

2.4%

Fecha: 29/11/2023, 21:48

\* Todas las fuentes 13 | Fuentes de internet 12 | Documentos propios 1

- [0] "TESIS IMPACTO DEL ACUERDO DE COMPLEMENTACION ENTRE LOS ESTADOS PARTE DEL MERCOSUR-PERU (2).pdf" fechado del 2023-10-16  
1.2% 15 resultados

---

- [1] www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/126017-reactiva-peru-una-medida-que-apoya-a-las-empresas-a-mantener-la-cadena-de-pagos  
0.7% 7 resultados  
 1 documento con coincidencias exactas

---

- [3] virtual.urbe.edu/tesispub/0103801/cap03.pdf  
0.0% 4 resultados

---

- [4] www.solejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/  
0.1% 3 resultados

---

- [5] 1library.co/article/hipotesis-de-la-investigacion-elaboracion-del-marco-teorico.y9gj3elq  
0.1% 4 resultados

---

- [6] virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf  
0.0% 3 resultados

---

- [7] dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7261908.pdf  
0.1% 3 resultados

---

- [8] 1library.co/article/investigacion-descriptiva-modalidad-basica-de-la-investigacion.zx51w4oq  
0.0% 2 resultados

---

- [9] catarina.udlap.mx/u\_dl\_a/tales/documentos/lco/cano\_m\_v/capitulo4.pdf  
0.0% 1 resultados

---

- [10] bibliotecaculturajuridica.com/EDIT/1333/la-ley-de-tratados-y-otros-acuerdos-internacionales-una-nueva-regulacion-para-disciplinar-una-pract.html/  
0.1% 2 resultados

---

- [11] gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html  
0.1% 2 resultados

---

- [12] virtual.urbe.edu/tesispub/0095423/cap03.pdf  
0.0% 1 resultados

---

- [13] ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/  
0.1% 1 resultados

79 páginas, 12036 palabras

Nivel del plagio: 2.4% seleccionado / 3.6% en total

40 resultados de 14 fuentes, de ellos 13 fuentes son en línea.

**Configuración**

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA  
EN LA MOROSIDAD DE CARTERA DE MI BANCO, 2023.**

**PRESENTADO POR:**

Bach. CORTEZ RAFAEL, Renato Arturo

Bach. ENCO LEZAMA, Evelyn Yanett

**Asesor:**

Dr. Carlos Andres Gil Jaúregui

**Cajamarca – Perú**

**NOVIEMBRE - 2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA  
EN LA MOROSIDAD DE CARTERA DE MI BANCO, 2023.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para optar el  
Título Profesional de Contador Público

**PRESENTADO POR:**

Bach. CORTEZ RAFAEL, Renato Arturo

Bach. ENCO LEZAMA, Evelyn Yanett

**Asesor:**

Dr. Carlos Andres Gil Jaúregui

**Cajamarca – Perú  
NOVIEMBRE - 2023**

COPYRIGHT © 2023 by  
Br. CORTEZ RAFAEL, Renato Arturo  
Br. ENCO LEZAMA, Evelyn Yanett  
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 OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE CARTERA DE MI BANCO, 2023.**

Presidente: Dr. Víctor MONTENEGRO DÍAZ

Secretario: Mg. Luis Felipe VELASCO LUZA

Vocal : Mg. Anthony RABANAL SORIANO

Asesor : Dr. Carlos Andres GIL JAÚREGUI

## **DEDICATORIA**

A nuestro hijo Ian que cada día nos impulsa a mejorar como padres en nuestra calidad de vida profesional y familiar, y demostrarle que con esfuerzo y dedicación se puede lograr nuestras más grandes metas.

Los autores

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por otorgarnos salud, a nuestros padres por el apoyo moral e incondicional a lo largo de nuestros estudios y a lo largo de nuestras vidas, y así logrando tener una de las muchas metas profesionales que tenemos por lograr.

Finalmente agradecer a quien lee esta tesis, por permitir compartir experiencias, investigación y conocimiento dentro del sector banca.

