

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**“EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE MIBANCO EN
EL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020”**

Bachilleres:

Bach. Monteza Saldaña, Nydia Mardely

Bach. Roncal Vásquez, Leticia Leovina

Asesor:

CPC. Carlos Roberto Paredes Romero

Cajamarca – Perú

Diciembre - 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**“EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE MIBANCO EN
EL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Bachilleres:

Bach. Monteza Saldaña, Nydia Mardely

Bach. Roncal Vásquez, Leticia Leovina

Asesor:

CPC. Carlos Roberto Paredes Romero

Cajamarca – Perú
Diciembre - 2021

COPYRIGHT © 2021 by

LETICIA LEOVINA RONCAL VASQUEZ
NYDIA MARDELY MONTEZA SALDAÑA

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS.
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**“EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE MIBANCO EN
EL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020”**

Presidente :

Secretario :

Vocal :

DEDICATORIA

Dios por ser el principal inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso, a nuestros padres quienes nos han apoyado en todo momento a lo largo de nuestra vida y nuestra carrera. A nuestros hermanos quienes nos han tendido una mano cuando lo necesitamos, a todas las personas que de una manera u otra nos han apoyado, y a nuestros maestros quienes han compartido sus conocimientos sin condición alguna.

Las Autoras

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirnos, protegernos y guiarnos a lo largo de nuestra vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres, hermanos quienes son los principales promotores de nuestros sueños, por los consejos, valores, principios que nos inculcan día a día y sobre todo por siempre confiar y creer en nuestras expectativas.

Las Autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE	iii
LISTA DE TABLAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1. Problema de investigación	1
1.1. Planteamiento del problema de investigación	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Fundamentos teóricos.....	9
2.2.1. El sistema financiero	9
2.2.2. Definición de crédito.....	9

2.2.3.	Monto otorgado de crédito	10
2.2.4.	Plazo.....	10
2.2.5.	Tipos de crédito.....	10
2.2.6.	Riesgo crediticio.....	12
2.2.7.	Modelo de las cinco Ces del crédito	16
2.2.8.	Responsabilidades	18
2.2.9.	Políticas crediticias de Mibanco	19
2.2.10.	Clasificación del deudor.....	21
2.2.11.	Calidad de cartera.....	22
2.2.12.	Flujograma para el otorgamiento de un crédito en Mibanco	24
2.3.	Definición de términos básicos	24
2.4.	Hipótesis de la investigación	26
2.4.1.	Operacionalización de variables	27
CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN		28
3.	Metodología	28
3.1.	Tipo de investigación	28
3.2.	Diseño de la investigación.....	29
3.3.	Población	29
3.4.	Muestra.....	29
3.5.	Método de investigación	30
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.6.1.	Técnicas.....	30
3.6.2.	Instrumentos	30
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		31

4.	Presentación de resultados	31
4.1.	La entidad financiera Mibanco	31
4.2.	La capacidad de pago sobre los atrasos en los créditos de Mibanco Cajamarca	32
4.3.	El tipo de cliente y atrasos en los créditos de Mibanco Cajamarca.....	34
4.4.	El nivel de ingresos y atrasos en los créditos de Mibanco Cajamarca ...	36
4.5.	La morosidad y su relación con el tipo de asesor de negocios	37
4.6.	Riesgo crediticio y morosidad	39
4.7.	Discusión de resultados	39
	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.	Conclusiones y Recomendaciones	41
5.1.	Conclusiones	41
5.2.	Recomendaciones	42
	LISTA DE REFERENCIAS	44
	ANEXOS	49

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	27
Tabla 2. Capacidad de pago vs atraso en el pago de créditos	33
Tabla 3. Tipo de cliente vs atraso en el pago de créditos.....	34
Tabla 4. Nivel de ingresos vs atraso en el pago de créditos.....	36
Tabla 5. Tipo de asesor vs morosidad.....	38
Tabla 6. Riesgo crediticio vs morosidad.....	39
Tabla 7. Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda de Mibanco (Al 31 de diciembre del 2020).....	51
Tabla 8. Morosidad según tipo y modalidad de crédito Mibanco (Al 31 de diciembre del 2020).....	53
Tabla 9. Morosidad total mensual de la banca peruana, 2000 - 2021 %.....	55
Tabla 10. Matriz de Consistencia.....	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación del deudor	21
Figura 2. Flujograma de la evaluación y análisis del área de riesgos	24

RESUMEN

La entidad financiera Mibanco registró una tasa de morosidad del 7.08% en el año 2020 ocupando el tercer puesto del total de la banca múltiple. Este ratio de morosidad mostró un incremento de 1.66 p.p. con relación al periodo anterior. La mayor morosidad estuvo en los créditos otorgados a la pequeña empresa, debido a que la tasa de morosidad fue de 8.86%, seguido de los créditos otorgados a las medianas empresas donde la tasa de morosidad fue de 6.70%.

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca en el año 2020, para ellos se utilizó la técnica de análisis documental recopilando la información a través de una ficha de recojo de datos del total de la cartera sana y vencida de la entidad financiera. El tipo de investigación fue básica, con nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental.

Los resultados evidencian una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio de Mibanco y su morosidad, debido a un incremento de los créditos con riesgo alto equivalente al 11.70%, con respecto al periodo anterior. Además se concluye que el atraso en las cuotas de pago no está sujeto a un perfil de cliente, ni nivel de ingresos, ni en la cantidad de créditos que el cliente posee; pero si existe evidencia que el 44.40% de los créditos que cayeron en atraso fueron evaluados por asesores junior.

Palabras claves: Cartera, riesgo crediticio, morosidad

ABSTRACT

The financial entity Mibanco registered a default rate of 7.08% in the year 2020, occupying the third place of the total of multiple banking. This non-performing loan ratio showed an increase of 1.66 p.p. in relation to the previous period. The highest delinquency was in loans granted to small businesses, because the delinquency rate was 8.86%, followed by loans granted to medium-sized companies where the delinquency rate was 6.70%.

The objective of the present investigation was to establish the relationship of the credit risk with the delinquency of the Mibanco portfolio in the Cajamarca district in the year 2020, for them the documentary analysis technique was used, collecting the information through a collection sheet of data on the total healthy and overdue portfolio of the financial institution. The type of research was basic, with a descriptive level, a quantitative approach and a non-experimental design.

The results show a direct relationship between Mibanco's credit risk management and its delinquency, due to an increase in high-risk credits equivalent to 11.70%, compared to the previous period. In addition, it is concluded that the delay in the payment installments is not subject to a client profile, or income level, or in the amount of credits that the client has; but there is evidence that 44.40% of the loans that fell into arrears were evaluated by junior advisers

Keywords: Portfolio, Credit risk, Delinquency

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Problema de investigación

1.1.Planteamiento del problema de investigación

Según las estadísticas de la Asociación de Bancos del Perú [ASBANC] en el lapso de un mes la morosidad de la banca peruana llegó a 3.80% en diciembre del 2020; esta cifra fue mayor en 0.78 puntos porcentuales (p.p.) comparado al mes del periodo anterior, alcanzando de esta manera su mayor nivel de los últimos trece años (2021). La morosidad en el sistema financiero se puede relacionar a la falta de cultura financiera; como resultado de la agresividad que tienen las entidades para otorgar créditos, muchas veces sin que el cliente lo requiera, ocasionando de esta manera que él mismo, no pueda solventar la deuda y se atrase con el pago de sus cuotas

De igual modo existe otra causa que se le atribuye a las empresas financieras, como es la inadecuada evaluación de dichos créditos. Dentro de este encontramos, el incorrecto cálculo para establecer el valor del préstamo, el cual se establece en base al flujo de caja del negocio, el historial creditico del cliente, el destino del crédito, la asignación de metas a los asesores ocasionando una mala recopilación de la información, entre otros factores. Esos factores tienen directa relación con la calidad de la cartera que cada asesor de negocios gestiona, y podrá en algunos casos, ser detonante del incremento de la morosidad; toda

vez que en el afán de incrementar las colocaciones se podrían flexibilizar los controles en el análisis y evaluación crediticia.

