestión de cajas municipales en situaciones semejantes.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

Una cuestión que ha cobrado cada vez más importante a escala mundial es el control del riesgo de crédito asociado a los préstamos sin garantía. La morosidad en créditos de consumo, especialmente aquellos que no tienen garantía, cedió y alcanzó el 7,8% en Colombia, lo que refleja el impacto del incumplimiento sobre la estabilidad del sistema financiero (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020). Por otra parte, en Ecuador, un estudio realizado por Gerrero & Peñaloza (2022), Como resultado de la ausencia de métodos eficaces para evaluar la capacidad de los prestatarios para reembolsar los préstamos sin garantía, la investigación realizada sobre las cooperativas de crédito reveló que estos préstamos conllevan un nivel de riesgo significativo. Estas experiencias mundiales arrojan luz sobre la importancia de aplicar técnicas eficaces de gestión del riesgo de crédito para reducir los efectos negativos de la morosidad.

Debido al aumento del número de préstamos sin garantía que se han colocado en las instituciones microfinancieras de Perú en los últimos años, el riesgo de crédito en el sector financiero ha adquirido cada vez más importancia en el país. Según la SBS (2022), La incidencia de la morosidad de los créditos



quiérogafarios alcanzó el 8,5% en 2022, siendo las zonas rurales las que presentan un mayor porcentaje de morosidad que las urbanas. Además, según una encuesta publicada por la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú, el 42% de las instituciones de microfinanzas consideran que los préstamos sin garantía son de alto riesgo, en particular en las zonas que tienen tasas significativas de informalidad económica. Estas conclusiones sacan a la luz la necesidad crítica de abordar cuanto antes el impacto del riesgo crediticio en la provisión de financiación.

Debido a las circunstancias socioeconómicas y demográficas, el problema se agrava en el departamento de Puno, donde se encuentra la agencia Melgar Ayaviri de Caja Arequipa. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Se considera que más del setenta por ciento de la mano de obra de Puno es informal (INEI, 2022). Esta circunstancia dificulta la evaluación de la capacidad de los prestatarios para hacer frente a los pagos, lo que a su vez eleva el riesgo crediticio asociado a los préstamos sin garantía. Además, un informe de la Cámara de Comercio de Puno (2023), demuestra que la tasa de morosidad de los microcréditos de la región es del 9,2%, superior a la media de todo el país. Debido a que este es el caso, es necesario llevar a cabo un análisis exhaustivo de la conexión que existe entre el riesgo de crédito y la concesión de préstamos sin garantía con el fin de mejorar el funcionamiento de la organización y garantizar su viabilidad financiera continuada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?



1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el riesgo de crédito y el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?

¿Cuál es la relación entre el riesgo de crédito y el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación Teórica

Se justifica teóricamente esta tesis haciendo una contribución a la investigación de la conexión entre el riesgo crediticio y los préstamos sin garantía, incorporando así ideas financieras clave relacionadas con la evaluación del crédito. Las teorías del riesgo financiero y del comportamiento del prestatario sirven de base a este enfoque. Adoptando este método, se puede llegar a una comprensión más profunda de los elementos que intervienen en la evaluación de las decisiones de préstamo dentro del sistema microfinanciero.

1.3.2. Justificación Práctica

La presente tesis tiene un fundamento práctico, ya que ofrece valiosos elementos para mejorar la evaluación y aprobación de créditos quirografarios en Caja Arequipa, sucursal Melgar Ayaviri. Los resultados permiten identificar los peligros prevalentes y recomendar medidas preventivas. En consecuencia, ayuda a disminuir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera de la institución.

1.3.3. Justificación Metodológica

Esta tesis se justifica metodológicamente al emplear una metodología cuantitativa y un diseño correlacional, lo que facilita la medición y el análisis



estadístico de la relación entre el riesgo de crédito y la emisión de préstamos sin garantía. Esta metodología garantiza la objetividad de los resultados.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Demostrar la relación entre el riesgo de crédito y el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

Determinar la relación entre el riesgo de crédito y el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El riesgo de crédito se relaciona directamente con el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

1.5.2. Hipótesis específica

El riesgo de crédito tiene una relación directa con el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

El riesgo de crédito se relaciona directamente con el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

1.6. Importancia

Esta tesis es significativa porque dilucida el impacto del riesgo de crédito en la concesión de préstamos quirografarios en la agencia Melgar Ayaviri de Caja Arequipa. La investigación pretende descubrir los elementos clave que influyen



en la sostenibilidad financiera de la entidad. Asimismo, ofrece instrumentos para mejorar la evaluación crediticia y disminuir la morosidad.

1.7. Limitaciones

Las limitaciones de esta tesis se derivan del acceso limitado a información interna y reservada de la institución financiera, lo que puede repercutir en la exhaustividad de la investigación. Las conclusiones se circunscriben al entorno particular de la agencia Melgar Ayaviri, lo que impide su generalización a otras agencias.

1.8. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la V1: Riesgo de crédito

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALOR	TIPO DE VARIABLE
La probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia del impago de una obligación financiera por parte del prestatario es lo que se entiende por «riesgo de crédito» en el contexto de las entidades financieras. Este riesgo puede afectar tanto a la rentabilidad como a la solvencia de la entidad (Gómez, 2019).	Los encuestados fueron interrogados sobre el riesgo de crédito.	✓ Capacidad de pago del cliente ✓ Evaluación del riesgo crediticio	✓ Capacidad de endeudamiento ✓ Incumplimiento de pago de deuda ✓ Puntaje crediticio del cliente ✓ Frecuencias de solicitudes rechazadas	Ordinal Tipo Likert - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)	Cuantitativa

Tabla 2

Operacionalización de la V2: Otorgamiento de créditos sin garantía

DEFINICIÓN CONCEPT	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALOR	TIPO DE VARIABLE
El préstamo sin garantía, se refiere a la concesión de préstamos que no requieren la aportación de garantías o activos de apoyo. Estos préstamos se conceden principalmente en función de la fiabilidad del solicitante, su historial crediticio y su capacidad para devolver el préstamo (Pérez, 2021).	Los encuestados facilitaron información sobre el otorgamiento de créditos sin garantía.	✓ Perfil del solicitante ✓ Historial crediticio	✓ Nivel de ingresos del solicitante ✓ Tipo de ocupación ✓ Morosidad previa ✓ Reestructuración de deudas previas	- Ordinal - Tipo Likert - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)	Cuantitativa



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacional

Moreno Rojas (2021), Evaluar la influencia del riesgo crediticio en las decisiones de otorgamiento de crédito quirografario a las microempresas del sector comercial de Bogotá es el objetivo principal de esta investigación. Para el desarrollo del estudio se utilizó un modelo econométrico que incorpora diversas variables de riesgo (historial crediticio, capacidad de pago, monto de endeudamiento y solidez financiera), el cual se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa correlacional. A lo largo de veinticuatro meses, se analizaron los datos contables y los patrones de pago de una muestra de doscientas cincuenta microempresas seleccionadas al azar. Los resultados sugirieron que existe una asociación positiva sustancial entre la aprobación de préstamos no garantizados y el historial crediticio del prestatario, así como su capacidad para hacer frente a los pagos. Por otra parte, existían conexiones negativas entre variables como el endeudamiento y la volatilidad de las ventas, respectivamente. Se concluye que las instituciones financieras siguen confiando en gran medida en los criterios convencionales de calificación crediticia. Por otra

parte, existe un interés creciente por aumentar la eficacia de la evaluación crediticia mediante la utilización de métodos automatizados de puntuación.

Paz Sánchez (2024) De acuerdo con los hallazgos del estudio, la progresión de la morosidad en la banca privada de Chimborazo entre los años 2019 y 2022 se caracterizó por variaciones relacionadas con eventos como la pandemia, que tuvieron un impacto directo en la evaluación del riesgo crediticio. A través de la utilización del índice IMOR, se demostró que ciertas áreas, como microcrédito y consumo, tuvieron un incremento sustancial. Adicionalmente, se encontró que el manejo de la cartera improductiva tiene un efecto en la evaluación del riesgo, el cual establece niveles de riesgo que van desde normal hasta pérdida, de acuerdo a la clasificación que mantiene la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Se concluye que el riesgo de crédito está estrechamente vinculado a la gestión de la cartera, en particular en los segmentos con mayores índices de morosidad. Especialmente en los segmentos con mayores índices de morosidad. Para contribuir a un sistema financiero más estable y confiable en la provincia de Chimborazo, las instituciones deben establecer políticas adecuadas para cada sector, con especial énfasis en la sostenibilidad financiera y tácticas que promuevan la cultura de pago.

2.1.2. Nacional

Berastain Huratdo & Sánchez Aguilar (2024), Este estudio examina los elementos que afectan al riesgo de crédito en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de Perú, que son instituciones importantes en el proceso de garantizar que las pequeñas empresas y los empresarios tengan acceso a los servicios financieros. Este estudio se centra en variables financieras y macroeconómicas, como la rentabilidad de los activos, la inflación y la oferta

monetaria, con el fin de evaluar el impacto que estas variables tienen sobre el riesgo de crédito, que se evalúa mediante el ratio de préstamos vencidos (NPL). A lo largo de los años 2010-2019, se utiliza un modelo econométrico basado en la regresión de datos de panel para investigar la forma en que estas variables influyen en la exposición al riesgo de las CMAC. Según los resultados, una mayor rentabilidad de los activos y un aumento de los préstamos están relacionados con una reducción del riesgo de crédito. Esto sugiere que la rentabilidad y la expansión controlada de la cartera de préstamos están asociadas a una mejora de la calidad de los préstamos. La otra cara de la moneda es que variables macroeconómicas como la inflación y la oferta monetaria tienen un impacto negativo, lo que se traduce en una mayor capacidad de exposición al riesgo de crédito. Al resaltar la necesidad de una sólida gestión financiera y de políticas macroeconómicas estables, estos hallazgos sacan a la luz la relevancia de mitigar el riesgo en las CMAC, lo que a su vez contribuye a la inclusión sostenible de los servicios financieros en Perú.

Zevallos Toribio (2022) Existe una asociación directa y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el año 2020, según los hallazgos de la investigación. Esta relación debe considerarse importante. Según los hallazgos de un estudio estadístico realizado en el SPSS 25, una adecuada gestión del riesgo influye favorablemente en la disminución de la morosidad. Esto es especialmente cierto cuando se aplican políticas eficaces de evaluación del crédito, seguimiento de la cartera y refinanciación. Las cajas que contaban con los mejores procedimientos ofrecían menores índices de morosidad, como era el caso de Caja Huancayo y Caja Arequipa. Por otro lado, las entidades que tenían

peores controles mostraban mayores índices de morosidad. Con el fin de mejorar la calidad de las carteras de préstamos y reducir la tasa de morosidad, la investigación llega a la conclusión de que la gestión eficaz del riesgo de crédito es un componente esencial. Se han destacado una serie de prácticas críticas, como el refuerzo del análisis crediticio, la utilización de información fiable y la gestión adecuada de las carteras en mora. En consecuencia, se sugiere encarecidamente que se establezcan protocolos normalizados de evaluación de riesgos y se imparta formación periódica al personal. Las implicaciones de estas conclusiones son significativas para la aplicación de medidas preventivas en otras instituciones del sistema financiero nacional que sean comparables.

Campos Murga & Millán Meza (2024) Entre los préstamos de banca personal ofrecidos por el Banco de la Nación, los resultados indican que existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. Se determinó que la cartera de alto riesgo, la cartera vencida y la cartera pesada estaban influidas por políticas insuficientes de evaluación crediticia, un control deficiente y una clasificación inadecuada de los clientes. La encuesta del personal indicó problemas en la aplicación de las normas internas, lo que explica los niveles de morosidad observados en 2022, en particular en productos como los préstamos multired y las tarjetas de crédito (morosidad del 2,90% y el 4,32%, respectivamente). La encuesta se realizó para recabar información sobre la satisfacción de los clientes. La conclusión que puede extraerse es que la gestión del riesgo de crédito tiene un impacto sustancial en la morosidad. Esto se debe al hecho de que una política de crédito y una evaluación inadecuadas provocan retrasos en los pagos y aumentan la cartera de cuentas morosas. Además, se descubrió que los procesos que se utilizan actualmente para la calificación

crediticia deben modificarse para aumentar la capacidad de predecir patrones de comportamiento de pago. De acuerdo con los hallazgos del estudio, para mejorar la sostenibilidad financiera del Banco de la Nación y minimizar la morosidad, se recomienda optimizar los sistemas de revisión y seguimiento, e implementar estándares crediticios más estrictos.

Solano Miraval (2024) Como resultado de los resultados, la gestión del riesgo crediticio adolece de deficiencias en su evaluación de la capacidad de pago y la voluntad de pagar, así como de la situación financiera y el historial crediticio, lo que en última instancia se traduce en un aumento de la morosidad. Tras aplicar el estadístico Tau-b de Kendall, se descubrió que existe una notable asociación inversa entre la variable de capacidad de pago y la morosidad ($p = 0,001 < 0,05$). Del mismo modo, los resultados sugieren que un valor inadecuado de los indicadores de crédito tiene un efecto perjudicial en la identificación del riesgo, lo que a su vez pone en peligro la rentabilidad y la viabilidad a largo plazo de la entidad financiera. Al realizar el análisis, se ha determinado que existe una asociación inversa sustancial entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la institución financiera examinada. En concreto, se demostró que el nivel de morosidad aumentaba en proporción al grado en que disminuía la eficacia de la evaluación de la capacidad y la voluntad de pago. En concreto, el estudio subraya la necesidad de aplicar procedimientos más rigurosos y sistemáticos para reducir el riesgo de crédito, mejorar el proceso de concesión de créditos y evitar pérdidas financieras. Una toma de decisiones más eficaz y la consolidación de la cartera de préstamos son dos resultados en los que influye una gestión adecuada del riesgo.