Los autores

## RESUMEN

Debido a las acciones del gobierno peruano para sostener la actividad económica del país, los créditos del Reactiva Perú y FAE Mype otorgados a los clientes de Mi Banco han distorsionado de alguna manera los indicadores de morosidad, debido a que el aval de estos programas era el estado, las provisiones para estos préstamos fueron del 0%, y se extendieron los periodos de gracia hasta en 36 meses. Hay la evidencia empírica que muchos clientes tuvieron inconvenientes para cumplir con los pagos programados, y otros definitivamente dejaron de cancelar la deuda contraída lo que ocasionó una disminución en la calidad de cartera de los créditos de Mi Banco.

Si bien la responsabilidad de la evaluación crediticia para ser sujeto de este programa, recayó absolutamente sobre las entidades financieras, debido a los mecanismos que ya están establecidos en sus procedimientos para el otorgamiento de créditos, y por el conocimiento además de las necesidades que se tiene de los clientes; existe la posibilidad de que los encargados de realizar estas evaluaciones individuales estén pasando por alto consideraciones que permitan tener una mejor gestión en la calidad de cartera.

Por ello la presente investigación buscó establecer si el manejo en el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios incidió sobre la morosidad de cartera de Mi Banco; para ello, se utilizó la técnica del análisis documental y la técnica de la encuesta, para lo cual se aplicó un

cuestionario de 19 preguntas a una muestra conformada por 33 asesores de crédito que laboran en la agencia Mi Banco de la ciudad de Cajamarca.

Los resultados muestran que el manejo que han tenido los asesores de crédito para el otorgamiento de créditos en Mi Banco Agencia Cajamarca contribuyó al aumento de los niveles de morosidad, el mismo que creció en 6.3 % a setiembre del 2023, debido a que un pequeño grupo de ellos pasa en alto consideraciones relacionadas a las dimensiones de Capacidad, Capital, Colateral y Carácter del deudor.

Además, los resultados han mostrado aumento de la cartera atrasada de 8.9% (S/ 69.3 millones); este comportamiento está relacionado principalmente con el aumento en la morosidad de los préstamos de consumo (58.8%) y en los préstamos a micro empresas (22.8%). También los clientes con calificación “normal” descendieron su participación a setiembre del 2023 (89.85, - S/511 millones menos que el año anterior). Esta disminución en la calificación normal de los clientes ocasionó que ese porcentaje se traslade a las estructuras denominadas deficientes (8.0%), dudosos (15.2%) y pérdida (10.9%).

**Palabras claves:** Créditos, Morosidad, Gestión.

## **ABSTRACT**

Due to the actions of the Peruvian government to sustain the country's economic activity, the Reactiva Perú and FAE Mype loans granted to Mi Banco clients have somehow distorted the delinquency indicators, because the guarantee of these programs was the state, provisions for these loans were 0%, and grace periods were extended by up to 36 months. There is empirical evidence that many clients had problems complying with scheduled payments, and others definitely stopped paying the debt incurred, which caused a decrease in the quality of Mi Banco loan portfolio.

Although the responsibility of the credit evaluation to be subject to this program fell absolutely on the financial entities, due to the mechanisms that are already established in their procedures for granting credit, and also because of the knowledge of the needs they have. from clients; There is a possibility that those in charge of carrying out these individual evaluations are overlooking considerations that allow for better management of portfolio quality.

For this reason, this investigation sought to establish whether the management of credit granting by business advisors had an impact on Mi Banco's portfolio delinquency; For this, the documentary analysis technique and the survey technique were used, for which a questionnaire of 19 questions was applied to a sample made up of 33 credit advisors who work at the Mi Banco agency in the city of Cajamarca.

The results show that the management that credit advisors have had for granting loans at Mi Banco Agencia Cajamarca contributed to the increase in delinquency levels, which grew by 6.3% as of September 2023, due to a small group of them it ignores considerations related to the dimensions of Capacity, Capital, Collateral and Character of the debtor.