La entidad financiera Mibanco registró una tasa de morosidad del 7.08% en el año 2020 ocupando el tercer puesto de un total de 15 entidades financieras que conforman la banca múltiple en el Perú. Este ratio de morosidad mostró un incremento de 1.66 p.p. con relación al periodo anterior donde el ratio se situó en 5.42%, y la entidad financiera en el 2019 ocupaba el segundo lugar. Claramente los ratios de morosidad de Mibanco son altos porque su mercado objetivo se concentra en pequeñas y microempresas. Para el año 2020, mi banco concentró el 56.51% de sus colocaciones en pequeñas empresas y el 31.41% hacia las microempresas (SBS, 2020).

La composición de la cartera crediticia de Mibanco para el año 2020, evidenció que la mayor morosidad estuvo en los créditos otorgados a la pequeña empresa, debido a que la tasa de morosidad fue de 8.86%, seguido de los créditos otorgados a las medianas empresas donde la tasa de morosidad fue de 6.70%. Básicamente la calidad de cartera desmejora en el año 2020 por el incremento de 0.93 p.p. en el ratio de morosidad de los créditos otorgados a las pequeñas empresas. Lo expuesto anteriormente sirve para plantear de mejor manera los problemas, que se presentan en este trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

Teniendo en cuenta el contexto señalado anteriormente, la presente investigación busca dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.2.1. Problema general

¿Cómo fue la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo fue el comportamiento de la capacidad de pago de los clientes de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?

¿Cómo fue el comportamiento en los pagos de las cuotas por tipo de cliente en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?

¿Cómo fue el comportamiento en los pagos de las cuotas por nivel de ingresos de los clientes en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?

¿Qué tipo de asesores de créditos han incidido en el deterioro de la cartera crediticia de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar el comportamiento de la capacidad de pago de los clientes de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020.

Analizar el comportamiento en los pagos de las cuotas por tipo de cliente en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020.

Analizar el comportamiento en los pagos de las cuotas por nivel de ingresos de los clientes en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020.

Identificar el tipo de asesores de créditos que han incidido en el deterioro de la cartera crediticia de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020

1.4.Justificación de la investigación

A nivel teórico, la finalidad de la presente investigación es aportar conocimiento a partir de los antecedentes relacionados con el tema de investigación a través de resultados y conclusiones de trabajos previos, planteando el marco teórico referencial que sustentan y/o fundamentan el estudio. Para Bernal, (2010, p. 106)

“en una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente”.

A nivel metodológico, la investigación cumple con todos los procedimientos y protocolos requeridos por la Universidad, y en particular por la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas. En otras palabras se cumple con el problema de investigación, objetivos, marco teórico, hipótesis y método científico que valida la rigurosidad del estudio.

Finalmente, a nivel práctico la investigación ayuda a conocer la manera en que los asesores de negocio con el objetivo de lograr sus metas pueden no realizar una investigación exhaustiva de la información del cliente, brindando malas recomendaciones e información incorrecta sobre los créditos a otorgar ocasionando a posterior los atrasos en los pagos de sus cuotas, incrementado así la morosidad de cartera. El sentido práctico de la investigación “ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (Bernal, 2010, pág. 106).

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

Existen diversos estudios de investigación sobre morosidad en el sistema financiero, dentro de los cuales podemos destacar lo siguiente:

Según Altamirano (2011), en su trabajo de investigación: “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en México en el período 2007 – 2010” tuvo como objetivo determinar y analizar el nivel e incremento del riesgo crediticio, concluyendo que este riesgo se debe a la elevada cartera vencida que maneja al momento, al deficiente mecanismo para otorgar un crédito, puesto que no se realiza un amplio y eficiente estudio acerca de la información del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la entidad que le otorga dicho crédito.

Según Fiallos (2017), en su investigación “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el Sistema Bancario Privado del Ecuador en el periodo 2017” , menciona que uno de los puntos más importantes del Sistema Bancario Ecuatoriano, es el riesgo de crédito; así mismo tuvo como objetivo conocer el comportamiento de la variable morosidad frente a cambios en las variables macroeconómicas utilizando la técnica de Regresión Lineal Múltiple, Análisis

Discriminante y Datos de Panel y concluir que los niveles de morosidad son bajos. Estos resultados pueden variar por cambios de la economía nacional.

Según Cespedez (2015), en su trabajo de investigación “Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco Cajamarca 2015” , tuvo como objetivo estudiar la morosidad existente en los créditos que brinda EDYFICAR investigando los factores que lo ocasionan concluyendo que el crecimiento en el otorgamiento de créditos, la rotación del personal, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral influyen de manera negativa ocasionando que la morosidad vaya en aumento, tema muy preocupante para la institución porque al aumentar la morosidad el nivel de riesgo crediticio aumenta causando problemas tanto para la institución y para el sector financiero afectando gravemente a sus utilidades y el crecimiento de la misma; ya que el objetivo principal de colocar un crédito es su recuperación inmediata o en el tiempo establecido por la entidad

Según Gutiérrez (2017), presentó el trabajo de investigación titulado “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016” en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca, tuvo como objetivo determinar si el análisis del proceso crediticio influye en la morosidad de los clientes, así como, evaluar las causas de las elevadas tasas de morosidad. Para esto recopilaron información a través

de un estudio del manejo de los requerimientos de los factores de evaluación para el otorgamiento de un crédito y un cuestionario a través de la entrevista, concluyendo que el incumplimiento del análisis de los factores de evaluación al otorgar un préstamo a sus clientes influye en la morosidad de los clientes, indicando la falta de seriedad por parte del analista de crédito.

Según Artiaga (2015), presentó su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la tasa de morosidad de la Caja Cajamarca durante el periodo Abril-Julio del 2015” en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca, teniendo como objetivo conocer de qué manera la gestión del riesgo crediticio influyó en la tasa de morosidad. Por lo que realizaron un diseño de investigación descriptivo correlacional causal; así mismo la recolección de datos lo realizaron mediante una encuesta hacia los clientes para conocer su opinión acerca del cumplimiento del pago de sus créditos, el servicio de atención que brindan los colaboradores , la información acerca de los créditos que se les otorga , la efectividad de las políticas , procedimiento que se manejaban para evaluar la gestión del riesgo y brinden recomendaciones que sirvan para disminuir la tasa de morosidad que está afectando a su liquidez, solvencia, rentabilidad, provisiones, y por ende a las decisiones de los directivos de la entidad.

2.2.Fundamentos teóricos

2.2.1. El sistema financiero

Según Salazar (2016), el sistema financiero es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario; es decir captar ahorros y otorgan créditos. Así mismo, menciona que el sistema financiero bancario comprende a las instituciones que realizan intermediación financiera, conformado por la banca múltiple, el banco central de reserva del Perú y el banco de la nación. En cuanto el sistema financiero no bancario son aquellas instituciones que realizan intermediación indirecta captando y canalizando recursos como son las compañías de seguro, cajas rurales, cooperativas de ahorro y crédito.

Aguilar, Camargo, & Morales (2004), en su investigación “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano” mencionan que el sistema financiero es fundamental para la economía, ya que cuando son sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo.