2.1.3. Local

Ramírez Portilla (2023) desarrolló un trabajo investigativo enfocado en analizar cómo influye el manejo del riesgo crediticio sobre los niveles de incumplimiento de pago entre los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, específicamente en su oficina de Tingo María. La investigación abarcó diferentes dimensiones como los retrasos en pagos, la exposición al riesgo en préstamos y las estrategias para recuperar créditos vencidos. El estudio se apoyó en un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando encuestas dirigidas al equipo de trabajo y analizando documentación crediticia existente. Los resultados mostraron que cuando se gestiona adecuadamente el riesgo crediticio, los índices de morosidad tienden a disminuir de manera notable, evidenciando una conexión inversa significativa entre ambas variables. El investigador concluyó que resulta fundamental implementar procesos más rigurosos al momento de evaluar solicitudes de crédito y establecer acciones preventivas para la recuperación de préstamos, garantizando así la estabilidad económica de la cooperativa.

Vilca Yana et al. (2023) realizaron una investigación titulada "La gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020", donde descubrieron que el manejo del riesgo crediticio ejerce un efecto importante sobre los índices de morosidad en dicha entidad bancaria. Trabajaron con un diseño correlacional no experimental bajo metodología cuantitativa, aplicando cuestionarios estructurados a 87 profesionales encargados del análisis crediticio. Las pruebas estadísticas revelaron valores de significancia para gestión del riesgo crediticio (Sig.=0,004), evaluación crediticia (Sig.=0,007) y recuperación de créditos (Sig.=0,008), todos por debajo de 0,01, confirmando

una vinculación directa entre estas variables. Los autores enfatizaron que un manejo eficiente del riesgo crediticio resulta crucial para disminuir la morosidad en Mi banco S.A., sugiriendo perfeccionar los mecanismos de evaluación y recuperación. Además, destacaron que mediante controles estrictos, una mejor clasificación de los solicitantes, monitoreo constante y políticas efectivas de cobranza, se podría lograr una reducción sustancial de la morosidad. Esto subraya la necesidad de que las instituciones financieras fortalezcan sus sistemas de análisis crediticio para preservar carteras saludables y sostenibles.

Vilca Mamani (2021) identificó en su investigación una correlación negativa moderada entre cómo se administra el riesgo crediticio y el porcentaje de morosidad en el personal del banco Mi Banco ubicado en la región de Puno. El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de -0,467 con significancia menor a 0,05. Adicionalmente, se encontró una relación negativa débil entre la clasificación del riesgo crediticio y la morosidad ($Rho = -0,221$), y una correlación negativa moderada entre las normativas crediticias y el índice de morosidad ($Rho = -0,435$). Respecto a los distintos tipos de crédito otorgados, se observó una relación muy leve con la morosidad ($Rho = -0,163$). Estos hallazgos demuestran que cuando se gestiona apropiadamente el crédito, se contribuye efectivamente a bajar las tasas de incumplimiento. El autor concluyó que aplicar correctamente los mecanismos de gestión del riesgo crediticio impacta directamente en la disminución de la morosidad, ya que una evaluación cuidadosa antes de otorgar un préstamo minimiza las probabilidades de impago. Asimismo, resaltó la importancia de contar con políticas crediticias bien estructuradas que incluyan opciones de seguimiento y alternativas de alivio financiero para mantener controlados los índices de morosidad. Finalmente,

señaló que, aunque el tipo de crédito concedido tiene un efecto menor, igualmente representa un factor que influye en los niveles de morosidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Riesgo de crédito

2.2.1.1. Concepto de riesgo de crédito

El riesgo de crédito denota la probabilidad de que un prestatario incumpla los compromisos financieros estipulados, provocando así pérdidas para la institución financiera. Este riesgo en la concesión de préstamos se mitiga mediante una evaluación exhaustiva de la solvencia del prestatario. López et al. (2019) Para evitar un aumento de la morosidad en las instituciones financieras, que a su vez repercute en la viabilidad económica de la institución, es esencial hacer hincapié en la importancia de una buena gestión del riesgo de crédito.

El riesgo de crédito está asociado a la incertidumbre sobre la capacidad del prestatario para reembolsar su obligación. Esta incertidumbre puede evaluarse por la probabilidad de impago, así como por el grado de pérdida sufrida en caso de que el prestatario incumpla su deuda (Jorion, 2020). Gestionar este riesgo requiere no sólo hacer una evaluación de la estabilidad financiera del cliente, sino también establecer salvaguardias para reducir la probabilidad de incurrir en pérdidas, como ofrecer garantías o contratar seguros contra el riesgo.

2.2.1.2. Clasificación del Riesgo de Crédito

Existen varios tipos de riesgos relacionados al otorgamiento de créditos, que son:

- a) Según la Probabilidad de Incumplimiento.** La posibilidad de impago es el criterio principal que se utiliza para clasificar el riesgo de crédito en categorías. Los préstamos pueden agruparse en numerosas categorías,

que van del bajo riesgo al alto riesgo de impago, en función de la posibilidad de impago. Los prestatarios se clasifican en función de su capacidad para devolver el préstamo y de su historial crediticio (Sánchez, 2020).

- b) Según la Calidad del Prestatario.** Sobre la base de sus historiales de crédito y sus ingresos potenciales, los prestatarios se clasifican en grupos según su capacidad para devolver la deuda. Los clientes se clasifican en grupos que van del «alto riesgo» al «bajo riesgo», determinados por este sistema. La asignación de calificaciones crediticias se realiza mediante la utilización de modelos estadísticos y análisis financieros que pronostican el comportamiento de reembolso de los prestatarios (Gómez, 2021).
- c) Según la Garantía.** Otro tipo de clasificación del riesgo de crédito se basa en la garantía que un prestatario puede presentar como aval de sus obligaciones financieras. El riesgo de crédito asociado a los préstamos garantizados, que son préstamos respaldados por activos tangibles como propiedades o equipos, suele ser menor. Esto se debe al hecho de que, en caso de impago, el prestamista tiene la capacidad de ejecutar la garantía para recuperar una parte de la deuda. Por otro lado, los préstamos sin garantía, que son préstamos que no tienen ningún respaldo tangible, plantean un riesgo mayor porque, en caso de que la organización incumpla el préstamo, no tiene ningún activo al que recurrir (Martínez & Rodríguez, 2019).
- d) Según el Tipo de Crédito.** Otro método para clasificar el riesgo de crédito es según el tipo de crédito que se concede. Es posible que el riesgo varíe drásticamente en función de las características del préstamo, la

naturaleza del mismo y las condiciones del mercado. Por regla general, el riesgo asociado a los préstamos personales y a los préstamos al consumo sin garantía es mayor que el riesgo asociado a los préstamos hipotecarios o a los préstamos a empresas respaldados por activos. En lo que respecta al riesgo, la distinción reside en el tipo de garantía que se utiliza y en la capacidad de los prestatarios para crear ingresos constantes (González & Fernández, 2020).

e) Según el Sector Económico. En caso de que una parte significativa de los préstamos de una institución se centre en un único sector económico, se trata de un ejemplo de riesgo de concentración. Este tipo de riesgo viene determinado por el grado de exposición a un sector concreto, como la agricultura o las inversiones inmobiliarias. Es posible que los prestatarios de un determinado sector tengan dificultades para reembolsar sus obligaciones en caso de que el sector sufra una recesión o crisis económica. Esto provocará un aumento del riesgo de crédito. El riesgo puede mitigarse empleando una estrategia que implique diversificar los préstamos en diversos sectores (Serrano, 2020).

2.2.1.3. Factores que Afectan el Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es afectado por diversos factores internos y externos. Algunos de los más importantes son:

- Características del prestatario: La solvencia del prestatario, que incluye su historial crediticio, su estabilidad financiera y su capacidad para generar ingresos estables, desempeña un papel crucial en la evaluación del nivel de riesgo crediticio asociado a la concesión de préstamos.

- Condiciones macroeconómicas: Factores como las tasas de interés, la inflación y la situación económica general influyen en la capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones (Gómez, 2021).
- Tipo de crédito: Los préstamos sin garantía, que son préstamos que no están respaldados por ningún activo, suelen suponer un mayor riesgo crediticio para los prestamistas, ya que no hay ningún activo que garantice la deuda en caso de impago (Mishkin & Eakins, 2020).

2.2.1.4. Evaluación y Medición del Riesgo de Crédito

La evaluación del riesgo crediticio implica realizar un examen exhaustivo de la probabilidad de impago, así como de la pérdida que se derivaría de dicho impago. Para una gestión eficaz, es necesario disponer de herramientas como modelos de puntuación crediticia y evaluaciones de riesgo mediante la diversificación de las carteras de crédito (Jorion, 2020). Por ejemplo, el modelo de puntuación utiliza aspectos cuantitativos y cualitativos del prestatario para pronosticar cómo se comportará en relación con el uso del crédito (Mishkin & Eakins, 2020).

2.2.1.5. Gestión del Riesgo de Crédito

Las instituciones financieras usan varias estrategias para mitigar el riesgo crediticio, como:

- Diversificación de la cartera de crédito: La reducción del peligro de concentración puede lograrse diversificando los préstamos entre una variedad de prestatarios y sectores económicos.
- Garantías y seguros: Hay varios casos en los que los prestamistas exigen garantías como medio para asegurar que la deuda será reembolsada. Aquí se incluyen activos tales como hipotecas, pignoraciones y otros activos.

- Análisis de crédito más estricto: En materia de gestión de riesgos, entre las técnicas más utilizadas se encuentran el establecimiento de políticas de cobro eficaces y la aplicación de criterios más estrictos para la selección de los prestatarios (Brealey et al., 2020).

2.2.2. Otorgamiento de créditos sin garantía

2.2.2.1. Concepto de otorgamiento de créditos sin garantía

El procedimiento por el cual las instituciones financieras conceden préstamos a los prestatarios sin exigirles que aporten activos sustanciales como garantía se denomina concesión de préstamos sin garantía. Este tipo de crédito se concede basándose en la confianza del prestamista en la capacidad del prestatario para devolver el préstamo, que se evalúa mediante instrumentos como el análisis de la solvencia y el historial crediticio. A diferencia de los préstamos garantizados, esta técnica expone a las instituciones financieras a un mayor nivel de riesgo, lo que a menudo da lugar a un aumento de los tipos de interés como medio para compensar el riesgo adicional. Según Medina & Paniagua (2007), La falta de garantías hace necesaria la implantación de métodos de evaluación sofisticados, como la inferencia difusa, que permite evaluar objetivamente las solicitudes basándose en diversos factores, entre ellos los económicos y sociales.

Cuando un préstamo se considera crédito sin garantía, no requiere ningún tipo de garantía ni objeto tangible que sirva como respaldo de la deuda. El hecho de que el prestamista no tenga un activo concreto al que recurrir en caso de impago es uno de los factores que contribuye a aumentar la probabilidad de impago con este tipo de financiación (Sánchez, 2019). Sin embargo, debido a su adaptabilidad y a la facilidad con la que se puede acceder a él, se ha convertido

en una opción atractiva para un gran número de prestatarios que no poseen ningún tipo de propiedad u otros activos que puedan servir como garantía.

2.2.2.2. Características del Crédito sin Garantía

Las principales características del crédito sin garantía incluyen:

- Mayor riesgo para el prestamista: En ausencia de garantías tangibles, el prestamista depende principalmente de la capacidad del prestatario para devolver el préstamo con el fin de garantizar el reembolso.
- Evaluación basada en la solvencia: Las instituciones financieras evalúan la solvencia del prestatario analizando su historial crediticio, sus ingresos y otras características que puedan indicar si es capaz de cumplir con sus obligaciones de pago (Gómez & Martínez, 2020).
- Tasas de interés más altas: Con el fin de compensar el riesgo asumido, las instituciones financieras suelen aplicar tipos de interés más elevados a los préstamos sin garantía que a los préstamos con garantía. Esto se debe a que el riesgo asociado a estos préstamos es mayor (Martínez, 2021).

2.2.2.3. Ventajas y Desventajas del Crédito sin Garantía

Ventajas:

- Accesibilidad para prestatarios sin activos: Los propietarios de pequeñas empresas y los trabajadores informales son ejemplos de personas que son excelentes candidatos para préstamos sin garantía, ya que no poseen activos que puedan utilizar como garantía (Pérez, 2020).
- Simplicidad y rapidez: En comparación con los préstamos garantizados, estos préstamos pueden revisarse y autorizarse en menos tiempo, ya que no es necesario verificar los activos del prestatario (Sánchez, 2019).

Desventajas:

- Mayor riesgo de impago: Es más probable que el prestatario incumpla el préstamo porque no se ha presentado ninguna garantía, lo que podría provocar pérdidas financieras al prestamista (Gómez & Martínez, 2020).
- Condiciones más estrictas: En general, las instituciones financieras tienden a adoptar criterios más estrictos para la evaluación crediticia, lo que puede dar lugar a una mayor tasa de rechazo. Esto es especialmente cierto en situaciones en las que el prestatario no tiene ingresos estables ni un historial crediticio sólido (Martínez, 2021).