In addition, the results have shown an increase in the overdue portfolio of 8.9% (S/ 69.3 million); This behavior is mainly related to the increase in delinquency of consumer loans (58.8%) and loans to micro businesses (22.8%). Clients with a “normal” rating also decreased their participation as of September 2023 (89.85, - S/511 million less than the previous year). This decrease in the normal rating of clients caused this percentage to be transferred to the structures called deficient (8.0%), doubtful (15.2%) and loss (10.9%).

**Keywords:** Credits, Delinquency, Management

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE .....	xi
LISTA DE TABLAS .....	xiv
LISTA DE FIGURAS .....	xv
CAPÍTULO I: 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
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Internacionales .....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Locales .....	9
2.2. Fundamentos teóricos.....	10
2.2.1. Clientes bancarios .....	10

2.2.2.	Cartera de clientes .....	10
2.2.3.	Gestión de clientes .....	11
2.2.4.	Cartera de créditos.....	11
2.2.5.	Crédito financiero.....	12
2.2.6.	Crédito comercial .....	13
2.2.7.	Políticas de cobranza.....	13
2.2.8.	Morosidad .....	14
2.2.9.	Causas de la morosidad.....	15
2.3.	Definición de términos básicos .....	16
2.4.	Hipótesis de la investigación .....	18
2.4.1.	Operacionalización de variables .....	19
CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....		20
3.1.	Unidad de análisis, universo y muestra .....	20
3.1.1.	Unidad de análisis .....	20
3.1.2.	Población.....	20
3.1.3.	Muestra.....	20
3.2.	Tipo, nivel y diseño de investigación .....	21
3.3.	Métodos de investigación .....	22
3.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos investigación.....	23
3.5.	Técnicas de análisis de datos .....	24
3.6.	Aspectos éticos de la investigación .....	24
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		25
4.1.	Presentación de resultados .....	25

4.1.1. Aspectos considerados para el otorgamiento de créditos en Mi Banco	
25	
4.1.2. La morosidad de cartera de Mi Banco .....	37
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	47
5.1. Conclusiones .....	47
5.2. Recomendaciones .....	49
LISTA DE REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	55

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	19
Tabla 2. Comportamiento de la morosidad en Mi Banco por tipo de crédito.....	40
Tabla 3. Créditos directos según tipo de crédito y situación, Mi Banco.....	42
Tabla 4. Estructura de créditos directos e indirectos según categoría de riesgo del deudor en Mi Banco .....	43
Tabla 5. Comportamiento de los indicadores de morosidad y créditos por situación. ....	45

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Crecimiento del negocio / ingresos del cliente .....	26
Figura 2. Antigüedad del negocio / antigüedad trabajo del cliente.....	27
Figura 3. Calidad del negocio / calidad trabajo del cliente .....	27
Figura 4. Actividad comercial en la zona del negocio / sector laboral del cliente	28
Figura 5. Número empleados del negocio / grado de responsabilidad del cliente	28
Figura 6. Número sucursales del negocio / número de empleos del cliente .....	29
Figura 7. Nivel de ingresos del cliente.....	30
Figura 8. Nivel de gastos o egresos del cliente .....	30
Figura 9. Liquidez del cliente .....	31
Figura 10. Rotación de inventarios del cliente.....	32
Figura 11. Rotación de cuentas por pagar del cliente .....	32
Figura 12. Rotación de cuentas por cobrar del cliente .....	33
Figura 13. Nivel de endeudamiento del cliente.....	33
Figura 14. Posesión de activos fijos o bienes.....	34
Figura 15. Valor económico de los activos fijos o bienes.....	34
Figura 16. Calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes .....	35
Figura 17. Honorabilidad y solvencia moral del cliente .....	35
Figura 18. Demandas judiciales de los créditos .....	36
Figura 19. Condiciones económicos y/o políticas del sector, región y/o país .....	36
Figura 20. Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global.....	37
Figura 21. Ratios de morosidad de Mi Banco según días de incumplimiento.....	38
Figura 22. Ccréditos otorgados por sector económico de Mi Banco, 2023. ....	44

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1.Planteamiento del problema de investigación**

Durante los últimos años, el Perú atravesó por una situación difícil a causa por la pandemia del Covid19, el cual a raíz de este problema muchas empresas se vieron afectadas por el estado de emergencia adoptado que ocasionó grandes pérdidas monetarias, y produciendo el cierre temporal de diversas empresas y el despido de sus trabajadores. López (2021) menciona que la crisis sanitaria afectó a una gran cantidad de empresas que han tenido que paralizar y cambiar el rumbo de forma literal de sus actividades, sin embargo, dentro de este segmento unos se han visto más afectados que otros por el grado de vulnerabilidad.