2.2.2. Definición de crédito

Según Educa (2021), el crédito es un préstamo por una cantidad de dinero que el banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo mediante el pago de cuotas o en un solo

pago y con un interés adicional que compensa al banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

2.2.3. Monto otorgado de crédito

Es la cantidad de dinero que se otorga a solicitud de crédito del usuario con la obligación de que él mismo pueda cancelarlo en un plazo determinado

2.2.4. Plazo

Es el tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del crédito. Es el tiempo total que toma a un cliente pagar el préstamo otorgado. Puede descomponerse en plazos parciales de acuerdo a lo estipulado entre la entidad y el cliente

2.2.5. Tipos de crédito

De acuerdo con la Resolución SBS N°11356-2008 y el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones menciona que la SBS, clasifica la cartera de créditos en los siguientes tipos de créditos:

“Créditos corporativos: se otorga a personas jurídicas que registran ventas anuales mayores a S/200 millones en los dos últimos años de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes” (Resolución SBS N°11356-2008)

“Créditos a grandes empresas: otorgados a las personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones pero no mayores a los S/200 millones en los dos últimos años” (Resolucion SBS N°11356-2008)

“Créditos a medianas empresas: otorgados a personas jurídicas que cuentan con un endeudamiento superior a S/ 300.000 en los últimos seis meses y no cumplen con los requisitos para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas” (Resolucion SBS N°11356-2008)

“Créditos a pequeñas empresas: son otorgados a personas naturales o jurídicas para financiar actividades tales como producción, comercialización o prestación de servicios, cuyo endeudamiento es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/300,000 en los últimos seis meses” (Resolucion SBS N°11356-2008)

“Créditos a microempresas: otorgados a personas naturales o jurídicas para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, cuyo endeudamiento es no mayor a S/20,000 en los últimos seis meses. (Resolucion SBS N°11356-2008)

“Créditos de consumo: Son los créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial” (Resolucion SBS N°11356-2008)

“Créditos hipotecarios: Son créditos a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda. La propiedad adquirida queda en garantía a favor del banco para asegurar el cumplimiento del crédito” (Resolución SBS N°11356-2008)

2.2.6. Riesgo crediticio

Según García (2011) es la “pérdida que pudiera producirse como consecuencia de fallos en los procesos internos, personal, sistemas o como resultado de acontecimientos externos”, es decir, el riesgo se da por fraudes ya sean internos o externos así como también por no cumplir con las obligaciones frente a los clientes. Busca que la supervisión bancaria tenga un papel activo y que dentro de las entidades bancarias se desarrollen políticas y procedimientos apropiados con la finalidad de amortiguar el riesgo.

Olano (2018), en su investigación “Implementación del acuerdo de Basilea III en la regulación bancaria del Perú” menciona que el elemento principal para el comité de Basilea fue el capital, estableciendo que las entidades bancarias deberían mantener un “capital mínimo del 8% del total de los activos ponderados por cada institución bancaria, en base a los riesgos que se pueden tener durante su funcionamiento y actividad.

Lo que buscaba este acuerdo es que la banca opere con un nivel de capital adecuado a los riesgos asumidos, asegurando un mínimo de nivel de

solvencia. Basilea I presento deficiencias, pues no realizo análisis de exposición de riesgo (riesgo operacional) y tampoco se tuvo en cuenta que las garantías deben estar asociadas a cada crédito lo cual motivó a que se diseñe un nuevo acuerdo que permita llenar los vacíos y controlar las fallas que existían.

Así mismo Olano (2018) menciona que las modificaciones más relevantes fueron publicadas en el año 1996 con la denominación de “Basilea II, el cual incluye el riesgo de mercado para poder ajustarla a la realidad financiera vigente, además se tuvo en cuenta el requerimiento de capital por riesgo de crédito y así mismo se introduce el riesgo operacional”. Este conjunto de normas está dirigido a fomentar una mejor forma de gestión en cuanto a los riesgos a las que se encuentran sometidas las entidades financieras, asimismo busca la estabilidad del sistema financiero, adecuando los recursos que necesitan las entidades y asumir los riesgos, reforzando la regulación bancaria y evitando que las instituciones lleguen a una crisis.

En el tercer y último pilar, Olano (2018) establece la importancia de evaluar la información, la cual debe ser coherente con los procesos de evaluación y gestión de riesgo, con la finalidad de que los intervinientes en el mercado financiero no se vean afectados. Ya que se busca una mayor transparencia en las entidades bancaria en cuanto a la información financiera la cual debe ser verás, relevante y fiable. Por lo tanto, considero que el acuerdo de Basilea III

es importante ya que pondrá un alto aquellos fallos que existieron, así mismo el impacto positivo no solo sería para las entidades financieras sino también para los usuarios ya que los bancos nos brindaran esa confianza y seguridad que toda persona necesita.

Según, la Resolución SBS N°3780-2011 las empresas financieras deben establecer criterios y procedimientos para aceptar o rechazar una operación que se encuentra afecta a riesgo crediticio; se debe analizar los factores de riesgo tales como las variaciones de tasas de interés, la capacidad de pago y voluntad de pago del cliente, mismas que deben estar sustentadas con sus respectivos expedientes. En lo que cabe a créditos a la microempresa se debe establecer el contacto personal entre la empresa y el cliente, de tal manera que se obtenga información acerca de los ingresos, egresos, entorno social y económico del cliente, empresa y familia para poder evaluar y determinar la capacidad y voluntad de pago del cliente. Por su parte Mibanco (2016) en su manual para la administración de riesgo de Crédito indica que para la evaluación de cada operación que se encuentra afecta al riesgo de crédito, se tomará en cuenta los siguientes criterios:

Plazo del crédito: mide la devolución del préstamo de acuerdo al destino del crédito.

Garantía: es la solvencia y patrimonio con los que responderá el deudor en caso de incumplimiento.

Capacidad de pago: mide la capacidad para asumir las obligaciones del crédito

Ventas/Ingresos: mide la sustentación de las ventas/ingresos registrados en el expediente de créditos.

Flujo de caja: mide la liquidez y solvencia de la empresa.

Apalancamiento: mide el nivel de endeudamiento del cliente.

Historial crediticio: mide la calidad de cliente y su comportamiento de pago.

Experiencia en la actividad: mide la antigüedad del cliente en la actividad o en la administración del negocio.

Número de Instituciones Financieras (IFIS): mide la cantidad de IFIS que adeuda.

Calificación en el sistema financiero: mide la calificación del cliente

Antecedentes negativos: mide los antecedentes negativos en instituciones financieras.

Sector económico: mide el tipo de actividad y el riesgo del sector que afectaría a Mibanco.

2.2.7. Modelo de las cinco Ces del crédito

De acuerdo con Gitman (2003), en su libro “Principios de Administración Financiera” nos hablan sobre la administración del riesgo de crédito el cual, implica la recopilación de la información necesaria para saber si el solicitante del crédito cuenta con las características necesarias para acceder al mismo. Para lo cual, en base a los criterios considerados en el manual para la administración de riesgo de crédito la evaluación crediticia considera el modelo de las Cinco Ces del crédito ya que les permite tener una visión más amplia del cliente. Las Cinco Ces son:

Carácter: tiene que ver con su reputación y disposición para cumplir con sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio. Se podría afirmar que el tiempo que tiene la empresa en el mercado es un buen indicador de la reputación en materia de crédito. De lo expuesto es posible deducir que el carácter de los clientes de Mibanco en el distrito de Cajamarca estará definida por la moral, la reputación y la disposición para cumplir con los cronogramas de pagos establecidos.

Capacidad: mide la capacidad del cliente para reembolsar el crédito solicitado. Para ello se estudia el flujo de caja, donde se identifican los ingresos, egresos y la situación de dinero en efectivo disponible para liquidar obligaciones de deuda.

Capital: es la deuda relacionada con el capital del solicitante (valor de activos menos los pasivos). Por lo cual para determinar el riesgo crediticio será necesario identificar si los asesores de crédito realizan una revisión de la rentabilidad proveniente del cliente para cada colocación de crédito.

Colateral: se refiere a las garantías (activos) que cubrirá el crédito otorgado. En caso de incumplimiento del crédito, los valores dados en garantía deben ser suficientes para que el préstamo recupere la pérdida en la operación. A mayor valor de mercado de la garantía del crédito, menor será la exposición al riesgo crediticio.

Condiciones: las condiciones económicas actuales en general y de una industria específica. En este punto es importante que los asesores de crédito de Mibanco en el distrito de Cajamarca tomen en cuenta las circunstancias que pueden afectar la situación del cliente y conocer el destino de los recursos del crédito.

2.2.8. Responsabilidades

2.2.8.1. De las gerencias de unidades de negocios

- Designar dentro de sus unidades a los funcionarios que ejecutaran la responsabilidad de evaluación de riesgo
- Difundir hacia sus trabajadores, la importancia de una buena evaluación del riesgo en el desempeño de sus funciones.
- Cumplir con la ejecución de los planes de acción para la mitigación de riesgos que resulten de las distintas evaluaciones.