2.2.2.4. Criterios para el Otorgamiento de Créditos sin Garantía

Como requisito previo para la concesión de préstamos sin garantía, es necesario realizar una evaluación exhaustiva de la capacidad del prestatario. Entre los criterios más relevantes se incluyen:

- **Historial crediticio:** Cuando se trata de la capacidad del prestatario para cumplir con sus responsabilidades financieras, las instituciones financieras analizan el historial de comportamiento del prestatario.
- **Capacidad de pago:** Con el fin de determinar si el prestatario es capaz de devolver el nuevo préstamo, se realiza un análisis de la relación entre los ingresos del prestatario y sus obligaciones financieras anteriores (Pérez, 2020).
- **Análisis de riesgo:** Utilización de modelos estadísticos y de puntuación para pronosticar la probabilidad de que un prestatario incumpla el pago de su préstamo (Gómez & Martínez, 2020).

2.2.2.5. El Riesgo Asociado al Crédito sin Garantía

Teniendo en cuenta que no existe ningún activo concreto que respalde el préstamo, el riesgo más significativo asociado al crédito sin garantía es el riesgo de impago. Una evaluación exhaustiva del perfil del prestatario, realizada por las entidades financieras con la ayuda de instrumentos como el análisis crediticio y los modelos de puntuación, contribuye a reducir el riesgo que conlleva. Por otra parte, al no existir garantías reales, el riesgo sigue siendo mayor que en el caso de los préstamos garantizados, lo que justifica unos tipos de interés más elevados (Sánchez, 2019).

2.2.2.6. Prácticas para Mitigar el Riesgo en Créditos sin Garantía

Las instituciones financieras aplican diversas medidas para reducir el riesgo asociado a los préstamos sin garantía, como:

- Uso de información detallada sobre el prestatario: Mediante el examen del empleo, los ingresos y el historial crediticio del prestatario, así como otros factores, el objetivo es obtener una comprensión integral del prestatario (Martínez, 2021).
- Diversificación de la cartera de créditos: Diversificar sus carteras y evitar concentrar un porcentaje significativo de sus préstamos en prestatarios de alto riesgo son dos estrategias que están empleando las entidades en un esfuerzo por mitigar los efectos negativos de los impagos (Pérez, 2020).

2.3. Definición de términos

Solvencia económica del cliente

La solvencia económica del cliente representa uno de los aspectos más cruciales durante el proceso de análisis para otorgar un préstamo, puesto que posibilita identificar si quien solicita el crédito dispone de los medios económicos

necesarios para hacer frente a sus compromisos financieros en los tiempos acordados con la institución. Para las cajas municipales y entidades de ahorro, esta solvencia se entiende como la habilidad del solicitante para responder a sus deudas sin poner en riesgo su equilibrio económico ni deteriorar su bienestar personal o familiar.

Según plantea González (2020), para determinar la solvencia se examina el movimiento de efectivo del cliente, se comparan sus entradas y salidas de dinero, y se revisa qué tan endeudado se encuentra actualmente. Durante esta revisión se toman en cuenta tanto los ingresos constantes como aquellos que varían, las obligaciones pendientes con otras instituciones, los gastos habituales y posibles factores externos que pudieran desestabilizar la situación del solicitante, tales como modificaciones en su situación laboral, problemas de salud o fluctuaciones en la economía.

Adicionalmente, la solvencia no se evalúa únicamente con cifras, sino que también se consideran aspectos cualitativos como la continuidad en el empleo, el sector económico en que se desempeña, su trayectoria cumpliendo compromisos financieros previos y su actitud hacia el endeudamiento consciente. Este examen completo facilita determinar si es factible aprobar el crédito, disminuye las posibilidades de atrasos en pagos y asegura que la cartera de préstamos del banco se mantenga saludable.

Dentro de las prácticas crediticias actuales, la solvencia también refleja el nivel de educación financiera y comportamiento económico prudente del cliente, promoviendo vínculos duraderos entre las entidades financieras y quienes utilizan el sistema bancario comunitario.

Análisis del riesgo en préstamos

El análisis del riesgo en préstamos constituye un procedimiento técnico y ordenado mediante el cual las organizaciones financieras estudian las probabilidades de que los clientes no cumplan con sus pagos según lo comprometido. Este mecanismo pretende reconocer el grado de riesgo que cada persona representa antes de autorizar un crédito, protegiendo así el patrimonio de la institución y preservando la solidez del sistema financiero local.

Como señala Martínez (2021), este análisis se fundamenta en reunir y examinar datos tanto financieros como personales, incluyendo el registro de créditos anteriores, la capacidad económica, los hábitos de ahorro, la firmeza en el trabajo y el estado patrimonial del interesado. También se incluyen elementos del contexto como la situación económica general, las dinámicas del mercado y los porcentajes de inflación que podrían impactar en la capacidad de respuesta financiera de los clientes.

En las cajas municipales, este análisis se ejecuta siguiendo normativas internas de control de riesgos establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que definen los pasos y técnicas para categorizar a los solicitantes conforme a su nivel de riesgo. Esta clasificación puede variar desde riesgo mínimo hasta elevado, según los resultados del estudio crediticio realizado.

El proceso también contempla verificar las garantías presentadas, analizar la capacidad de generar ingresos del emprendimiento o actividad económica, y confirmar la coherencia de los datos entregados por quien solicita el préstamo. El objetivo central de esta evaluación es reducir las posibilidades

de incumplimiento, aprovechar eficientemente los recursos de la institución y mantener una administración responsable del crédito.

Así, el análisis del riesgo crediticio cumple tanto una función preventiva como estratégica, permitiendo a las instituciones municipales establecer políticas apropiadas para otorgar, supervisar y recuperar préstamos.

Características del solicitante

Las características del solicitante engloban el conjunto de rasgos personales, sociales, laborales y económicos que describen la situación completa del cliente que busca obtener financiamiento. Este perfil es construido por los especialistas en créditos a través de un proceso de recopilación, comprobación y estudio de información, lo cual facilita determinar si es viable otorgar el préstamo y cuál es el nivel de riesgo involucrado en su aprobación.

Conforme indica Serrano (2020), las características del solicitante en las cajas municipales abarcan detalles como la edad, situación familiar, grado de escolaridad, entradas económicas mensuales, naturaleza del empleo, tiempo en el trabajo actual, registro de créditos previos, propiedades y referencias de conocidos o socios comerciales. Esta información se complementa evaluando el comportamiento financiero histórico, el nivel de estabilidad económica y la integridad moral del cliente respecto a sus responsabilidades monetarias.

Un perfil completo y bien sustentado favorece la toma de decisiones crediticias basadas en evidencia, permitiendo fijar términos de crédito acordes a la realidad del solicitante, como cantidades apropiadas, intereses equitativos y tiempos de pago viables. Del mismo modo, contribuye a evitar situaciones de endeudamiento excesivo y a consolidar la confianza entre la entidad financiera y sus clientes.

Desde una perspectiva estratégica, elaborar las características del solicitante permite organizar la cartera de clientes, identificando aquellos con mayor posibilidad de crecimiento económico y lealtad hacia la institución, lo cual favorece el desarrollo sostenible de las entidades financieras municipales.

Trayectoria financiera

La trayectoria financiera es un archivo documentado que muestra cómo se ha comportado una persona o negocio frente a los compromisos adquiridos con entidades financieras o establecimientos comerciales. Este registro contiene datos sobre pagos efectuados, obligaciones vigentes, créditos liquidados, reestructuraciones, demoras, incumplimientos y cualquier otro acontecimiento relevante vinculado al cumplimiento o falta de cumplimiento de responsabilidades.

Como mencionan Gómez y Pérez (2019), la trayectoria financiera representa una herramienta esencial en la evaluación crediticia, dado que permite a las organizaciones financieras examinar el grado de responsabilidad y confiabilidad de quien solicita un crédito. Una trayectoria favorable —marcada por pagos puntuales— genera credibilidad y simplifica el acceso a nuevos financiamientos bajo condiciones ventajosas, mientras que una trayectoria desfavorable puede dificultar la obtención de préstamos o resultar en tasas de interés superiores.

En el contexto de las cajas municipales, la trayectoria financiera se consulta mediante centrales de riesgo autorizadas, que concentran información de múltiples instituciones financieras del país. Este mecanismo fomenta la claridad financiera y posibilita tomar decisiones fundamentadas en antecedentes comprobables.



Igualmente, la trayectoria financiera no solamente evidencia la capacidad monetaria del cliente, sino también su conducta ética y dedicación financiera, convirtiéndose en un elemento vital para fortalecer la confianza recíproca entre las instituciones crediticias y quienes solicitan préstamos. De esta manera, impulsa el desarrollo de una cultura de responsabilidad financiera, fundamental para la estabilidad del sistema crediticio tanto municipal como nacional.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos de Investigación

Método inductivo - deductivo

Señala Cely (2021), Al analizar primero hechos concretos para llegar a generalizaciones (inducción), la técnica inductivo-deductiva combina la investigación de hechos concretos con la aplicación de principios generales a circunstancias específicas con el fin de comprobar la validez de las generalizaciones (deducción). La investigación en los campos de los estudios sociales y financieros podría beneficiarse de la utilización de esta metodología, ya que permite organizar un razonamiento científico sólido y verificable. Favorece la construcción y validación de teorías, que comienzan con la observación y terminan con la aplicación.

3.2. Ámbito de investigación

Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024

3.3. Enfoque de la Investigación

Enfoque cuantitativo.

Para Cely (2021), El método cuantitativo se distingue por la utilización de procedimientos estadísticos y mediciones numéricas con el fin de recopilar y analizar datos. Este enfoque permite comprobar hipótesis y establecer patrones

o correlaciones causales. La investigación que busca resultados que puedan generalizarse y replicarse es una buena candidata para este método debido a su rigor y objetividad. El control de las variables y el examen empírico de la realidad son los fundamentos sobre los que se basa.

3.4. Tipo de Investigación

Tipo de investigación aplicada, según (Patiño, 2014):

Mediante la utilización de teorías preexistentes como base para la intervención práctica, el objetivo de la investigación aplicada es desarrollar conocimientos con el fin de abordar las necesidades de una comunidad, empresa u organización. Hace hincapié en provocar un cambio en la realidad mediante la ejecución de soluciones tangibles y verificables. Es absolutamente esencial en todos los procesos de crecimiento social y tecnológico.

3.5. Nivel de la investigación

Nivel de investigación correlacional, según (Patiño, 2014).

El objetivo de la investigación correlacional es determinar el grado de relación entre variables sin intentar manipularlas. Esto permitirá establecer asociaciones que facilitarán la comprensión de fenómenos complejos. En situaciones en las que se encuentran correlaciones sustanciales entre los factores que se investigan, resulta útil para realizar predicciones sobre comportamientos o tendencias. Cuando se trata de estudios aplicados en entornos sociales y educativos, este tipo de investigación es absolutamente esencial.

3.6. Diseño de la Investigación

Diseño no experimental transeccional.

Cely (2021), Con el fin de observar y analizar los acontecimientos tal y como se producen en su entorno natural, el diseño transversal no experimental se define por la recopilación de datos en un momento determinado, sin manipulación de factores. La metodología de este estudio permite describir las interacciones que existen entre las variables y establecer diagnósticos específicos en grupos concretos. Es muy utilizado en los campos de las ciencias sociales y educativas.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

La población está formada por 20 empleados de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

3.7.2. Muestra

La muestra censal

Para Patiño (2014), Es un tipo de muestreo en el que se examinan todos los aspectos de una población; en otras palabras, no se selecciona una muestra representativa, sino que se investiga toda la población. Este tipo de muestreo se denomina muestreo censal. Para obtener el mayor nivel de precisión posible en los resultados, este método se utiliza en situaciones en las que el número de unidades es manejable. Esto ocurre habitualmente en investigaciones que están limitadas geográficamente o institucionalmente.

Se ha muestreado a 20 trabajadores de la Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

3.8. Técnicas e Instrumentos

3.8.1. Encuesta

Para Cely (2021), Mediante el uso de un cuestionario estructurado, una encuesta es un método de recopilación de datos que permite obtener información de una población. El objetivo de la encuesta es descubrir opiniones, comportamientos u otras características de la población muestreada. La eficacia con la que recopila datos cuantificables ha llevado a su amplia aplicación en diversos campos, como el social, el educativo y el de la investigación de mercados. Es imprescindible que su diseño garantice tanto la autenticidad como la fiabilidad.

3.8.2. Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario

Según Patiño (2014), Una herramienta de recopilación de datos conocida como cuestionario es una herramienta que permite a los investigadores recopilar información mediante preguntas abiertas o cerradas, y está orientada a un determinado grupo de personas. Se utiliza en investigaciones descriptivas o correlacionales debido a que es fácil de aplicar, se puede estandarizar y permite recopilar estadísticas que se pueden cuantificar.

3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis

Se ha trabajado con Chi Cuadrado en el SPSS; para obtener la contrastación de la hipótesis.