Según el Diario Gestión (2021), de acuerdo al boletín sobre la Demografía Empresarial en el Perú, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el número de empresas que fueron dadas de baja en el 2020, fue de 45, 467 compañías, frente a las 127, 552 cerradas en el año 2019 (año pre-pandémico). El número de empresas que dejaron de operar por problemas financieros fue considerable, trayendo como consecuencia la caída del Producto Bruto Interno (PBI), debido a que las actividades económicas de dichas empresas se vieron interrumpidas y/o estancadas, provocando la clausura de mucha de ellas, por lo que hubo grandes pérdidas en la actividad económica.

Es así que en vista de estos problemas causados por la pandemia el estado peruano aplicó el Programa Reactiva Perú, cuyo objetivo fue ayudar a diversos empresarios a cumplir con sus responsabilidades económicas. Para esto, el programa contó con S/. 30 mil millones de soles puestos a disposición como una garantía crediticia. Dichos créditos tenían una cobertura que iba desde el 80% hasta el 98%, y cuya garantía cubría como máximo: el monto que equivaldría a tres veces a la aportación a EsSalud o un mes de ventas promedio mensual que se haya logrado en el año 2019 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur], 2020).

Este Programa denominado Reactiva Perú buscó asegurar la continuidad en la cadena de los pagos otorgando garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas a fin de que puedan acceder a créditos de capital de trabajo, y puedan cumplir de esta manera con sus obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021). Por esta razón, diversos bancos estuvieron ofreciendo a los empresarios la posibilidad de programar sus créditos por Reactiva Perú, y en esa línea “Mi Banco” no fue ajeno a esta prestación de dinero y en el año 2020 también ofreció créditos de dicho programa a todos sus clientes. La responsabilidad de la evaluación crediticia para ser sujeto de este programa, recayó absolutamente sobre las entidades financieras, debido a los mecanismos que ya están establecidos en sus procedimientos para el otorgamiento de créditos y por el conocimiento de las necesidades que tenían con sus clientes.

Sin embargo, existe la evidencia empírica que muchos clientes tuvieron inconvenientes para cumplir con los pagos programados, y otros definitivamente dejaron de cancelar la deuda contraída lo que ocasionó una disminución en la calidad de cartera de los créditos de Mi Banco, presionando a que los indicadores de morosidad aumenten lo que con lleva a que los indicadores financieros – como la generación de utilidades - se haya visto disminuido por el incremento de las provisiones de esos créditos impagos. Por lo expuesto es necesario establecer si el manejo que han tenido los asesores de negocios está siendo el adecuado y en línea con las políticas de crédito que se han establecidos en Mi Banco.

## **1.2. Formulación del problema**

Considerando la descripción problemática expuesta en los párrafos anteriores, se procede a formular las siguientes interrogantes:

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios incidió sobre la morosidad de cartera de Mi Banco, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo fue el manejo en el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios de Mi Banco al 2023?

- ¿Cómo fue el comportamiento de la morosidad de cartera en Mi banco durante el periodo 2019 -2023?

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar si el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios incidió sobre la morosidad de cartera de Mi Banco, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar si el manejo en el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios de Mi Banco al 2023.
- Analizar el comportamiento de la morosidad de cartera en Mi banco durante el periodo 2019 -2023.