2.2.8.2. De las subgerencias de riesgo operativo

- Asesorar a las unidades de negocio y/o soporte a identificar sus proveedores críticos.
- Informar periódicamente al Directorio, Gerencia General, Comité de Administración de Riesgos de Mibanco y de CREDICORP acerca de la gestión, perfil y apetito de riesgo aceptado, dentro del marco normativo interno.

- Supervisar las políticas y procedimientos que se aplican en la administración y evaluación del riesgo, proponiendo mejorar los elementos de control.
- Planificar, dirigir y supervisar el área de gestión de cobranza para la buena recuperación de la cartera de créditos evaluando los resultados y determinando acciones acertadas para la recuperación de los mismos.
- Coordinar y desarrollar de manera continua cursos y/o talleres de capacitación para los asesores de créditos acerca del proceso y los métodos que se aplican para la evaluación del riesgo de operación

2.2.9. Políticas crediticias de Mibanco

2.2.9.1. Referente a la evaluación del riesgo crediticio

Otorgamiento de crédito

La segmentación de la cartera de créditos es una medida de prudencia, que minimiza el riesgo y permite una mejor administración y control del mismo.

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad y voluntad de pago del cliente determinadas por sus antecedentes crediticios

El asesor de negocio es el responsable de la administración de su cartera de clientes así mismo de la veracidad de la información del cliente por lo tanto

debe cerciorarse que esta sea auténtica. Y, Mibanco garantiza que todo el personal involucrado en las operaciones de créditos se encuentre debidamente capacitados para cumplir con la normatividad y base legal referida a la administración del riesgo de crédito

Clasificación del riesgo crediticio

Mibanco califica mensualmente a sus clientes, basándose en su comportamiento de pago para la cartera minorista y en la evaluación del flujo de caja y factores cualitativos para la cartera no minoristas.

El sistema de validación y revisión de calificación de cartera será administrado por la gerencia de riesgo de crédito, área independiente de la que gestiona el negocio.

Los contratos deberán contar, en lo posible, con cláusulas que establezcan de manera explícita, entre otros aspectos, los niveles de servicio esperados, los requerimientos de confidencialidad de la información, los mecanismos de control y auditoria, esquemas de contingencia ante escenarios de interrupción, y el cumplimiento de controles por temas de seguridad de la información.

2.2.10. Clasificación del deudor

La clasificación crediticia permite evaluar la moral de pago del cliente con la finalidad de determinar si éste califica para que se le otorgue el crédito que solicita, además de amortiguar el riesgo. El nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones de la Superintendencia de Banca y Seguros clasifica a los clientes de acuerdo a los atrasos en sus pagos. En ese sentido, clasifica en las siguientes categorías.

CATEGORIA RIESGO	CRÉDITOS CORPORATIVOS, GRAN EMPRESA Y MEDIANA EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA, MICROEMPRESA, CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA
NORMAL	Puntual y análisis financiero	1 – 8 días de atraso	1 - 30 días de atraso
CPP	Hasta 60 días y análisis financiero	9 – 30 días de atraso	31 – 60 días de atraso
DEFICIENTE	Entre 61 y 120 días y análisis financiero	31 – 60 días de atraso	61 – 120 días de atraso
DUDOSO	Entre 121y 365 días y análisis financiero	61 – 120 días de atraso	121 – 365 días de atraso
PERDIDA	> 365 días y análisis financiero	> 120 días de atraso	> 365 días de atraso

Figura 1. *Clasificación del deudor*. Tomado de INSACO (2018)

Categoría normal; son aquellos clientes que cumplen con el pago de sus créditos de acuerdo a lo establecido o con un atraso de hasta ocho días calendario

Categoría con problemas potenciales; son clientes que cuentan con un atraso en el pago de créditos de nueve a treinta días.

Categoría deficiente; son aquellos clientes que cuentan con un atraso en el pago de créditos de treinta y uno a sesenta días calendario.

Categoría dudoso; son aquellos clientes que presentan un atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.

Categoría perdida; son aquellos clientes que presentan atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte días calendario.

2.2.11. Calidad de cartera

Portillo (2006), sostiene que en las microfinanzas, la calidad de la cartera se mide a través del índice de mora. Este indicador indica el estado que se encuentra la cartera de créditos en un momento determinado, pero no señala las causas de la mora que constituyen los factores críticos en la administración de la cartera.

Según, (Aguilar, Camargo, & Morales, 2004), no hay consenso para determinar cuál es el indicador más adecuado para evaluar el nivel de morosidad de la cartera de una entidad crediticia. También sostiene que los indicadores de calidad de la cartera contempla el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, reestructuradas, así como las clasificaciones de créditos de las entidades financieras, basados en criterios contables y

regulatorios, la confiabilidad y exactitud de estas cifras estará en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera.

La SBS publica información de las empresas del sistema financiero a partir del cálculo de una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones, tomando datos de sus estados financieros publicados. Estos indicadores de calidad de cartera son:

Cartera atrasada o morosa, se define como el ratio entre colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

Cartera de alto riesgo, es el ratio obtenido de dividir las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas entre, las colocaciones totales.

Cartera pesada, es la división entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre el total de créditos directos y contingentes.

2.2.12. Flujograma para el otorgamiento de un crédito en Mibanco

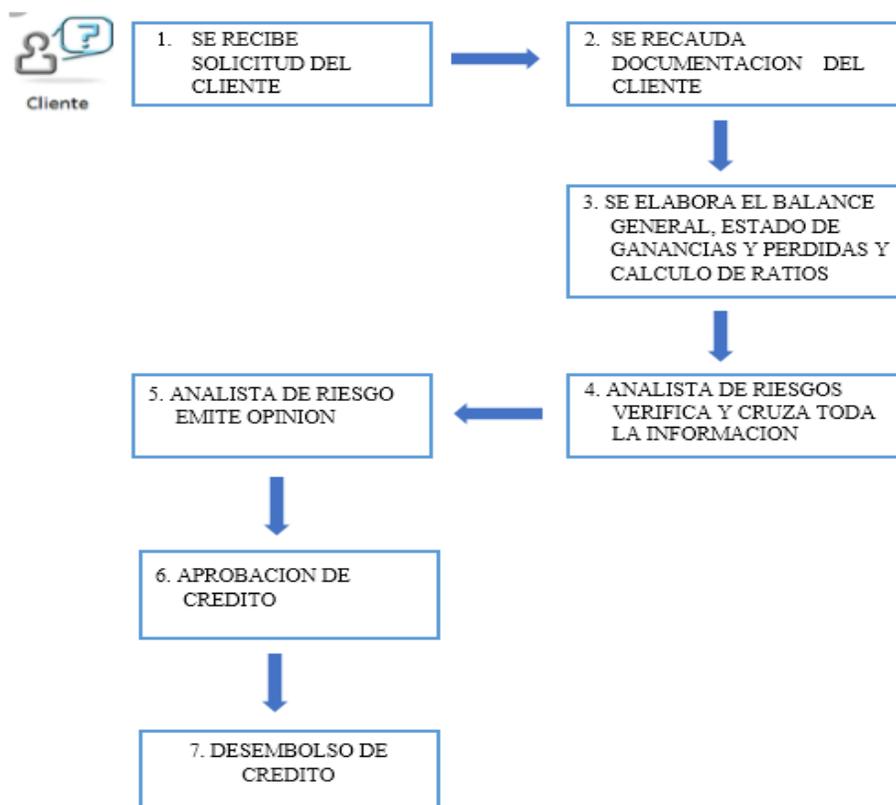


Figura 2. *Flujograma de la evaluación y análisis del área de riesgos*

2.3. Definición de términos básicos

Apetito por el Riesgo: es el nivel de riesgo que está dispuesta a asumir en búsqueda de rentabilidad y valor (Salazar, 2016).

Morosidad: es aquella práctica en la que el deudor ya sea persona natural o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Pedrosa, s.f.)

Crédito: consiste en la entrega de un bien presente a cambio de la promesa de su restitución o pago futuro (Salazar, 2016).

Créditos Directos: financiamientos bajo cualquier modalidad que las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes, con la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes (Resolución SBS N°11356-2008).