Hipótesis nula

H_0 : El riesgo de crédito no se relaciona directamente con el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

Hipótesis alterna

H_a : El riesgo de crédito se relaciona directamente con el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Dimensión: Capacidad de pago del cliente

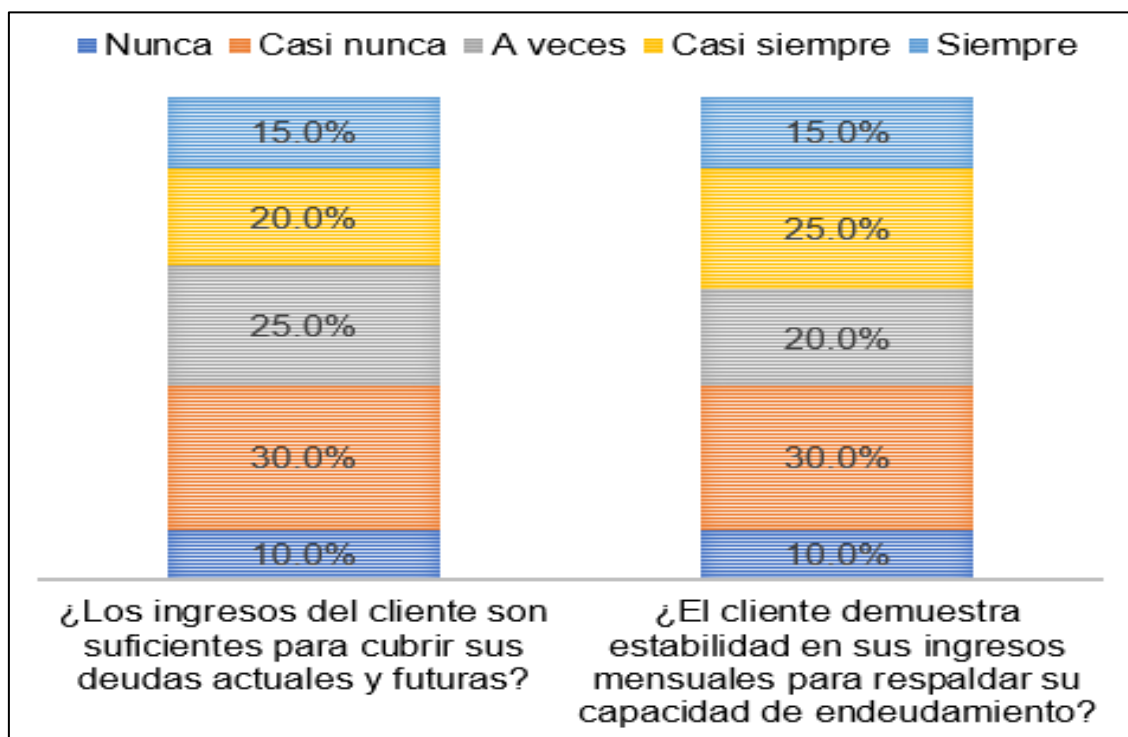
a) Capacidad de endeudamiento

Tabla 3

Capacidad de endeudamiento

		¿El cliente demuestra estabilidad en sus ingresos mensuales para respaldar su capacidad de endeudamiento?			
		¿Los ingresos del cliente son suficientes para cubrir sus deudas actuales y futuras?			
		N	%	N	%
Nunca	2	10,0%	2	10,0%	
Casi nunca	6	30,0%	6	30,0%	
A veces	5	25,0%	4	20,0%	
Casi siempre	4	20,0%	5	25,0%	
Siempre	3	15,0%	3	15,0%	
Total	20	100,0%	20	100,0%	

Nota. En el cuadro describe la capacidad de endeudamiento

Figura 1*Capacidad de endeudamiento*

Nota: La figura viene de la tabla 3

Evaluación de la capacidad para asumir deudas

En la Tabla 3 junto con la Figura 1 se muestran los hallazgos relacionados con la capacidad que tienen los clientes para endeudarse, según la valoración realizada por las instituciones financieras municipales. Este elemento permite examinar qué tan solventes son los usuarios, si mantienen un balance económico adecuado y si pueden sostener en el tiempo sus obligaciones de crédito.

Respecto al primer aspecto, donde se indagó si las entradas económicas del cliente le permiten hacer frente a sus obligaciones presentes y venideras, los datos revelan que un 10,0 % de los participantes respondió Nunca, el 30,0 % dijo Casi nunca, un 25,0 % mencionó A veces, el 20,0 % contestó Casi siempre, mientras que el 15,0 % expresó Siempre. Estos números ponen en evidencia

que el 40,0 % de quienes fueron consultados (agrupando las opciones "Nunca" y "Casi nunca") consideran que sus ingresos no alcanzan para cubrir sus responsabilidades financieras actuales ni las que vendrán, mostrando una situación de fragilidad económica que podría aumentar las posibilidades de caer en un endeudamiento excesivo. Únicamente el 35,0 % de los encuestados (quienes seleccionaron "Casi siempre" y "Siempre") sienten que cuentan con ingresos constantes y suficientes, señalando que apenas una porción moderada de los clientes tiene una capacidad de endeudamiento que se puede mantener en el tiempo.

En cuanto al segundo punto, que examina si los clientes muestran regularidad en sus ingresos mensuales como respaldo de su capacidad de endeudamiento, se encontró que el 10,0 % indicó Nunca, el 30,0 % Casi nunca, el 20,0 % A veces, el 25,0 % Casi siempre, y el 15,0 % Siempre. Estos resultados muestran una tendencia parecida al punto previo: un 40,0 % de los consultados perciben fluctuaciones en sus ingresos, lo cual constituye un obstáculo para autorizar nuevos préstamos o para preservar una cartera de créditos en buen estado. En contraste, el 40,0 % de los clientes (sumando "Casi siempre" y "Siempre") afirman tener ingresos regulares, aspecto positivo para la entidad financiera, ya que implica mayor certeza en recuperar los montos prestados.

Para resumir, la información permite deducir que existe un nivel entre medio y bajo respecto a la capacidad de endeudamiento del grupo de clientes evaluados. Aunque una fracción importante demuestra solvencia y regularidad en sus ingresos, todavía prevalece un sector considerable con entradas económicas insuficientes o irregulares, situación que podría afectar negativamente los índices de atrasos en pagos y la administración del riesgo

financiero. Esto plantea la necesidad de reforzar los mecanismos de evaluación antes de otorgar créditos y de impulsar iniciativas de capacitación financiera dirigidas a mejorar cómo los clientes gestionan sus ingresos y utilizan el crédito de manera responsable en las cajas y bancos municipales.

b) Incumplimiento de pago de deuda

Tabla 4

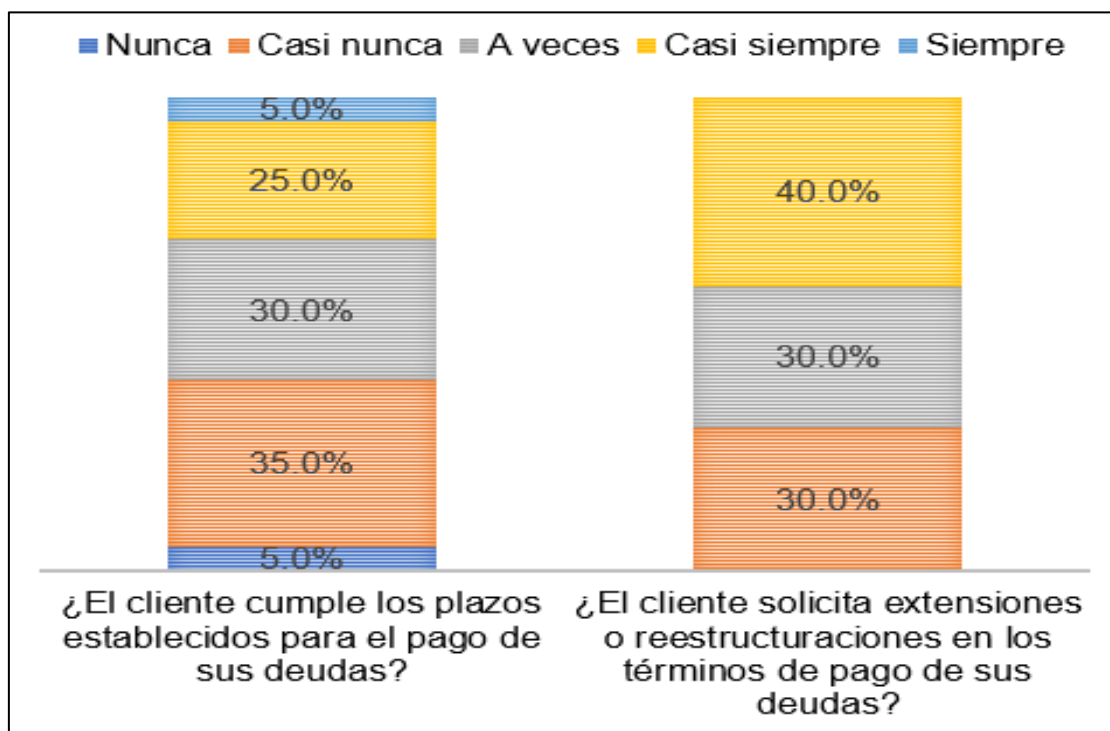
Incumplimiento de pago de deuda

	¿El cliente solicita extensiones o reestructuraciones en los términos de pago de sus deudas?			
	¿El cliente cumple los plazos establecidos para el pago de sus deudas?		¿El cliente solicita extensiones o reestructuraciones en los términos de pago de sus deudas?	
	N	%	N	%
Nunca	1	5,0%	0	0,0%
Casi nunca	7	35,0%	6	30,0%
A veces	6	30,0%	6	30,0%
Casi siempre	5	25,0%	8	40,0%
Siempre	1	5,0%	0	0,0%
Total	20	100,0%	20	100,0%

Nota. La tabla desarrolla el incumplimiento de pago de deuda

Figura 2

Incumplimiento de pago de deuda



Nota: Viene de la tabla 4

La Tabla 4 junto con la Figura 2 presentan los hallazgos vinculados al incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes en las instituciones financieras municipales. Este elemento es crucial para evaluar el nivel de compromiso crediticio, el comportamiento al momento de pagar y cómo se maneja el riesgo de atrasos dentro del portafolio de préstamos.

En el primer aspecto evaluado, donde se preguntó si los clientes respetan los tiempos fijados para cancelar sus deudas, los datos muestran que el 5,0 % de los participantes dijo Nunca, el 35,0 % contestó Casi nunca, el 30,0 % mencionó A veces, el 25,0 % indicó Casi siempre, y únicamente el 5,0 % expresó Siempre. Esta información permite identificar que el 40,0 % de los clientes (considerando "Nunca" y "Casi nunca" juntos) muestra incumplimientos recurrentes en los tiempos acordados para pagar, representando un riesgo importante para la entidad que otorga el crédito. Además, el 30,0 % de quienes respondieron cumple solamente de manera esporádica,

evidenciando inconsistencia en su forma de pagar y posibles complicaciones para manejar sus finanzas personales. Por el contrario, solamente el 30,0 % de los clientes (quienes seleccionaron "Casi siempre" y "Siempre") mantiene un comportamiento de pago favorable, sugiriendo que una fracción minoritaria de usuarios exhibe orden financiero y responsabilidad frente a sus compromisos crediticios.

En el segundo punto analizado, referente a si los clientes piden ampliaciones o modificaciones en las condiciones de pago de sus obligaciones, se aprecia que el 0,0 % mencionó Nunca, el 30,0 % indicó Casi nunca, el 30,0 % contestó A veces, el 40,0 % expresó Casi siempre, y el 0,0 % respondió Siempre. Esta distribución señala que una mayoría relativa (70,0 %, agrupando "A veces" y "Casi siempre") acude en cierta medida a solicitar cambios en los plazos o extensiones de tiempo, revelando que un sector considerable de los clientes no consigue cumplir con los términos establecidos inicialmente. Este patrón puede originarse por variaciones en sus entradas económicas, carencia de organización financiera o acumulación excesiva de deudas, factores que impactan directamente en la capacidad de la institución financiera para recuperar los montos prestados.

Para concluir, los resultados expuestos en la Tabla 4 y la Figura 2 revelan un panorama inquietante respecto al cumplimiento de pagos, con una marcada tendencia hacia la modificación de obligaciones y demoras en las cancelaciones. Esta situación pone de manifiesto la urgencia de fortalecer las políticas de supervisión y control de créditos, establecer sistemas de cobranza anticipada, y consolidar la formación financiera de los clientes, incentivando hábitos de endeudamiento consciente. De igual manera, las instituciones municipales deben plantearse estrategias de análisis más estrictas del perfil crediticio previo a aprobar nuevos financiamientos, con el objetivo de asegurar la solidez del portafolio de préstamos y la viabilidad financiera a mediano y largo plazo.