### **1.4.Justificación de la investigación**

A nivel práctico, la investigación permitió realizar un diagnóstico situacional de la entidad con la finalidad de conocer las debilidades y fortalezas durante el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios, y se puedan plantear acciones de mejora a futuro para la prevención y recuperación de créditos otorgados en la agencia de Mi Banco Cajamarca. Estas acciones permitirán mejorar los indicadores de morosidad. Según Bernal “los estudios de investigación en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en

general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo” (2010, p. 106).

A nivel teórico, los resultados de la investigación sirven como fuente de información para los gestores, y asesores de negocios de Mi Banco sobre el estado en la calidad de créditos otorgados y como este escenario – producto del mismo recurso humano - puede ejercer implicancias negativas en la solvencia y los objetivos financieros planteados por la entidad. Las investigaciones presentan una justificación teórica porque para realizar el análisis fue necesario utilizar las teorías, antecedentes y métodos establecidos en estudios previos a la presente investigación. Según Bernal (2010) la investigación que se justifica teóricamente provoca la reflexión académica sobre el conocimiento existente.

Finalmente, y citando a Bernal la justificación metodológica se da cuando la investigación que, “se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (2010, p.107). En el presente caso no existe una justificación metodológica debido a que el análisis utilizó técnicas de estadística descriptiva que ya están establecidas previamente por la teoría; además de ser utilizadas por los reguladores nacionales e internacionales.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

Según Cañar (2022) en su investigación denominada “El crecimiento económico y el índice de morosidad en el sistema de bancos privados, grandes, medianos y pequeños del Ecuador” tuvo como objetivo analizar la incidencia del crecimiento económico sobre el índice de morosidad en el sistema de bancos privados grandes, medianos y pequeños del Ecuador, para el período comprendido entre el 2010 al 2020. Donde se utilizó la recolección de información de datos para los años señalados con respecto al índice y la variación de morosidad de la cartera de total de los bancos obtenidos del Banco Central de Ecuador [BCE].

El estudio concluye en que el índice de morosidad de la cartera total del sistema de bancos ha tenido un crecimiento promedio de 0,95% durante el período 2010-2020. Además se observó que el comportamiento de la morosidad de la cartera según el tamaño de los bancos es diferente para cada uno de ellos, siendo los bancos privados pequeños los más afectados, y donde las variaciones en sus morosidades fueron mayores, mientras que los bancos medianos fueron capaces de controlar el índice de mejor manera.

Según Mendoza & Bravo (2022) en su investigación denominada “Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda” tuvieron

como objetivo realizar el análisis e investigación de la cartera morosa de la cooperativa de ahorros y crédito Comercio Ltda; para ello utilizaron un enfoque cuantitativo y un enfoque cualitativo donde se estudió la realidad en un contexto natural de las personas implicadas, tendiendo a obtener los resultados mediante la aplicación de encuestas realizadas a los trabajadores de la Cooperativa. Los resultados mostraron que los créditos más otorgados fueron los de consumo, inmobiliarios y microcréditos; sin embargo el grupo más afectado fueron los microcréditos. Lo anterior se debió al inadecuado otorgamiento de créditos que contribuyó al crecimiento de la cartera vencida, por lo que el estudio propuso implementar estrategias para mejorar los procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas, permitiendo una gestión efectiva que decante en una disminución del ratio de morosidad.

La tesis realizada por el autor Parrales (2013) con el título “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IEC-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” tuvo como objetivos principales identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan con el pago de dichos créditos y mejorar los mecanismos de prevención de la morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera de desembolsos y recuperación normal. Como conclusión se tiene que existe la evidencia de que las variables afectan al número de cuotas vencidas que presenta un crédito educativo como es la firma del contrato, la información recibida durante la etapa de estudios y los problemas presentados relacionados con el pago de los intereses de desembolso.

### **2.1.2. Nacionales**

Según Irigoín (2020) en su investigación titulada “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito SIPAN S.A”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la caja rural en estudio. Además, el estudio se basó en una metodología de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental transversal y se tuvo como población a todos los 15 colaboradores de la entidad, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que el 40% del personal no conocía el uso correcto del proceso de evaluación de los diferentes créditos que ofrece la empresa, el 80% que se sitúa en un nivel medio respecto al nivel de mora de la cartera de crédito de la microempresa, el 67% indica que el nivel de mora de crédito no devenga intereses y el 40% afirmó que las políticas de cobranza no son efectivas, finalmente se apreció la existencia de una relación positiva entre las dos variables.