Créditos Indirectos o Créditos Contingentes: están representados por los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero (Resolución SBS N°11356-2008)

Deudor Minorista: persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos e indirectos clasificados como a pequeñas empresas, a microempresas, consumo revolventes y no revolventes e hipotecario para vivienda (Resolución SBS N°6941-2008)

Exposición al riesgo de crédito: es cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida por riesgo de crédito (MiBanco, 2016)

Riesgo de crédito: posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus

obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (Resolución SBS N°3780-2011)

Apalancamiento: es el endeudamiento que se obtiene para aumentar la cantidad de dinero que se puede destinar a una inversión (Pedrosa, s.f.)

Sobreendeudamiento: estado o situación en la que se encuentra un deudor cuando su capacidad de pago de sus deudas es menor a las establecidas en el contrato. (Resolución SBS N°6941-2008)

Tolerancia al riesgo: es el nivel de variación que se decide asumir en caso de desviación de los objetivos empresariales trazado (MiBanco, 2016)

2.4.Hipótesis de la investigación

Según Bernal “Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formulación de hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio” (2010, p. 136).

2.4.1. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Unidad de Medida
Riesgo Crediticio	Variable 1, Cuantitativa	Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (Resolución SBS N°3780-2011)	Cantidad de indicadores considerados para la gestión del riesgo crediticio de Mibanco	Reportes de cartera sana y vencida de Mibanco en el distrito de Cajamarca	Capacidad de Pago Tipo de Clientes Nivel de Ingresos Tipo de asesor Morosidad	S/
Morosidad	Variable 2, Cuantitativa	Es aquella práctica en la que el deudor ya sea persona natural o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Pedrosa, s.f.)				

Nota: Elaboración en base a la investigación de la Administración del Riesgo Crediticio y el impacto en la Morosidad de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020.

CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández & Baptista explican que una investigación es considerada de tipo básica cuando su propósito “es producir conocimiento” (2010, p. xxvii); la presente investigación analizó los indicadores referentes al seguimiento de la cartera crediticia utilizada por Mibanco en el distrito de Cajamarca - y que también son utilizados por cada una de las agencias que conforman esta entidad financiera – con la finalidad de conocer el manejo que tuvo la gestión del riesgo crediticio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque ambas variables – riesgo crediticio y morosidad – son de naturaleza cuantitativa, es decir son medibles; logrando de esta manera describir el comportamiento que tuvo la morosidad de una de sus agencias bancarias en el distrito de Cajamarca. El nivel de la investigación es descriptivo porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al, 2010, p. 80).

3.2.Diseño de la investigación

El diseño considerado en la presente investigación fue no experimental, que de acuerdo con Hernández, et al. “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (...) se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (2010, p.149). Los datos obtenidos de los reportes de la cartera sana y vencida de Mibanco en el distrito de Cajamarca, no fueron alterados ni modificados, permitiendo conocer de primera mano que indicadores mostraron el deterioro de la cartera crediticia para el año 2020.

3.3.Población

Según Bernal que cita a Fracica “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación (2010, p.160). Para la presente investigación la población estuvo conformada por los reportes del total de cartera sana y vencida de Mibanco del distrito de Cajamarca para el año 2020.

3.4.Muestra

Según Bernal la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (2010, p. 161). En la presente investigación la muestra fue no probabilística y por conveniencia, la misma que estuvo conformada por los reportes del total de

cartera sana y vencida otorgados por la oficina principal de Mibanco del distrito de Cajamarca para el año 2020.

3.5.Método de investigación

Se utilizó el método analítico-sintético, que de acuerdo con Bernal “estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (2010, p.60). La investigación permitió analizar los indicadores que monitorean el riesgo crediticio de Mibanco - y que están establecidos en la operacionalización de variables.

3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Debido a la naturaleza de la investigación se utilizó la técnica documental para realizar el análisis cuantitativo y descriptivo de los datos. Según Bernal “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (2010, p. 113).

3.6.2. Instrumentos

Según Hernández et al. (2010) el instrumento adecuado para la técnica documentaria, es una ficha de recojo de datos que permitió recolectar y ordenar la información.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4. Presentación de resultados

4.1. La entidad financiera Mibanco

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco. (Bayly, s.f.)

Entre los servicios ofrecidos se puede encontrar préstamos para capital de trabajo, gestión de activos fijos, ahorro a plazo fijo, cambio de divisas y transferencias de dinero a otros países, etc. En el año 2014 la financiera Edyficar adquirió el 60,68% del accionariado de Mibanco, transacción por la que se pagó US\$ 179.48 millones, colocando así a esta institución especializada en

microfinanzas como la líder en América Latina, con activos administrados de S/ 9,343 millones. (Bayly, s.f.)

La *Misión* del banco es transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

La *Visión* del banco es ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

4.2.La capacidad de pago sobre los atrasos en los créditos de Mibanco

Cajamarca

La entidad financiera Mibanco clasifica la capacidad de pago de sus clientes – pudiendo ser personas naturales o jurídicas – en: muy buena, buena, deficiente y mala, como una manera de contar con información detallada para gestionar el riesgo crediticio. Lo anterior permitirá a la unidad de riesgos establecer los controles necesarios y castigar la tasa de interés en cada uno de los grupos establecidos. De acuerdo con la Tabla 2, de un total de 1628 créditos vigentes al 2020 que conforman el saldo de cartera de la Mibanco oficina Cajamarca, el 34.03% (554 créditos) de ellos han tenido problemas en el cumplimiento de sus

pagos durante el año 2020, evidenciando atrasos que se originaron por la interrupción de sus actividades económicas en el mismo año.

Tabla 2.

Capacidad de pago vs atraso en el pago de créditos

Rangos de capacidad de pago	Cuotas pagadas con atraso		Cuotas pagadas sin atraso		Total de Cuotas	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy buena	354	63.90%	639	59.50%	993	61.00%
Buena	138	24.91%	256	23.84%	394	24.20%
Deficiente	46	8.30%	136	12.66%	182	11.18%
Mala	16	2.89%	43	4.00%	59	3.62%
Total	554	100.00%	1074	100.00%	1628	100.00%

Nota: Tomado de Mibanco agencia Cajamarca

Es importante recordar que en marzo del 2020 el gobierno peruano implementó una serie de medidas para frenar la propagación de los contagios y defunciones provocadas por la pandemia del covid19, como: la paralización de actividades económicas. La Tabla 2 muestra claramente que hasta los clientes que tienen una capacidad de pago muy buena (mejores ingresos) han sufrido atrasos en un 35.65% y que afectaría al flujo de ingresos de la entidad financiera. En general, el 61% de cuotas pagadas –con o sin atraso – pertenecieron a clientes con calificativo de muy muy bueno y mientras que el 3.62% pertenecieron a clientes con calificativo malo. Claramente esto último sugiere que el incremento en los atrasos no se debió a un perfil de cliente establecido en lo que se refiere a su capacidad de pago.

4.3.El tipo de cliente y atrasos en los créditos de Mibanco Cajamarca

En Mibanco los clientes están clasificados en seis tipos: cliente nuevo, cliente tipo A, cliente tipo B, cliente tipo C, cliente tipo D y cliente tipo E; esta clasificación está en función al número de créditos que posee el cliente. El primer tipo hace referencia aquellos clientes que acceden por primera vez a un crédito, el segundo tipo son aquellos que poseen un solo crédito; y así sucesivamente, hasta llegar a la última tipología de cliente el cual posee de cinco a más créditos.

La Tabla 3 muestra que el saldo de cartera crediticia se concentra en clientes que cuentan con un solo préstamo (81.88%), mientras que la menor participación se da en aquellos clientes con más de tres préstamos (0.43%). Solo el 34.09% de las cuotas han sido canceladas con retraso, con una mayor participación de los clientes tipo A (78.34%), y clientes nuevos (15.34%); es decir en este caso no hay una relación directa entre la morosidad y la cantidad de créditos que el cliente posea.

Tabla 3.