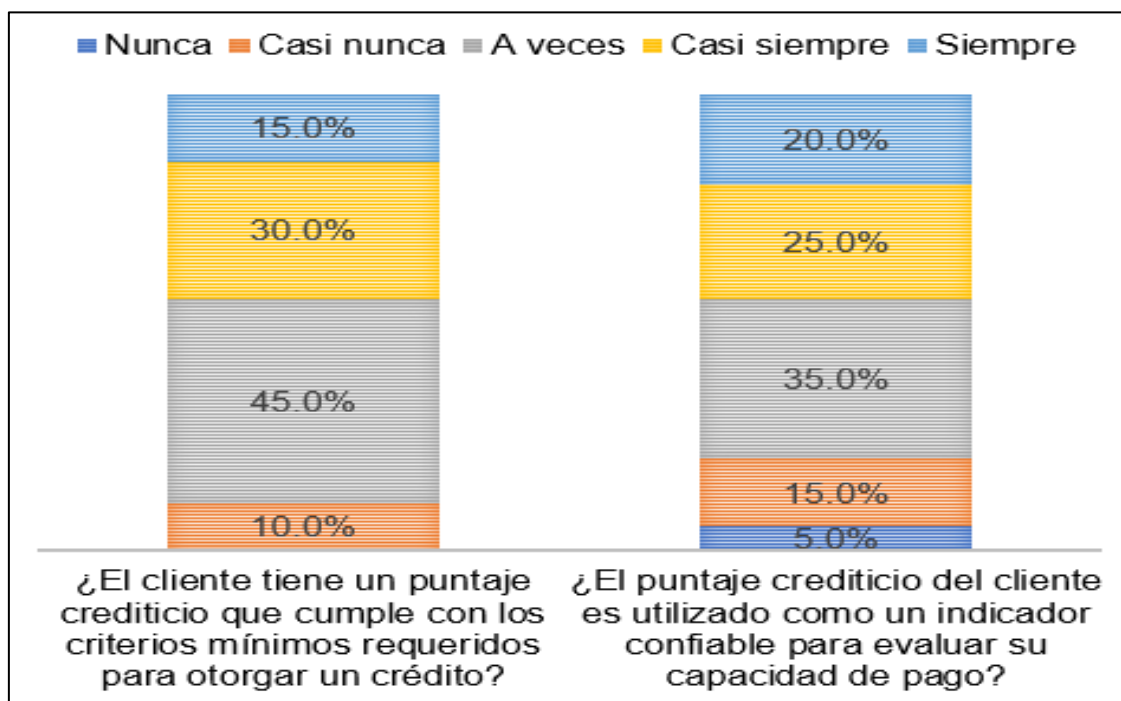
4.1.2. Dimensión: Evaluación del riesgo crediticio**a) Puntaje crediticio del cliente****Tabla 5***Puntaje crediticio del cliente*

			¿El puntaje crediticio del	
			cliente es utilizado como un	
			indicador confiable para	
			evaluar su capacidad de	
			pago?	
			N	%
			N	%
Nunca	0	0,0%	1	5,0%
Casi nunca	2	10,0%	3	15,0%
A veces	9	45,0%	7	35,0%
Casi siempre	6	30,0%	5	25,0%
Siempre	3	15,0%	4	20,0%
Total	20	100,0%	20	100,0%

Nota. La tabla describe el puntaje crediticio del cliente

Figura 3

Puntaje crediticio del cliente



Nota: Los datos provienen de la tabla 5

Evaluación del historial crediticio de los clientes

Los datos presentados en la Tabla 5 y la Figura 3 nos muestran información valiosa sobre el historial crediticio de los clientes, un elemento clave en el ámbito financiero municipal. Este indicador nos ayuda a entender qué tan solvente es una persona, si realmente puede pagar sus deudas y cuál es su nivel de riesgo al momento de solicitar un préstamo. El historial crediticio se basa en cómo ha manejado cada persona sus finanzas en el pasado, y es una pieza fundamental para tomar decisiones acertadas al otorgar créditos.

Cuando se preguntó si los clientes cuentan con un puntaje crediticio que alcanza los estándares mínimos necesarios para acceder a un préstamo, ninguno respondió "Nunca" (0,0%), mientras que un 10,0% dijo "Casi nunca". La mayor parte, un 45,0%, indicó que "A veces" cumple con estos requisitos, el 30,0% señaló "Casi siempre", y apenas el 15,0% afirmó cumplirlos "Siempre".

Lo que estos números nos revelan es que casi la mitad de los clientes solo cumple de forma intermitente con lo que la entidad financiera espera, lo cual indica que hay cierta inconsistencia en sus calificaciones crediticias. Por otro lado, si sumamos las respuestas positivas ("Casi siempre" y "Siempre"), encontramos que el 40,0% de los clientes sí mantiene puntajes aceptables, demostrando que manejan bien sus finanzas y pueden cumplir con sus compromisos. Sin embargo, todavía hay un 10,0% que muestra debilidades en su historial, lo que podría cerrarles puertas para obtener nuevos préstamos o hacer que les ofrezcan condiciones menos favorables, como tasas de interés más altas o montos más bajos.

En cuanto a si el puntaje crediticio realmente se usa como una herramienta confiable para medir la capacidad de pago de los clientes, las respuestas fueron variadas: un 5,0% dijo "Nunca", el 15,0% "Casi nunca", el 35,0% "A veces", el 25,0% "Casi siempre", y el 20,0% "Siempre".

Analizando estas cifras, vemos que el 60,0% de los participantes (sumando "A veces", "Casi siempre" y "Siempre") cree que el puntaje crediticio sí funciona como un indicador útil para evaluar si alguien podrá pagar su deuda. Solo el 20,0% tiene una opinión contraria. Esto nos dice que las instituciones financieras municipales están empezando a tomar en cuenta este indicador, aunque todavía no de manera consistente en todos los casos.

Conclusiones generales

Lo que podemos extraer de toda esta información es que la mayoría de los clientes tiene un historial crediticio que va de regular a bueno, aunque hay espacio para mejorar. Esto refleja una mezcla entre personas que manejan responsablemente sus finanzas y otras que tienen altibajos, posiblemente debido a ingresos variables, falta de conocimiento sobre finanzas personales o poco acceso a información crediticia formal.

Las entidades financieras municipales necesitan usar el puntaje crediticio de manera más sistemática como herramienta para gestionar riesgos. Sería ideal combinarlo con otros factores como el historial de pagos, la capacidad de

endeudamiento y la estabilidad laboral de cada persona. Esto permitiría evaluar mejor a quién darle un crédito, reducir la cantidad de personas que no pagan y fomentar una cultura de responsabilidad financiera.

En resumen, hay una tendencia favorable hacia el uso del puntaje crediticio para evaluar a los solicitantes, pero aún hace falta que esta práctica se haga más estándar y que tanto los funcionarios como los usuarios del sistema crediticio local comprendan mejor su importancia.

b) Solicitudes rechazadas

Tabla 6

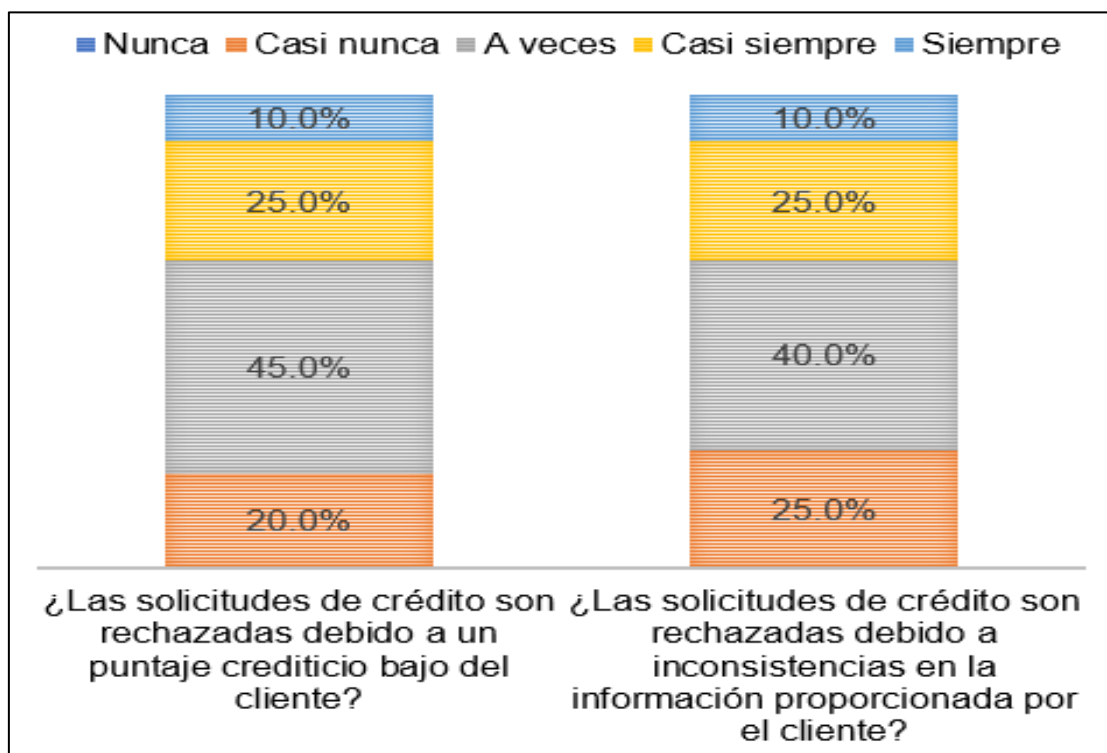
Solicitudes rechazadas

		¿Las solicitudes de crédito son rechazadas debido a inconsistencias en la información proporcionada por el cliente?			
		¿Las solicitudes de crédito son rechazadas debido a un puntaje crediticio bajo del cliente?			
		N	%	N	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	
Casi nunca	4	20,0%	5	25,0%	
A veces	9	45,0%	8	40,0%	
Casi siempre	5	25,0%	5	25,0%	
Siempre	2	10,0%	2	10,0%	
Total	20	100,0%	20	100,0%	

Nota. La tabla muestra las solicitudes rechazadas

Figura 4

Solicitudes rechazadas



Nota: Es la distribución de inventario

¿Por qué se rechazan las solicitudes de crédito?

Los datos de la Tabla 6 y la Figura 4 nos ayudan a entender por qué algunas solicitudes de crédito son rechazadas en las instituciones financieras municipales. Este tema es importante porque nos muestra qué factores están impidiendo que las personas accedan a un préstamo y cómo las políticas de evaluación están afectando a los clientes.

Cuando se preguntó si las solicitudes se rechazan por tener un puntaje crediticio bajo, ninguno respondió "Nunca" (0,0%), el 20,0% dijo "Casi nunca", el 45,0% indicó "A veces", el 25,0% señaló "Casi siempre", y el 10,0% afirmó que "Siempre".

Esto nos muestra que un 80,0% de los clientes (juntando "A veces", "Casi siempre" y "Siempre") reconoce que tener una mala calificación crediticia es una

razón común por la que les niegan el préstamo. Es evidente que las instituciones financieras le dan mucho peso al historial crediticio a la hora de decidir, ya que este refleja cómo ha manejado la persona su dinero en el pasado y si ha cumplido con sus pagos. Sin embargo, ese 20,0% que respondió "Casi nunca" nos indica que el puntaje crediticio no siempre es el único factor decisivo. A veces entran en juego otros aspectos como las garantías que puede ofrecer el solicitante, el tipo de negocio que tiene o las políticas particulares de cada entidad.

Respecto a si las solicitudes se rechazan por errores o información inconsistente proporcionada por el cliente, nadie dijo "Nunca" (0,0%), el 25,0% respondió "Casi nunca", el 40,0% "A veces", el 25,0% "Casi siempre", y el 10,0% "Siempre".

Aquí vemos que el 75,0% de las personas (sumando "A veces", "Casi siempre" y "Siempre") considera que los errores, datos faltantes o información contradictoria son motivos frecuentes de rechazo. Esto nos dice que la veracidad y coherencia de lo que el cliente declara es fundamental en todo el proceso de evaluación. Las instituciones financieras necesitan que la información sea correcta para poder analizar bien si la persona podrá pagar, cuánta deuda tiene y qué tan riesgoso sería aprobarle el préstamo.

¿Qué nos dicen estos resultados?

En general, lo que observamos es que las dos principales razones por las que se rechazan créditos son: tener un puntaje crediticio bajo y presentar información con errores o inconsistencias. Estos hallazgos dejan claro que necesitamos mejorar los procesos desde el momento en que se solicita el crédito, asegurándonos de que la información sea verdadera, esté actualizada y completa.

También es evidente que hace falta educar mejor a las personas sobre temas financieros. Muchos no comprenden realmente la importancia de mantener un buen historial crediticio, presentar documentos veraces y administrar bien su dinero. Por su parte, las instituciones financieras deberían implementar sistemas digitales que validen automáticamente los datos, reduciendo así los errores humanos y haciendo el proceso más eficiente, justo y transparente.

4.1.3. Dimensión: Perfil del solicitante

a) Nivel de ingresos

Tabla 7

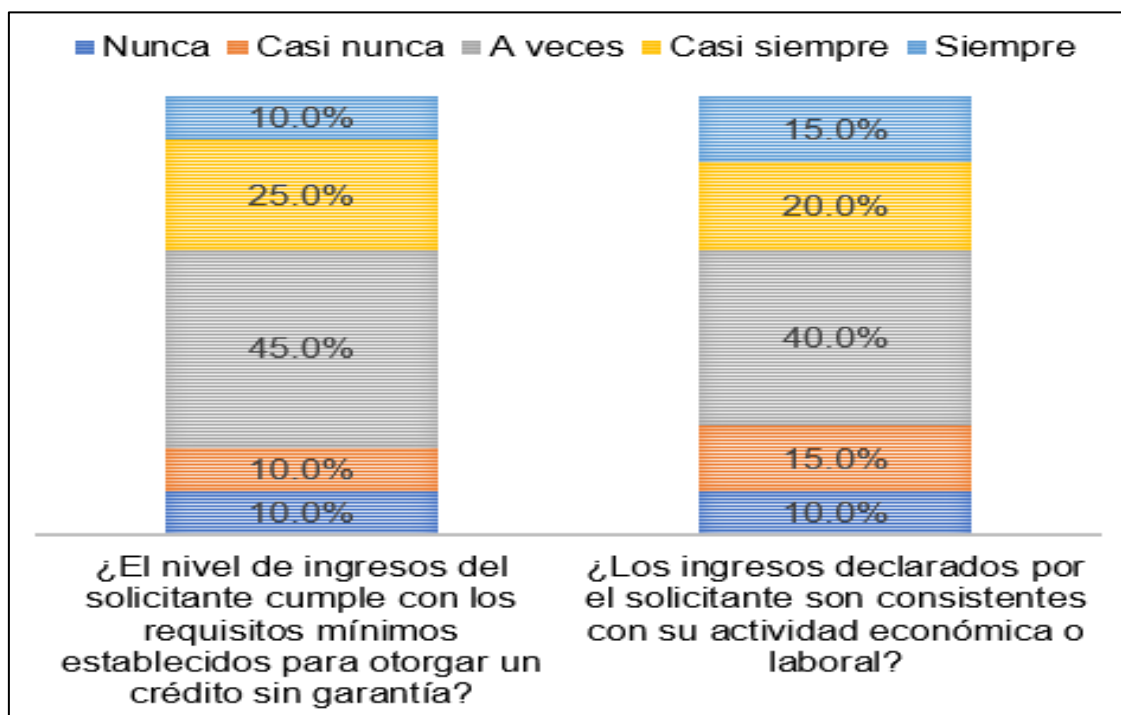
Nivel de ingresos

¿El nivel de ingresos del solicitante cumple con los requisitos mínimos establecidos para otorgar un crédito sin garantía?					¿Los ingresos declarados por el solicitante son consistentes con su actividad económica o laboral?				
			N	%				N	%
Nunca			2	10,0%				2	10,0%
Casi nunca			2	10,0%				3	15,0%
A veces			9	45,0%				8	40,0%
Casi siempre			5	25,0%				4	20,0%
Siempre			2	10,0%				3	15,0%
Total			20	100,0%				20	100,0%

Nota. La tabla indica el nivel de ingresos

Figura 5

Nivel de ingresos



Nota: El impacto económico es la tabla 7

Análisis del nivel de ingresos de los solicitantes

La Tabla 7 y la Figura 5 nos muestran información relevante sobre el nivel de ingresos de quienes solicitan créditos, un aspecto fundamental para determinar si una persona puede acceder a financiamiento.