El autor Vásquez (2018) de la tesis “Percepción de la estrategia de cobranza y perfil de la cartera de clientes morosos de entidad Lubica Servicios EIRL. Chiclayo” presenta como objetivo principal determinar la percepción de la estrategia de cobranza y perfil de la cartera de clientes morosos de la empresa en estudio, la muestra de dicha investigación estuvo constituida por 384 personas, tanto varones como mujeres, las cuales son pertenecientes a once carteras de cliente distintos que son parte de la entidad en la cual se desarrolló

la investigación. Entre los resultados más importantes se tiene que el 54,9% de los clientes morosos encuestados tuvieron una percepción media sobre la pertinencia de la estrategia de cobranza por la empresa y el 45,1% tuvieron una percepción que esta estrategia es realmente buena.

De igual manera, se encontró la investigación de los autores Alfaro & Vargas (2017), con el título “Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo” que tuvo como propósito demostrar como influyeron las políticas de cobranzas en el nivel de morosidad de la entidad financiera. De los resultados obtenidos de la investigación concluyó que las políticas de cobranza si fueron determinantes del nivel de morosidad de los clientes de la empresa, debido a que estas políticas influyeron positivamente en la recuperación de la mora, en cuanto los funcionarios de negocios y asesores de cobranza aplicaron estas políticas en estricto cumplimiento con los objetivos que tuvo la agencia para poder reducir y mantener la mora a niveles exigidos por la banca financiera peruana.

### **2.1.3. Locales**

Se encontró la investigación titulada “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la Financiera Mi Banco S.A. Agencia Cajabamba” de los autores Neyra & Reyes (2020) que tuvo como objetivo establecer las estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la empresa en estudio. La investigación fue de tipo descriptivo, el cual estuvo

basada en un diseño no experimental, aplicada a una población representada por 28 colaboradores de la Financiera Mi Banco Agencia Cajabamba. Se concluyó que las estrategias financieras deben estar dirigidas a capacitar a los asesores de créditos, a evaluar las políticas existentes y a educar a los futuros clientes que tendrá la entidad.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Clientes bancarios**

Los clientes bancarios son aquellos que tienen al menos una cuenta de ahorro o crédito, en algunos de los bancos de cualquier país. El número de clientes del sistema bancario depende de manera directa de los productos que tengan contratados, ya que todos los clientes varían de acuerdo con el tipo de cuentas de captación y de crédito que estos tengan con los bancos, e incluso de con cuantos bancos ellos mantengan operaciones (Balmaseda & Necochea, 2013)

### **2.2.2. Cartera de clientes**

Está considerada como el activo crítico para conseguir la rentabilidad de un negocio, puesto que los flujos de ingresos están basados en las utilidades generadas por los clientes y las inversiones realizadas para generar esos beneficios. Por lo tanto, la gestión del valor de la cartera de clientes significa determinar que inversiones de cliente debería de realizar

una empresa y como debería llevar a cabo estas inversiones (Valenzuela, García de Madariaga, & Blasco, 2007).

### **2.2.3. Gestión de clientes**

La gestión de clientes resulta prioritario para un gran número de organizaciones que, mediante instrumentos de marketing relacional, tratan de incrementar las tasas de retención y de ventas por cliente. Ello exige que los responsables de la gestión de clientes tengan una mayor capacidad para comprender las dimensiones de valor de las relaciones a la hora de gestionar la cartera de clientes de un modo eficiente (Cabanelas & Moreira, 2009).

### **2.2.4. Cartera de créditos**

La cartera de créditos es la cuenta más importante dentro del balance, representa el saldo principal de cobro de los bancos. De esta manera, ellos obtienen la mayor parte de sus ingresos financieros y los bancos pueden financiar cualquier tipo de actividad económica. La cartera de créditos se clasifica según el destino económico del préstamo, estos pueden ser comerciales, agrícolas, turismo, manufactura, hipotecarios y microempresarios (Díaz & Del Valle, 2017).