Tipo de cliente vs atraso en el pago de créditos

Tipos de clientes Mibanco	Cuotas pagadas con atraso		Cuotas pagadas sin atraso		Total de Cuotas	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cliente Nuevo	85	15.34%	146	13.59%	231	14.19%
Cliente Tipo A	434	78.34%	899	83.71%	1333	81.88%
Cliente Tipo B	29	5.23%	13	1.21%	42	2.58%
Cliente Tipo C	5	0.90%	10	0.93%	15	0.92%
Cliente Tipo D	0	0.00%	2	0.19%	2	0.12%
Cliente Tipo E	1	0.18%	4	0.37%	5	0.31%
Total	554	100.00%	1074	100.00%	1628	100.00%

Nota: Tomado de Mibanco agencia Cajamarca

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 3 se puede inferir que Mibanco con la finalidad de reducir su exposición al riesgo otorga créditos a clientes del tipo A, que solo tienen un crédito (deuda) y cuentan con un historial crediticio que facilita la evaluación del sujeto de crédito. Así mismo, aun cuando no exista historial crediticio la entidad otorga créditos a clientes nuevos por el rendimiento esperado que estos ofrecen, que si bien el riesgo de incumplimiento de parte de los clientes es mayor la recompensa también lo es, es decir la tasa de interés activa que se le cobra es mayor por su condición de “nuevo”.

Porcentualmente quienes presentaron un mayor atraso fueron los clientes de tipo B (69%); estos clientes que poseen dos créditos se vieron en problemas durante el año 2020, porque de los 42 clientes que pertenecen a la cartera de Mibanco oficina Cajamarca 29 tuvieron problemas para cumplir adecuadamente sus pagos. Como se mencionó anteriormente la tipología de cliente nuevo debería ser la más riesgosa debido al nulo historial crediticio con el que cuenta, y los datos mostrados en la Tabla 3 muestran que el 36.8% de ellos tuvieron problemas en la cancelación oportuna de sus cuotas, seguidos de los clientes tipo A con un 32.6%; obviamente este último, es el que concentra el mayor número de clientes y por lo tanto el que más afecta en términos absolutos (montos de dinero prestado) el flujo de ingresos esperado por la entidad financiera.

4.4.El nivel de ingresos y atrasos en los créditos de Mibanco Cajamarca

Mibanco también establece parámetros o niveles de ingresos de sus clientes como una medida para establecer la cantidad de dinero a los que ellos pueden acceder en forma de deuda. Los clientes con ingresos menores e iguales a S/5,000 fueron lo que adquirieron el mayor número de créditos concentrando el 62.22% de toda la cartera en Cajamarca, seguidos por los clientes que tienen ingresos superiores a los S/ 5,000 y menores e iguales que S/ 10,000 (21.13%); aunque el mayor porcentaje de clientes que han pagado con atraso se vio reflejado en aquellos con ingresos superiores a los S/ 25000 y menores e iguales que S/ 3000, este atraso fue del 66.7% del total de créditos otorgados a este nivel de ingresos.

Tabla 4.

Nivel de ingresos vs atraso en el pago de créditos

Nivel de ingresos	Cuotas pagadas con atraso		Cuotas pagadas sin atraso		Total de Cuotas	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hasta 5,000	328	59.21%	685	63.78%	1013	62.22%
De 5,001 hasta 10,000	123	22.20%	221	20.58%	344	21.13%
De 10,001 hasta 15,000	57	10.29%	95	8.85%	152	9.34%
De 15,001 hasta 20,000	24	4.33%	49	4.56%	73	4.48%
De 20,001 hasta 25,000	14	2.53%	7	0.65%	21	1.29%
De 25,001 hasta 30,000	5	0.90%	5	0.47%	10	0.61%
Más de 30,000	3	0.54%	12	1.12%	15	0.92%
Total	554	100.00%	1074	100.00%	1628	100.00%

Nota: Tomado de Mibanco agencia Cajamarca

La Tabla 4 muestra claramente que en todos los niveles de ingresos presentados se dan pagos de cuotas con atraso que es propio del comportamiento de los

clientes de Mibanco, acorde al mercado objetivo que tiene, cuyos préstamos que otorga son compensados con mayores tasas de interés; por lo que la entidad financiera esta acostumbrada a este tipo de clientes y estos comportamientos en sus pagos aceptando una mayor tolerancia al riesgo. El pago atrasado de las cuotas es un indicador de la situación que tienen los clientes la misma que se ve afectada por múltiples factores que los condicionan, siendo un indicador importante para que el área de riesgos tome medidas preventivas antes de que el deudor caída en incumplimiento total, haciendo que los montos prestados se consideren como pérdida.

4.5.La morosidad y su relación con el tipo de asesor de negocios

Un factor importante y relevante que es participe en la evaluación previa al otorgamiento del crédito es el asesor de negocios, por lo que cualquier incentivo diferente para otorgar créditos a clientes no adecuados podría ser dañino para la entidad. Mibanco, como cualquier otra entidad financiera, establece metas a sus asesores de negocios con la finalidad de lograr los objetivos de ventas institucionales que permitirá lograr los beneficios y rentabilidad esperada.

Los asesores en Mibanco se clasifican en relación a su tiempo de servicio: junior, intermedio y senior. Los asesores junior tienen como mínimo un ciclo laboral que dura hasta un año de servicio y cuyos resultados finales están en constante evaluación. Los asesores intermedios cuentan con un año a tres de servicio, y finalmente los asesores senior cuentan con más de tres años de servicio. Si bien

los asesores son importantes porque consiguen colocar créditos para generar ingresos a la entidad, también constituyen un riesgo si la evaluación esta sesgada a cumplir con sus metas de colocación de créditos individual para alcanzar la comisión correspondiente favoreciendo a su remuneración laboral.

Tabla 5.

Tipo de asesor vs morosidad

Tipo de asesor	Créditos pagados sin atraso	%	Créditos pagados con atraso	%	Total de Créditos
Asesor junior	279	25.98%	246	44.40%	525
Asesor intermedio	366	34.08%	217	39.17%	583
Asesor senior	429	39.94%	91	16.43%	520
Total	1074	100.00%	554	100.00%	1628

Nota: Tomado de Mibanco agencia Cajamarca

En el año 2020 cayeron en morosidad un total de 554 créditos equivalente al 34.03% de la cartera y donde el 44.40% de ellos fueron evaluados por asesores junior, mientras que el 39.17% fueron evaluados por asesores intermedios. Claramente se identifica un problema ya que de cada 10 créditos que los asesores junior colocan cinco de ellos caen en atraso según los datos mostrados en la Tabla 5. En el caso de los asesores intermedios de cada 10 créditos colocados cuatro caen en atraso, mientras que para los asesores senior el número es solo de tres. Por ello se puede inferir que esta variable en particular ha tenido injerencia en la morosidad de cartera de Mibanco.

4.6. Riesgo crediticio y morosidad

Finalmente la Tabla 6 presenta los niveles de riesgo en los cuales se concentra la mayoría de créditos otorgados por la oficina Cajamarca de Mibanco en el año 2020, y donde se puede evidenciar que la cartera morosa en un 60% (332 créditos) tiene un riesgo medio, y el 23.33% (129 créditos) tiene un riesgo alto, este último indica que en el último año se registró un incremento del 11.70%.

Tabla 6.

Riesgo crediticio vs morosidad

Riesgo Crediticio	Créditos con morosidad (%)	Var (2020 - 2019)	Créditos sin morosidad (%)
Riesgo bajo	16.67%	-5.40%	64.52%
Riesgo medio	60.00%	9.10%	32.25%
Riesgo alto	23.33%	11.70%	3.23%
Total	100.00%		100.00%

Nota: Tomado de Mibanco agencia Cajamarca

4.7. Discusión de resultados

En relación al riesgo crediticio evidenciado en la cartera de créditos de Mibanco oficina Cajamarca se obtienen resultados similares con Altamirano (2011) quien dentro de su investigación mencionó que el riesgo crediticio se puede determinar por no realizar un estudio amplio y eficiente de la situación del cliente, de su patrón de comportamiento y fidelidad ocasionando que exista un alto riesgo de morosidad en la cartera de los créditos microempresa; así mismo consideramos que si se realiza una buena recopilación de información y evaluación del cliente

ocasionara que la mayor parte de la cartera de los créditos microempresa tengan un riesgo bajo disminuyendo en lo posible la morosidad.