Cuando se consultó si el nivel de ingresos del solicitante cumple con lo mínimo requerido para otorgar un crédito sin garantía, las respuestas fueron variadas: un 10,0% dijo "Nunca", otro 10,0% "Casi nunca", el 45,0% indicó "A veces", el 25,0% respondió "Casi siempre", y el 10,0% afirmó que "Siempre".

Estos números revelan que casi la mitad de los solicitantes (45,0%) solo cumple ocasionalmente con los requisitos mínimos de ingresos, lo que muestra una situación intermedia bastante marcada. Si sumamos las respuestas positivas ("Casi siempre" y "Siempre"), encontramos que apenas el 35,0% de los

solicitantes alcanza de manera consistente el nivel de ingresos necesario. Por otro lado, el 20,0% que respondió "Nunca" o "Casi nunca" evidencia que hay un grupo de personas cuyos ingresos no son suficientes para acceder a este tipo de créditos, lo cual limita significativamente sus posibilidades de financiamiento.

En cuanto a si los ingresos que declara el solicitante coinciden realmente con su actividad económica o trabajo, los resultados muestran que el 10,0% respondió "Nunca", el 15,0% "Casi nunca", el 40,0% "A veces", el 20,0% "Casi siempre", y el 15,0% "Siempre".

Aquí observamos que el 40,0% de los casos muestra una consistencia solo parcial entre los ingresos declarados y la actividad que realiza la persona, lo cual puede indicar informalidad laboral, trabajo eventual o incluso discrepancias en la información proporcionada. Sumando las categorías más negativas ("Nunca" y "Casi nunca"), encontramos un 25,0% donde existe una clara inconsistencia entre lo declarado y la realidad económica del solicitante. Esto representa una señal de alerta para las instituciones financieras, ya que puede reflejar falta de transparencia o dificultades para comprobar los ingresos reales.

Reflexión general

Los datos de esta tabla nos dejan ver que existe una situación compleja en cuanto al nivel de ingresos de los solicitantes. Muchas personas están en una zona gris: no cumplen plenamente con los requisitos ni están completamente fuera de ellos. Además, la falta de coherencia entre los ingresos declarados y la actividad económica sugiere que hay desafíos en la verificación de información, posiblemente relacionados con la informalidad del mercado laboral local.

Esto refuerza la necesidad de que las instituciones financieras desarrollen mecanismos más precisos para validar los ingresos y que se brinde mayor orientación a los solicitantes sobre la importancia de declarar información veraz y respaldada con documentación.

b) Tipo de ocupación

Tabla 8

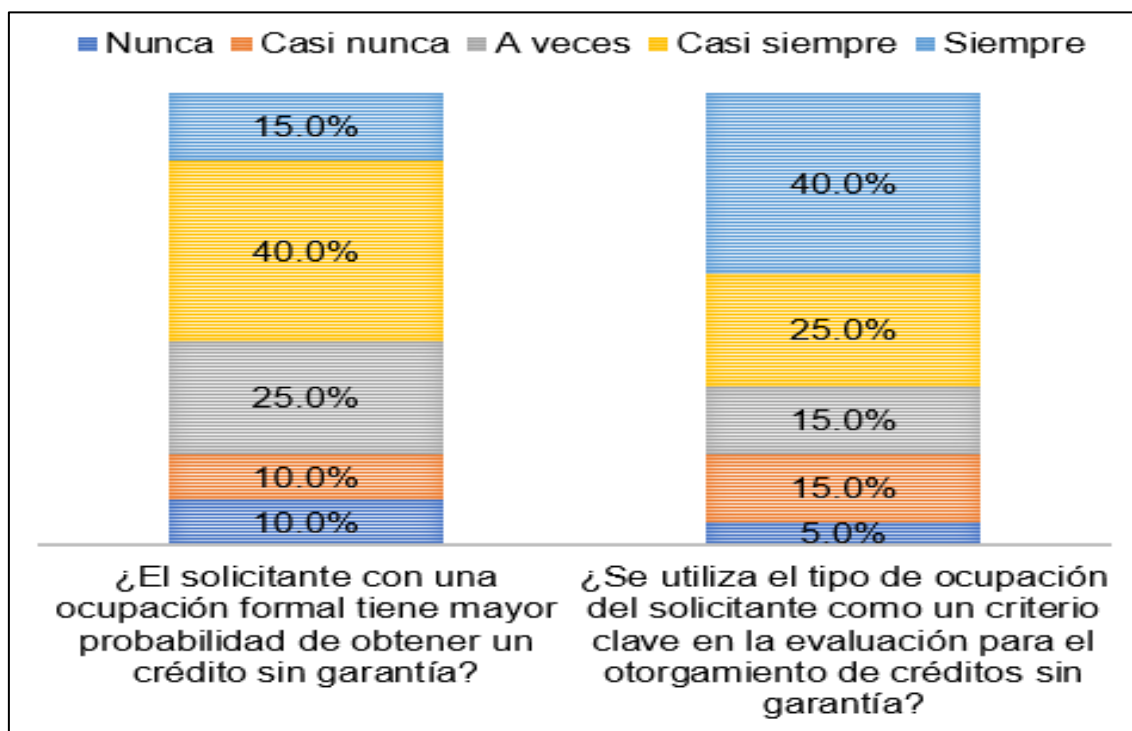
Tipo de ocupación

		¿Se utiliza el tipo de ocupación del solicitante como un criterio clave en la evaluación para el otorgamiento de créditos sin garantía?			
		¿El solicitante con una ocupación formal tiene mayor probabilidad de obtener un crédito sin garantía?			
		N	%	N	%
Nunca	2	10,0%	1	5,0%	
Casi nunca	2	10,0%	3	15,0%	
A veces	5	25,0%	3	15,0%	
Casi siempre	8	40,0%	5	25,0%	
Siempre	3	15,0%	8	40,0%	
Total	20	100,0%	20	100,0%	

Nota. La tabla desarrolla el tipo de ocupación

Figura 6

Cumplimiento oportuno



Nota: El contenido es de la tabla 8

Análisis del tipo de ocupación de los solicitantes

La Tabla 8 y la Figura 6 nos presentan datos importantes sobre cómo el tipo de ocupación de una persona influye en sus posibilidades de acceder a un crédito sin garantía en las instituciones financieras municipales.

Cuando se preguntó si un solicitante con trabajo formal tiene más chances de obtener un crédito sin garantía, las respuestas mostraron lo siguiente: el 10,0% dijo "Nunca", otro 10,0% "Casi nunca", el 25,0% indicó "A veces", el 40,0% respondió "Casi siempre", y el 15,0% afirmó que "Siempre".

Estos resultados son reveladores. Si sumamos las respuestas positivas ("Casi siempre" y "Siempre"), vemos que el 55,0% reconoce que tener un empleo formal definitivamente aumenta las probabilidades de que te aprueben el préstamo.

Esto tiene sentido, ya que un trabajo estable con ingresos comprobables

representa menor riesgo para la entidad financiera. Sin embargo, el 25,0% que respondió "A veces" sugiere que la formalidad laboral no siempre es el factor decisivo, pudiendo intervenir otros aspectos como el monto del ingreso, el historial crediticio o las garantías adicionales. Por otro lado, el 20,0% que dijo "Nunca" o "Casi nunca" refleja que aún existe una percepción de que la ocupación formal no marca tanta diferencia, aunque este grupo es minoritario.

Respecto a si la institución financiera realmente considera el tipo de ocupación como criterio importante al evaluar una solicitud de crédito, las respuestas fueron: el 5,0% "Nunca", el 15,0% "Casi nunca", el 15,0% "A veces", el 25,0% "Casi siempre", y un destacado 40,0% "Siempre".

Aquí la tendencia es más clara: el 65,0% de los encuestados (sumando "Casi siempre" y "Siempre") confirma que las financieras sí toman muy en cuenta el tipo de trabajo que tiene el solicitante al momento de evaluar su solicitud. Este resultado evidencia que las instituciones financieras están priorizando la estabilidad laboral como un indicador clave de capacidad de pago y solvencia económica. Solo el 20,0% respondió "Nunca" o "Casi nunca", lo que representa un grupo pequeño que no percibe este criterio como relevante en el proceso de evaluación.

¿Qué nos dicen estos datos?

Los resultados dejan en claro que el tipo de ocupación, especialmente si es formal, juega un papel importante en el acceso al crédito. Las personas con empleos formales tienen ventajas evidentes porque pueden demostrar ingresos estables y regulares, lo cual genera confianza en las instituciones financieras.

Sin embargo, esto también plantea un desafío: muchas personas en el ámbito municipal trabajan de manera informal o tienen empleos eventuales, lo que



puede limitar su acceso al financiamiento. Esto sugiere que las entidades financieras podrían considerar desarrollar productos crediticios más flexibles, adaptados a la realidad del mercado laboral local, y que incluyan otras formas de evaluar la capacidad de pago más allá de la formalidad del empleo.

En síntesis, tener un trabajo formal sí marca una diferencia significativa, y las instituciones financieras están considerando activamente este factor en sus evaluaciones, lo cual es comprensible desde la perspectiva del riesgo, pero también representa una barrera para quienes se encuentran en el sector informal.

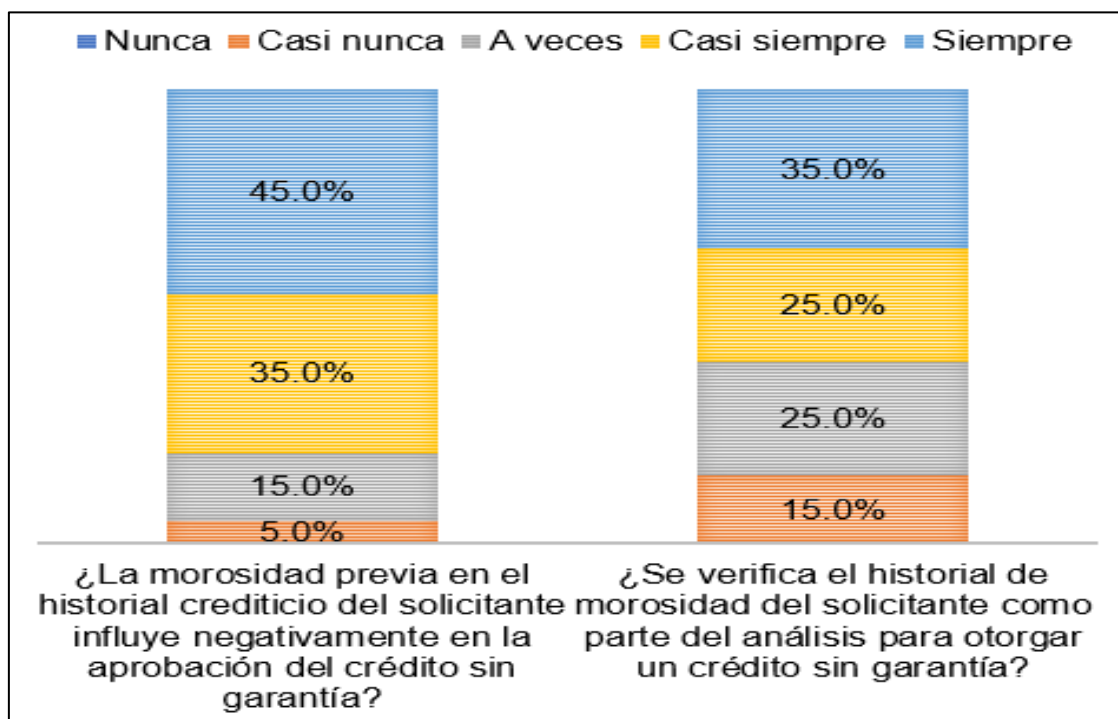
4.1.4. Dimensión: Historial crediticio**a) Morosidad previa****Tabla 9***Morosidad previa*

¿La morosidad previa en el				
historial crediticio del			¿Se verifica el historial de	
solicitante influye			morosidad del solicitante	
negativamente en la			como parte del análisis para	
aprobación del crédito sin			otorgar un crédito sin	
garantía?			garantía?	
	N	%	N	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	1	5,0%	3	15,0%
A veces	3	15,0%	5	25,0%
Casi siempre	7	35,0%	5	25,0%
Siempre	9	45,0%	7	35,0%
Total	20	100,0%	20	100,0%

Nota. La tabla indica la morosidad previa

Figura 7

Morosidad previa



Nota: Aquí contiene la tabla 9

Análisis de la morosidad previa en el historial crediticio

La Tabla 9 y la Figura 7 nos ofrecen información clave sobre cómo la morosidad previa de un solicitante afecta sus posibilidades de obtener un crédito sin garantía, un aspecto fundamental en la evaluación del riesgo crediticio.