En relación a la evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de cartera los resultados son similares con los de Gutiérrez (2016) quien menciona que el incumplimiento del análisis de los factores de evaluación al otorgar un préstamo a sus clientes influye en la morosidad, indicando la falta de seriedad por parte del analista de crédito; a la vez, se demuestra que si se analiza adecuada y minuciosamente los factores tales como el historial crediticio, el nivel de ingresos y la capacidad de pago del cliente el nivel de morosidad se mitigara el riesgo individual y conjunto de la cartera.

De acuerdo al trabajo de investigación de Céspedes (2015) quien menciona que el crecimiento de créditos, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, son variables que influyen negativamente en la calidad de cartera ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución, lo cual si bien es cierto son factores importantes se considera que la experiencia y el compromiso por realizar una adecuada evaluación crediticia con herramientas e instrumentos que pueden minimizar el riesgo; de tal manera que, el nivel de morosidad sea menor como se evidencia en los resultados de la presente investigación.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La investigación concluye que en el 2020 se evidencia una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio de Mibanco y su morosidad, debido a un incremento de los créditos con riesgo alto equivalente al 11.70%, con respecto al periodo anterior.

La investigación evidencia que el incremento en los atrasos en el pago de los créditos no se debió a un perfil de cliente establecido relacionado con su capacidad de pago. Por ejemplo los clientes que tienen una capacidad de pago muy buena (mejores ingresos) han sufrido atrasos en un 35.65%, y los de capacidad buena sufrieron atrasos del 35.03%

El saldo de cartera crediticia se concentra en clientes que cuentan con un solo préstamo (81.88%), mientras que la menor participación se da en aquellos clientes con más de tres prestamos (0.43%).

En todos los niveles de ingreso de los clientes de mi banco se evidenció el pago atrasado de cuotas. La mayor concentración de créditos (62.22% de toda la cartera en Cajamarca) estuvo en aquellos clientes con ingresos iguales o menores

a S/5,000; aunque el mayor porcentaje de clientes que han pagado con atraso se vio reflejado en aquellos con ingresos superiores a los S/ 25000 y menores e iguales que S/ 3000, este atraso fue del 66.7% del total de créditos otorgados.

El 44.40% de los créditos que cayeron en atraso fueron evaluados por asesores junior, mientras que el 39.17% fue por asesores intermedios. Es decir, que de cada 10 créditos que los asesores junior colocaron cinco de ellos cayeron en atraso, mientras que de cada 10 créditos colocados por asesores intermedios cuatro fueron los afectados.

5.2.Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda lo siguiente:

Se recomienda a los gerentes funcionarios y asesores de negocios de cualquier entidad financiera tener en cuenta la responsabilidad y el compromiso que deben tener al momento de evaluar a un cliente ya que de ellos depende el posible impacto que genera el riesgo crediticio en la morosidad de la cartera.

Se recomienda a todos los involucrados en el proceso de evaluación y otorgamiento de créditos de Mibanco comprender la importancia que tiene la capacidad de pago, el historial crediticio, y el nivel de ingresos del cliente dentro de la evaluación crediticia.

Se recomienda a los gerentes y áreas de riesgo reforzar el nivel de supervisión de los asesores de crédito, para que realicen las coordinaciones adecuadas para otorgar créditos de tal manera se pueda reducir el nivel de morosidad. Así mismo brindar capacitaciones permanentes a los asesores en materia crediticia y manejo de riesgo para que realicen un mejor trabajo y se evite el incremento de la morosidad.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aching, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Prociencia y Cultura S.A.
- BCRP. (2021). *Inflación*. Obtenido de Base de datos estadísticos del BCRP:
<https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/inflacion>
- BCRP. (2021). *Mercado de Capitales*. Obtenido de Base de datos de estadísticas del BCRP: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/mercado-de-capitales>
- BCRP. (2021). *Tasas de interés*. Obtenido de Base de Datos de Estadísticas del BCRP: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/tasas-de-interes>
- BCRP. (2021). *Tipo de cambio nominal*. Obtenido de Base de datos de estadísticas del BCRP: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/tipo-de-cambio-nomina>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Blanchard, O., Amighini, A., & Francesco, G. (2012). *Macroeconomía*. Madrid: Pearson.
- Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, Á., & Mulino, M. (2020). *El impacto de la crisis del Covid-19 sobre la situación financiera de las empresas no financieras en 2020: evidencia basada en la Central de Balances*. Obtenido de Ideas Database: Boletín Económico:
<https://ideas.repec.org/a/bde/joures/y2020i12daan39.html>

- Court, E. (2010). *Finanzas Corporativas*. Argentina: CENGAGE Learning.
- De la Vega, M., & Ramón, L. (2019). *El Endeudamiento y su Impacto en la Rentabilidad*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad del Callao:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4395/de%20la%20vega%20bernales%20y%20ramon%20gomez%20maestria%20economia%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Durán, M., & Quiroz, S. (2020). *Impacto de la Crisis Sanitaria COVID-19 en la Gestión Financiera de las Pymes*. Obtenido de Universidad de Sonora: Memorias del Congreso Internacional con Visión Empresarial:
<http://www.memoriasconvision.uson.mx/memorias/2020/MemoriasConvision2020.pdf#page=149>
- Expansion. (2021). *COVID-19 - Crisis del Coronavirus*. Obtenido de Expansión / Datos.macro.com: <https://datosmacro.expansion.com/otros/coronavirus>
- Expansión. (2021). *Producto Bruto Interno*. Obtenido de Expansión / Datosmacro.com: <https://datosmacro.expansion.com/pib>
- Fernández, L., & Rodríguez, I. (2019). *El Riesgo de Mercado y su Influencia en la Liquidez Bancaria del Banco Azteca del Perú S.A. Periodo 2010-2017*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/770>
- Gestión. (2020). *BCR bajó tasa de interés de referencia a 0.25%, su mínimo histórico*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/covid-19-tasa-de-interes-de-referencia-bcr-bcr-redujo-su-tasa-de-interes-de-referencia->

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

SBS. (2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs: Estadísticas y Publicaciones: <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/informe-de-estabilidad-del-sistema-financiero>

SBS. (2020). *Memoria Anual 2020*. Obtenido de Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PUB_MEMORIAS/Memoria-SBS-2020.pdf

SBS. (2021). *Estadísticas y publicaciones - Estadísticas - Sistema Financiero, Banca Múltiple*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero_

SBS. (2021). *Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio al 31 de diciembre del 2020*. Obtenido de Información Estadística de Banca Múltiple: https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#

Soriano, P. (2017). *La gestión del capital circulante en los distribuidores alimentarios de España. Análisis del periodo 2000 - 2014*. Obtenido de Repositorio Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23472/TD00303.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Timofey, M. (2018). Evolución del Sistema Bancario Español bajo el Impacto de la Crisis. *Iberoamérica*, No 1, pp. 79-96.

Vergara, J. (2018). *Estudio del Impacto del Fenómeno del Niño Costero en la Banca Múltiple Peruana 2016 - 2017*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Lima: http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/8024/Vergara_Sol%C3%ADs_Jullianne_Gabrielle.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vildoso, E., & García, K. (2020). *Riesgo de mercado y operacional como determinantes de liquidez bancaria del Scotiabank Perú S.A.A., desde el año 2010 al 2020*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1604>

ANEXOS

FICHA DOCUMENTAL

Número:

Fecha:/...../.....

Tema de investigación:.....
.....

Variable(s):
.....

Tesista(s):
.....

Tipo de documento: Libro Tesis Revista Otro

Título:

URL del documento <https://www>

Nombre y ubicación del archivo:

Resumen:
.....
.....
.....
.....

Reflexiones:
.....
.....
.....
.....

Tabla 7.