Cuando se consultó si tener antecedentes de morosidad en el historial crediticio afecta negativamente las chances de que te aprueben un crédito sin garantía, las respuestas fueron contundentes: ninguno dijo "Nunca" (0,0%), apenas el 5,0% respondió "Casi nunca", el 15,0% indicó "A veces", el 35,0% señaló "Casi siempre", y un significativo 45,0% afirmó que "Siempre".

Estos datos son muy claros: el 80,0% de los encuestados (sumando "Casi siempre" y "Siempre") reconoce que tener un historial de pagos atrasados o deudas impagas es un factor que definitivamente perjudica la aprobación del

crédito. Esto tiene mucho sentido, ya que la morosidad previa es una señal de alerta que indica comportamiento financiero irresponsable o dificultades económicas persistentes. Para las instituciones financieras, aprobar un crédito a alguien con antecedentes de morosidad representa un riesgo alto de incumplimiento. Solo el 20,0% considera que este factor influye ocasionalmente o casi nunca, lo cual sugiere que en casos excepcionales podrían existir atenuantes o circunstancias especiales que justifiquen aprobar el crédito a pesar de la morosidad pasada.

En cuanto a si las instituciones financieras realmente verifican el historial de morosidad como parte del proceso de evaluación, las respuestas muestran que ninguno dijo "Nunca" (0,0%), el 15,0% respondió "Casi nunca", el 25,0% "A veces", otro 25,0% "Casi siempre", y el 35,0% "Siempre".

Aquí observamos que el 60,0% de los participantes (juntando "Casi siempre" y "Siempre") confirma que las financieras sí revisan el historial de morosidad de manera regular y sistemática al momento de evaluar una solicitud. Esta práctica es esencial para una gestión crediticia responsable, ya que permite identificar a solicitantes de alto riesgo y tomar decisiones informadas. Sin embargo, el 25,0% que respondió "A veces" sugiere que esta verificación no se realiza de forma totalmente consistente en todos los casos, lo cual podría deberse a limitaciones en los sistemas de consulta, falta de acceso a centrales de riesgo o evaluaciones menos rigurosas en ciertos tipos de préstamos. El 15,0% que indicó "Casi nunca" representa una minoría que percibe que este control no se aplica con la frecuencia necesaria.

¿Qué podemos concluir?



Los resultados dejan muy en claro que la morosidad previa es uno de los factores más determinantes para negar un crédito sin garantía. Las instituciones financieras entienden que alguien que no ha cumplido con sus compromisos en el pasado tiene mayor probabilidad de volver a incumplir, por lo que este antecedente pesa mucho en la decisión final.

Además, vemos que la mayoría de las financieras sí está verificando activamente este historial, aunque aún hay margen para mejorar la consistencia y rigurosidad de estos controles. Sería recomendable que todas las instituciones implementen sistemas automatizados de consulta a centrales de riesgo para garantizar que ninguna solicitud se evalúe sin revisar primero el comportamiento crediticio del solicitante.

Por otro lado, estos hallazgos también resaltan la importancia de educar a los clientes sobre las consecuencias a largo plazo de no pagar sus deudas a tiempo. Mantener un historial limpio no solo es una responsabilidad, sino que es la llave para acceder a mejores oportunidades financieras en el futuro.

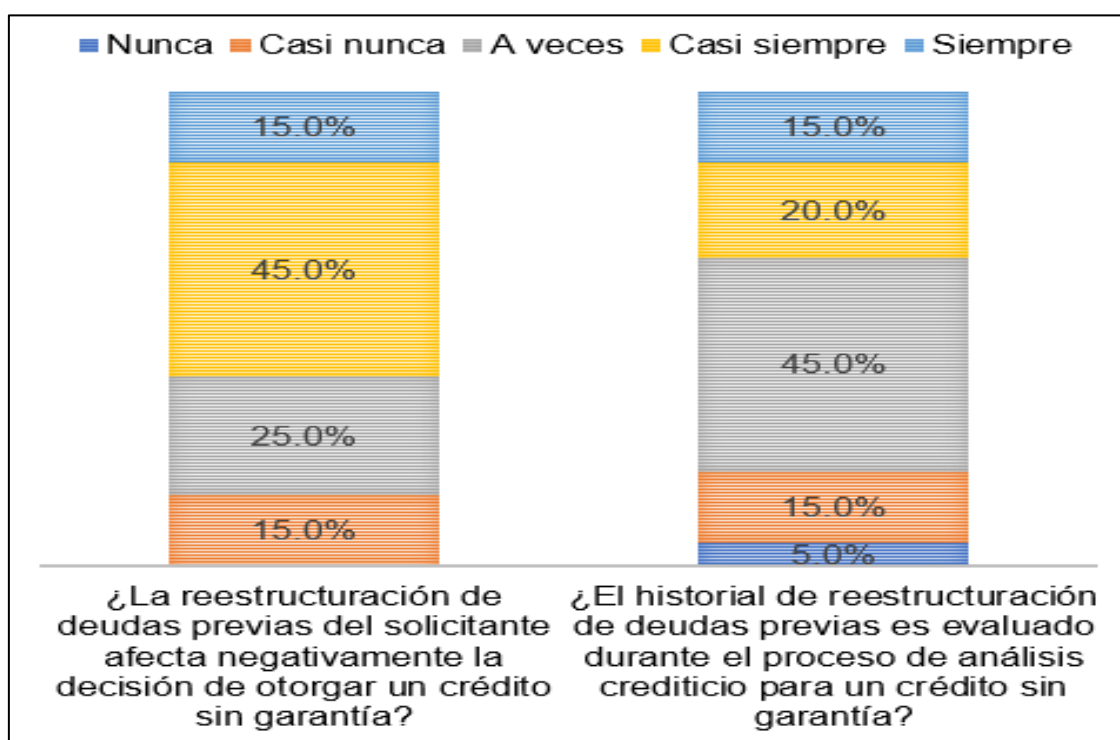
b) Reestructuración de deudas previas**Tabla 10***Reestructuración de deudas*

		¿El historial de			
		¿La reestructuración de		reestructuración de deudas	
		deudas previas del solicitante		previas es evaluado durante	
		afecta negativamente la		el proceso de análisis	
		decisión de otorgar un crédito		crediticio para un crédito sin	
		sin garantía?		garantía?	
		N	%	N	%
Nunca	0	0,0%	1	5,0%	
Casi nunca	3	15,0%	3	15,0%	
A veces	5	25,0%	9	45,0%	
Casi siempre	9	45,0%	4	20,0%	
Siempre	3	15,0%	3	15,0%	
Total	20	100,0%	20	100,0%	

Nota. La tabla describe la reestructuración de deudas

Figura 8

Reestructuración de deudas



Nota: La figura es igual a la tabla 10

Análisis sobre la reestructuración de deudas

La Tabla 10 y la Figura 8 nos proporcionan información valiosa sobre cómo las reestructuraciones de deudas anteriores influyen en la aprobación de créditos sin garantía, un tema que refleja las segundas oportunidades que se les da a los clientes con dificultades financieras previas.

Cuando se preguntó si haber reestructurado deudas anteriormente afecta negativamente la decisión de aprobar un nuevo crédito sin garantía, las respuestas fueron: ninguno dijo "Nunca" (0,0%), el 15,0% respondió "Casi nunca", el 25,0% indicó "A veces", el 45,0% señaló "Casi siempre", y el 15,0% afirmó que "Siempre".

Estos datos revelan una tendencia clara: el 60,0% de los encuestados (sumando "Casi siempre" y "Siempre") considera que tener antecedentes de

reestructuración de deudas sí perjudica las posibilidades de obtener un nuevo préstamo. Esto es comprensible, ya que una reestructuración suele indicar que la persona tuvo problemas para cumplir con los términos originales del crédito, lo cual representa una señal de riesgo para las instituciones financieras. Sin embargo, el porcentaje no es tan abrumador como en el caso de la morosidad directa, lo que sugiere que algunas entidades ven la reestructuración como un intento positivo de poner al día las deudas, en lugar de simplemente abandonarlas. El 25,0% que respondió "A veces" refleja que este factor se evalúa caso por caso, dependiendo posiblemente de las circunstancias que llevaron a la reestructuración, el tiempo transcurrido desde entonces y el comportamiento de pago posterior. El 15,0% que dijo "Casi nunca" representa una visión más flexible que no penaliza tanto este antecedente.

Respecto a si las instituciones financieras realmente revisan el historial de reestructuraciones durante el proceso de evaluación crediticia, las respuestas muestran que el 5,0% dijo "Nunca", el 15,0% "Casi nunca", el 45,0% "A veces", el 20,0% "Casi siempre", y el 15,0% "Siempre".

Aquí observamos algo interesante: aunque el 35,0% (sumando "Casi siempre" y "Siempre") confirma que este historial se verifica de manera consistente, hay un 45,0% que indica que solo se hace "A veces". Esto sugiere que la verificación de reestructuraciones no es tan sistemática como debería ser, posiblemente porque no todas las instituciones tienen acceso fácil a esta información o porque no la consideran tan crítica como otros indicadores. El 20,0% que respondió "Nunca" o "Casi nunca" representa un grupo que percibe que este análisis prácticamente no se realiza, lo cual podría indicar vacíos en los

procesos de evaluación o falta de integración con sistemas de información crediticia completos.

¿Qué nos dicen estos resultados?

Los datos nos muestran que, aunque la reestructuración de deudas sí afecta negativamente las posibilidades de obtener un nuevo crédito, su impacto no es tan severo como el de la morosidad directa. Esto refleja cierto reconocimiento por parte de las instituciones de que reestructurar es mejor que incumplir totalmente, aunque sigue siendo una marca en el historial del solicitante.

Sin embargo, preocupa que la verificación de estas reestructuraciones no se realice de forma consistente en todos los casos. Las instituciones financieras deberían implementar controles más rigurosos y estandarizados para revisar este aspecto, ya que es información relevante para evaluar el riesgo crediticio de manera integral.

Por otro lado, estos hallazgos también sugieren la necesidad de educar a los clientes sobre qué significa una reestructuración y cómo puede afectar su futuro financiero. Muchas personas recurren a reestructurar sin comprender completamente las implicaciones a largo plazo para su capacidad de acceder a nuevos créditos.

En resumen, mientras que tener antecedentes de reestructuración sí complica la aprobación de nuevos préstamos, existe cierta flexibilidad en cómo se evalúa este factor, y hay espacio para mejorar los procesos de verificación para que sean más completos y consistentes.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo de crédito	,967	20	,692
Otorgamiento de créditos sin garantía	,956	20	,467
Capacidad de pago del cliente	,946	20	,304
Evaluación del riesgo crediticio	,950	20	,361
Perfil del solicitante	,960	20	,539
Historial crediticio	,921	20	,106

Nota: Muestra la prueba de normalidad

Según los resultados de la prueba de normalidad, los valores p son superiores al 5 %, lo que cumple con la normalidad. Por ello, se acepta la hipótesis nula, también conocida como H_0 , y la prueba de hipótesis se lleva a cabo utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, que se denota por R.

4.2.2. De hipótesis general

Tabla 12

Pruebas hipótesis general

		Riesgo de	Otorgamiento
		crédito	de créditos sin garantía
Riesgo de crédito	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Otorgamiento de créditos sin garantía	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Prueba de hipótesis.

En la tabla 12, indica que $p = 0.000 < 0.05$. Se toma la hipótesis alterna (H_a), es decir que el riesgo de crédito se relaciona directamente con el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

4.2.3. De hipótesis específica 1

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 1

		Riesgo de crédito	Perfil del solicitante
Riesgo de crédito	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
Perfil del solicitante	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

Prueba de hipótesis.

En la tabla 13, $p = 0.003 < 0.05$ de alfa. Por ello, se valora la hipótesis alterna (H_a), vale decir que el riesgo de crédito tiene una relación directa con el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

4.2.4. De hipótesis específica 2

Tabla 14

Pruebas de hipótesis específica 2

		Riesgo de crédito	Historial crediticio
Riesgo de crédito	Correlación de Pearson	1	,613**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	20	20
Historial crediticio	Correlación de Pearson	,613**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	20	20

Prueba de hipótesis.

Los datos obtenidos en la tabla 14, indican $p = 0,004 < 0,05$ de alfa. Se acepta la hipótesis alterna (H_a), por tanto, el riesgo de crédito se relaciona directamente con el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.

4.3. Discusión de resultados

El objetivo fue determinar la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024. Los resultados indican que el riesgo crediticio tiene una probabilidad alta en los créditos sin garantía.

Según Paz Sánchez (2024) afirma que el riesgo crediticio está estrechamente relacionado con la gestión de la cartera, especialmente en los segmentos con mayor morosidad, se recurre a métodos anteriores, que indica Moreno Rojas (2021), que las entidades financieras aún dependen fuertemente



de los mecanismos tradicionales de calificación de riesgo, incluso cuando se trata de otorgar créditos sin garantía, mucho depende del buen manejo en el otorgamiento de créditos, tal como indica Zevallos Toribio (2022) una gestión eficiente del riesgo crediticio constituye un factor clave en la mejora de la calidad de la cartera de créditos y en la reducción de la morosidad, lo mismo señala Campos Murga & Millán Meza (2024) la gestión del riesgo crediticio influye significativamente en la morosidad, de igual manera Vilca Yana et al. (2023) reafirma que una administración eficaz del riesgo crediticio resulta crucial para disminuir la morosidad, así mismo Vilca Mamani (2021) que una correcta aplicación de los procedimientos de gestión del riesgo crediticio incide directamente en la reducción del índice de morosidad, dado que al evaluar rigurosamente a los solicitantes de crédito se mitigan los riesgos de incumplimiento.