Detalle de créditos por tipo, modalidad y moneda de Mibanco (Al 31 de diciembre del 2020)

	MN (S/ Miles)	ME (US\$ miles)	Total (S/ Miles)
Créditos corporativo	-	-	-
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-
Descuentos	-	-	-
Préstamos	-	-	-
Factoring	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Comercio exterior	-	-	-
Otros créditos corporativo	-	-	-
Créditos a grandes empresas	-	-	-
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-
Descuentos	-	-	-
Préstamos	-	-	-
Factoring	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Comercio exterior	-	-	-
Otros créditos a grandes empresas	-	-	-
Créditos a medianas empresas	524,024	3,417	536,396
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-
Descuentos	-	-	-
Préstamos	524,024	3,417	536,396
Factoring	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Comercio exterior	-	-	-
Otros créditos a medianas empresas	-	-	-
Créditos a pequeñas empresas	7,326,970	3,170	7,338,449
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-
Descuentos	-	-	-
Préstamos	7,326,970	3,170	7,338,449
Factoring	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Comercio exterior	-	-	-
Otros créditos a pequeñas empresas	-	-	-
Créditos a microempresas	4,077,898	121	4,078,336
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-

Descuentos	-	-	-
Préstamos	4,077,898	121	4,078,336
Factoring	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Comercio exterior	-	-	-
Otros créditos a microempresas	-	-	-
Créditos de consumo	565,122	-	565,122
Sobregiros en cuenta corriente	-	-	-
Tarjetas de crédito	-	-	-
Préstamos	565,122	-	565,122
Préstamos Revolventes	-	-	-
Préstamos no Revolventes	565,122	-	565,122
Préstamos autos	-	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-
Pignoraticios	-	-	-
Otros créditos de consumo	-	-	-
Créditos hipotecarios para vivienda	443,453	6,421	466,703
Préstamos	443,009	6,421	466,259
Préstamos Mivivienda	444	-	444
Otros créditos hipotecarios para vivienda	-	-	-
Total Créditos:	12,937,468	13,129	12,985,006

Nota: Tomado de SBS (2020)

Tabla 8.

Morosidad según tipo y modalidad de crédito Mibanco (Al 31 de diciembre del 2020)

Concepto	Mibanco	Total de la Banca Múltiple
Créditos corporativos	-	0.69
Tarjetas de crédito	-	-
Descuentos	-	0.00
Préstamos	-	0.38
Factoring	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	4.80
Comercio exterior	-	-
Créditos a grandes empresas	-	1.23
Tarjetas de crédito	-	1.11
Descuentos	-	0.20
Préstamos	-	1.45
Factoring	-	0.00
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	0.32
Comercio exterior	-	0.53
Créditos a medianas empresas	6.70	6.07
Tarjetas de crédito	-	14.90
Descuentos	-	4.61
Préstamos	6.70	5.65
Factoring	-	0.00
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	8.45
Comercio exterior	-	5.29
Créditos pequeñas empresas	8.86	7.83
Tarjetas de crédito	-	14.39
Descuentos	-	7.36
Préstamos	8.86	6.83
Factoring	-	-
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	45.04
Comercio exterior	-	27.62
Créditos a microempresas	3.94	3.56
Tarjetas de crédito	-	7.39
Descuentos	-	1.99
Préstamos	3.94	3.32
Factoring	-	-

Arrendamiento financiero y Lease-back	-	20.13
Comercio exterior	-	0.00
<hr/>		
Créditos de consumo	5.57	6.38
Tarjetas de crédito	-	10.52
Préstamos	5.57	4.11
Préstamos revolventes	-	15.97
Préstamos no revolventes	5.57	4.11
Préstamos autos	-	6.32
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-
<hr/>		
Créditos hipotecarios para vivienda	8.77	3.56
Préstamos	8.77	3.25
Préstamos Mivivienda	8.83	5.38
<hr/>		
Total Créditos Directo (En Miles S/)	7.08	3.80
<hr/>		

Nota: Tomado de SBS (2020)

Tabla 9.

Morosidad total mensual de la banca peruana, 2000 - 2021 %

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
2000	9.36	9.95	9.81	10.21	10.28	10.05	10.49	10.47	10.34	10.34	10.21	9.98
2001	10.76	10.60	10.58	10.44	10.19	9.82	9.94	9.99	9.85	9.57	9.66	8.92
2002	9.38	9.05	9.00	8.82	8.60	8.02	8.35	8.31	8.09	8.15	8.35	7.58
2003	7.95	7.90	7.71	7.82	7.72	7.73	7.96	7.66	7.58	7.18	6.81	5.80
2004	5.98	5.79	5.75	5.69	5.50	5.10	5.06	4.93	4.59	4.47	4.14	3.71
2005	3.78	3.76	3.59	3.44	3.30	3.00	2.93	2.90	2.68	2.59	2.51	2.14
2006	2.26	2.29	2.10	2.10	2.08	2.00	2.03	1.93	1.86	1.87	1.81	1.63
2007	1.67	1.66	1.63	1.70	1.62	1.56	1.56	1.58	1.51	1.48	1.38	1.26
2008	1.40	1.38	1.36	1.31	1.31	1.21	1.22	1.21	1.19	1.19	1.26	1.27
2009	1.34	1.43	1.41	1.52	1.58	1.62	1.64	1.69	1.58	1.63	1.62	1.56
2010	1.66	1.67	1.73	1.72	1.76	1.66	1.81	1.75	1.64	1.63	1.59	1.49
2011	1.55	1.53	1.51	1.51	1.51	1.51	1.54	1.57	1.54	1.57	1.52	1.47

2012	1.54	1.60	1.62	1.71	1.72	1.73	1.72	1.75	1.72	1.79	1.79	1.75
2013	1.88	1.91	2.00	2.06	2.10	2.06	2.11	2.11	2.12	2.17	2.18	2.14
2014	2.28	2.30	2.34	2.37	2.45	2.36	2.44	2.46	2.41	2.47	2.46	2.47
2015	2.58	2.58	2.54	2.60	2.67	2.69	2.73	2.70	2.58	2.65	2.62	2.54
2016	2.64	2.71	2.70	2.77	2.86	2.87	2.85	2.91	2.86	2.95	2.96	2.80
2017	2.96	2.98	3.01	3.06	3.15	3.09	3.12	3.11	3.08	3.14	3.12	3.04
2018	3.12	3.24	3.07	3.11	3.14	3.10	3.18	3.23	3.07	3.10	3.07	2.95
2019	3.04	3.05	2.99	3.05	3.11	3.08	3.13	3.13	3.10	3.08	3.05	3.02
2020	3.09	3.09	3.15	3.38	3.08	3.15	3.02	3.10	3.29	3.52	3.70	3.80
2021	3.84	3.84	3.75	3.63	3.57	3.60	3.66	3.70	3.73			

Nota: Tomado de ASBANC (2021)

Tabla 10.

Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Variables	Indicadores	Metodología
¿Cómo fue la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020? Problema Específico 1	Establecer la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020. Objetivo Específico 1	Variables 1		Tipo de investigación: Básica
¿Cómo fue el comportamiento de la capacidad de pago de los clientes de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020? Problema Específico 2	Analizar el comportamiento de la capacidad de pago de los clientes de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020. Objetivo Específico 2	Riesgo Crediticio		Nivel : Descriptivo
¿Cómo fue el comportamiento en los pagos de las cuotas por tipo de cliente en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020? Problema Específico 3	Analizar el comportamiento en los pagos de las cuotas por tipo de cliente en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020. Objetivo Específico 3	Variables 2	Capacidad de Pago Tipo de Clientes Nivel de Ingresos Tipo de Asesor Tasa de Morosidad	Diseño: No experimental
¿Cómo fue el comportamiento en los pagos de las cuotas por nivel de ingresos de los clientes en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?	Analizar el comportamiento en los pagos de las cuotas por nivel de ingresos de los clientes en Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020.	Morosidad		Muestra: No probabilística por conveniencia

<p>Problema Específico 4 ¿Qué tipo de asesores de créditos han contribuido al deterioro de la cartera crediticia de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020?</p>	<p>Objetivo Específico 4 Identificar el tipo de asesores de créditos que han contribuido al deterioro de la cartera crediticia de Mibanco del distrito de Cajamarca en el 2020</p>	<p>Técnica e Instrumento: Revisión Documental - Ficha de recojo de datos</p>
---	--	---

Nota: Elaboración en base a la investigación de la Administración del Riesgo Crediticio y el impacto en la Morosidad de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020.