Por otro lado Berastain Huratdo & Sánchez Aguilar (2024), indica que un mayor rendimiento sobre activos y un incremento en el otorgamiento de créditos están asociados con una reducción en el riesgo de crédito, del mismo modo Solano Miraval (2024) indica que existe una relación inversa significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la entidad financiera analizada, así mismo Ramírez Portilla (2023) señala que la implementación de políticas más estrictas en la evaluación crediticia y una recuperación proactiva de créditos son esenciales para mantener la salud financiera de la cooperativa.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Se determinó la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024, de acuerdo a los resultados de R de Pearson es de 0.721, el riesgo de crédito se relaciona de manera positiva alta con el otorgamiento de créditos sin garantía, que el riesgo crediticio tiene una probabilidad alta en los créditos sin garantía.
- SEGUNDA.** - Se demostró la relación entre el riesgo de crédito y el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024, según el resultado de R de Pearson de 0.625, el riesgo de crédito se relaciona de manera moderada con el perfil del solicitante de crédito, lo cual indica que mucho depende del perfil del prestatario el riesgo crediticio.
- TERCERA.** - Se determinó la relación entre el riesgo de crédito y el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024, según el resultado de R de Pearson 0.613, el riesgo de crédito tiene una relación positiva moderada con el historial crediticio del cliente, es decir que el historial crediticio da una señal de la calidad del préstamo a otorgar.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA. -** Se recomienda al administrador de Caja Arequipa, agencia Melgar Ayaviri, fortalezca sus mecanismos de evaluación y seguimiento del riesgo de crédito. Esta relación evidencia que, a mayor riesgo crediticio, mayor es la probabilidad de afectación en los créditos sin respaldo, por lo que se sugiere implementar políticas más rigurosas de análisis crediticio, mejorar el perfilamiento de los solicitantes y reforzar la capacitación del personal en gestión de riesgo.
- SEGUNDA. -** Se recomienda al jefe de Caja Arequipa, agencia Melgar Ayaviri, optimizar los criterios de calificación del cliente, implementar herramientas de análisis predictivo y promover una política crediticia más personalizada para reducir la exposición al riesgo.
- TERCERA. -** Se recomienda que Caja Arequipa, agencia Melgar Ayaviri, implementar sistemas más rigurosos de verificación y actualización de información crediticia, así como establecer alertas preventivas para perfiles con antecedentes de morosidad o reestructuraciones frecuentes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berastain Huratdo, D., & Sánchez Aguilar, B. (2024). *Determinantes del riesgo de crédito en el proceso de inclusión financiera peruana* [Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20234/T018_73191331_T.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2020). *Principios de finanzas corporativas*. McGraw-Hill Education.
- Cámara de Comercio de Puno. (2023). *Reporte de desempeño económico regional. Pun*. Cámara de Comercio de Puno.
- Campos Murga, G., & Millán Meza, H. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022* [Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14273/campos_mgi_millan_mhj.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cely, J. (2021). *Metodología de la investigación: Enfoques, métodos y técnicas aplicadas*. Ecoe Ediciones.
- Gerrero, J., & Peñaloza, V. (2022). Estudio y análisis del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de Ecuador. *Revistas UDA Universidad Azuay*.
<https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/483>
- Gómez, C. (2021a). *Gestión del riesgo de crédito en el sector bancario*. Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, C. (2021b). *Gestión del riesgo de crédito en instituciones financieras*. Editorial UAM.
- Gómez, C., & Martínez, J. (2020). *Gestión de riesgos financieros: Estrategias y*



- herramientas para mitigar el riesgo de crédito*. Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, C., & Pérez, L. (2019). *Evaluación del riesgo crediticio y la importancia del historial crediticio en las cajas municipales*. Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, M. (2019). *Gestión del riesgo crediticio en instituciones financieras*. Editorial Ecoe Ediciones.
- González, A. (2020). *Gestión crediticia en las entidades financieras: Evaluación de la capacidad de pago en las cajas municipales*. Editorial Pearson.
- González, A., & Fernández, M. (2020). *Riesgo de crédito y estrategias de mitigación*. Editorial Pearson Educación.
- INEI. (2022). *Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Jorion, P. (2020). *Manual del gestor de riesgos financieros*. Wiley.
- López, J., Velezmoro, M., & Lama, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad. *Revista Orbis*, 20-40.
- Martínez, R. (2021a). *El riesgo de crédito en los préstamos sin garantía: Un análisis práctico*. Editorial Pearson Educación.
- Martínez, R. (2021b). *Riesgo crediticio y su evaluación en las cajas municipales: Estrategias y herramientas*. Editorial McGraw-Hill.
- Martínez, R., & Rodríguez, L. (2019). *Análisis y gestión del riesgo de crédito en las instituciones financieras*. Editorial Alfaomega.
- Medina, S., & Paniagua, G. (2007). Modelo de inferencia difuso para estudio de crédito. *Scielo*. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v75n154/a20v75n154.pdf>
- Mishkin, F., & Eakins, S. (2020). *Mercados y instituciones financieras*. Pearson Education.
- Moreno Rojas, S. (2021). *Análisis del riesgo de crédito y su influencia en el otorgamiento de créditos sin garantía a microempresas del sector comercial*



en Bogotá [Universidad Nacional de Colombia].

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/00000>

Patiño, M. (2014). *Epistemología de la investigación científica*. Ediciones de la U.

Paz Sánchez, J. (2024). *Evolución de la morosidad y su efecto en el riesgo crediticio de la banca privada, provincia de Chimborazo, período 2019-2022* [Universidad Nacional de Chimborazo].

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12318/1/Paz Sánchez%2C J %282024%29 Evolución de la morosidad y su efecto en el riesgo crediticio de la banca privada%2C provincia de Chimborazo%2C período 2019-2022.%28Tesis de Pregado%29Universidad Nacional de](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12318/1/Paz_Sánchez%2C_J%282024%29_Evolución_de_la_morosidad_y_su_efecto_en_el_riesgo_crediticio_de_la_banca_privada%2C_provincia_de_Chimborazo%2C_período_2019-2022.%28Tesis_de_Pregado%29_Universidad_Nacional_de)

Pérez, L. (2020). *Préstamos personales y riesgos asociados: El caso de los créditos sin garantía*. Editorial Alfaomega.

Pérez, L. (2021). *Créditos bancarios y riesgo financiero*. Editorial. Editorial Alfaomega.

Ramírez Portilla, C. (2023). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María* [Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0b585000-f187-4e55-89b3-2fac073bc9c0/content>

Sánchez, J. (2019). *Créditos sin garantía: Fundamentos, características y riesgos en el sector financiero*. Editorial Universitaria.

Sánchez, J. (2020). *Riesgo de crédito: Teoría y prácticas en el sector financiero*. Editorial Universitaria.

SBS. (2022). *Informe sobre la evolución del sistema financiero peruano*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Serrano, E. (2020a). *Evaluación de perfiles de solicitantes de crédito en las cajas*



municipales: Un enfoque práctico. Editorial Universitaria.

Serrano, E. (2020b). *Gestión del riesgo de crédito en el sector financiero*. Editorial Universitaria.

Solano Miraval, V. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022* [Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16243/1/IV_FCE_310_TE_Solano_Miraval_2024.pdf

Vilca Mamani, C. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno* [Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7b0d9071-efee-4cff-8b59-509763e0567f/content>

Vilca Yana, P., Miranda Chalco, R., & Condorphocco Mamani, Z. (2023). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020* [Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f399cd4-35c7-456b-9040-3f4b299122d8/content>

Zevallos Toribio, J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020* [Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente X	Enfoque
¿Cuál es la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?	Determinar la relación entre el riesgo de crédito y el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.	El riesgo de crédito se relaciona directamente con el otorgamiento de créditos sin garantía de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.	Riesgo de crédito	Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente Y	Diseño
¿Cómo se relaciona el riesgo de crédito y el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?	Demostrar la relación entre el riesgo de crédito y el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.	El riesgo de crédito tiene una relación directa con el perfil del solicitante de crédito de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.	Otorgamiento de créditos sin garantía	No experimental transeccional o transversal Método Inductivo – deductivo Población 20 trabajadores Muestra 20 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el riesgo de crédito y el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024?	Determinar la relación entre el riesgo de crédito y el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.	El riesgo de crédito se relaciona directamente con el historial crediticio del cliente de Caja Arequipa agencia Melgar Ayaviri - 2024.		

ANEXO 2. INSTRUMENTOS

Cuestionario

Instrucciones: Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión, según la siguiente leyenda:

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Variable Independiente: Riesgo de crédito					
	Dimensión: Capacidad de pago del cliente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Los ingresos del cliente son suficientes para cubrir sus deudas actuales y futuras?					
2	¿El cliente demuestra estabilidad en sus ingresos mensuales para respaldar su capacidad de endeudamiento?					
3	¿El cliente cumple los plazos establecidos para el pago de sus deudas?					
4	¿El cliente solicita extensiones o reestructuraciones en los términos de pago de sus deudas?					
	Dimensión: Evaluación del riesgo crediticio					
5	¿El cliente tiene un puntaje crediticio que cumple con los criterios mínimos requeridos para otorgar un crédito?					
6	¿El puntaje crediticio del cliente es utilizado como un indicador confiable para evaluar su capacidad de pago?					
7	¿Las solicitudes de crédito son rechazadas debido a un puntaje crediticio bajo del cliente?					

8	¿Las solicitudes de crédito son rechazadas debido a inconsistencias en la información proporcionada por el cliente?					
	Variable dependiente: Otorgamiento de créditos sin garantía Dimensión: Perfil del solicitante	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿El nivel de ingresos del solicitante cumple con los requisitos mínimos establecidos para otorgar un crédito sin garantía?					
2	¿Los ingresos declarados por el solicitante son consistentes con su actividad económica o laboral?					
3	¿El solicitante con una ocupación formal tiene mayor probabilidad de obtener un crédito sin garantía?					
4	¿Se utiliza el tipo de ocupación del solicitante como un criterio clave en la evaluación para el otorgamiento de créditos sin garantía?					
	Dimensión: Historial crediticio					
5	¿La morosidad previa en el historial crediticio del solicitante influye negativamente en la aprobación del crédito sin garantía?					
6	¿Se verifica el historial de morosidad del solicitante como parte del análisis para otorgar un crédito sin garantía?					
7	¿La reestructuración de deudas previas del solicitante afecta negativamente la decisión de otorgar un crédito sin garantía?					
8	¿El historial de reestructuración de deudas previas es evaluado durante el proceso de análisis crediticio para un crédito sin garantía?					

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: MARIO HIPOLITO APAZA ROQUE
2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 10/01/2025


CPC. Mario H. Apaza Roque
DNI: 02418919
MAT. 0393 - PUNO

Firma del experto

DNI N°:02418919 Cel: 951990189

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: YUDY HUACANI SUCASACA
2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 10/01/2025



Nombres y apellidos: Yudy Huacani Sucasaca
Grado Académico: Doctoris Scientiae
DNI N°: 40673820

ANEXO 4. TRATAMIENTO DE DATOS

	V1: Riesgo de crédito								V2: Otorgamiento de créditos sin garantía								Sumas de Variables				Sumas de dimensiones			
	Capacidad de pago del cliente				Evaluación del riesgo crediticio				Perfil del solicitante				Historial crediticio											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	VI	VD	DMS1	DMS2	DMS3	DMS4		
1	2	2	3	4	5	3	3	2	2	3	1	4	4	5	3	3	24	25	11	13	10	15		
2	2	4	1	3	4	3	2	5	3	2	1	5	5	3	4	2	24	25	10	14	11	14		
3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	27	34	14	13	16	18		
4	3	5	3	2	2	3	3	5	5	2	3	4	3	5	4	5	26	31	13	13	14	17		
5	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	23	25	11	12	13	12		
6	4	3	2	3	5	3	5	3	3	4	5	2	5	5	2	5	28	31	12	16	14	17		
7	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	1	5	4	2	3	25	24	13	12	10	14		
8	2	4	2	4	2	3	4	3	1	3	4	5	4	3	4	3	24	27	12	12	13	14		
9	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	5	5	5	3	4	26	30	14	12	13	17		
10	1	3	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4	3	24	28	11	13	14	14		
11	2	5	2	2	5	5	3	4	5	3	5	5	3	2	5	5	28	33	11	17	18	15		
12	5	2	3	2	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	1	27	32	12	15	18	14		
13	3	4	5	4	3	5	2	4	3	3	4	5	5	3	2	4	30	29	16	14	15	14		
14	1	2	3	3	4	1	2	3	1	4	3	5	4	3	4	3	19	27	9	10	13	14		
15	5	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	29	34	12	17	17	17		
16	2	4	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	4	2	22	19	11	11	8	11		
17	5	1	4	2	4	5	3	2	3	1	4	5	5	4	3	3	26	28	12	14	13	15		
18	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	27	31	13	14	15	16		
19	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	22	24	11	11	12	12		
20	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	27	30	13	14	13	17		



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 13 - 11- 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RENATO JOHAN HANCCO ANAHUA

Dirección: Jr. CAHUIDE 180 - AYAVIRI

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73744702

Teléfono: 991953969

email: 33hellsing98@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: RIESGO DE CRÉDITO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN GARANTÍA DE

CAJA AREQUIPA AGENCIA MELGAR AYAVIRI - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): RIESGO DE CRÉDITO, OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, CAPACIDAD DE PAGO.

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

1

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

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



2. Referencia de tesis:

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

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL - P15

Firma de Autor



huella digital

13 - 11 - 2025

Fecha