De igual manera, los autores Díaz & Del Valle (2017) la cartera de créditos según cuentas o según situación del préstamo se clasifican en:

- **Créditos vigentes.** Son aquellos que están generando en la actualidad ingresos a las instituciones y que los deudores se han atrasado en las cuotas de pago, es decir, están al día.
- **Créditos reestructurados.** Son préstamos que se encuentran pendientes y cuyas condiciones originales han sido renegociados ya sea a plazo, monto, tasa de interés o a cuotas.
- **Créditos vencidos.** Son aquellos que representan más de dos cuotas de pagos atrasados pero que todavía no han pasado al departamento legal. Los préstamos se consideran vencidos cuando el interés y el principal no han podido ser cancelados en los términos que fueron pactados originalmente.
- **Créditos en litigio.** En esta categoría se encuentran los montos financiados por el banco que presentan retrasos considerables en las cuotas de pago y ya se encuentran en el departamento legal del banco.
- **Provisión para cartera de créditos.** Es un monto que es destinado por los bancos para hacer frente a posibles pérdidas.

#### 2.2.5. Crédito financiero

Se trata de un tipo de deuda que abarca los aplazamientos de pago que se conceden entre si las empresas fuera de lo que es su objeto comercial. Se trata principalmente de deudas contraídas con acreedores o financiación concebida a deudores diversos. El crédito financiero tiene

lugar entre los grupos reducidos de empresas, sobre todo en las compañías que son parte de un mismo grupo económico (Rodríguez, 2008).

#### **2.2.6. Crédito comercial**

Es una categoría poco estudiada en la economía financiera. E trata principalmente de un tipo de deuda a corto plazo y se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación (Rodríguez, 2008).

#### **2.2.7. Políticas de cobranza**

Según Alfaro & Vargas (2017), las políticas de cobranza de una entidad financiera son aquellos procedimientos que se sigue para cobrar créditos una vez vencidos y su efectividad puede ser evaluada de forma parcial. Una efectividad laboral de cobranza siempre está relacionada con una efectiva política de créditos, la cual debe basarse en su recuperación sin afectar su relación con el cliente, debiendo la entidad tener cuidado de no ser tan agresiva en su gestión de cobros.

Los autores Alfaro & Vargas (2017) también mencionan que las políticas de cobranza tienen elementos como son las condiciones de venta y los plazos de cobro, los cuales se describen a continuación:

- **Condiciones de venta.** Las ventas a crédito establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito que se ha otorgado al cliente y el cual comprende: plazos, porcentajes de descuentos, fechas de pago, lugares de efectuar los abonos a los créditos, etc. Y en cuanto a la entrega las mercancías o servicios.
- **Plazos de cobro.** En el inicio del proceso de cobranza por parte del banco hacia un cliente, es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, en cuanto tiempo después de que el préstamo vence las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. Este tiempo depende muchas veces de lo que la empresa establezca, el cual puede ser un tiempo a criterio personal.

#### **2.2.8. Morosidad**

La morosidad es una variable de gran relevancia para una entidad financiera, ya que a través del índice de morosidad le permite medir el desempeño de sus actividades. Además, la morosidad es relacionada con las deudas que poseen los clientes con las entidades financieras y, las consecuencias se ven reflejadas en una reducción de los ingresos financieros y en una reducción de liquidez. Asimismo, la morosidad trae varias implicancias para la gestión financiera y en concreto para el circulante de un negocio, ya que la adquisición de un crédito bancario es

en base a una evaluación por parte de una entidad acreedora (Periche, Ramos, & Chamoli, 2020).

### **2.2.9. Causas de la morosidad**

Alfaro & Vargas (2017) señalan que en el sistema financiero se establece políticas que no se cubren las necesidades los usuarios, tales como:

- **Utilización de metodologías para otorgar préstamos.** Esta causa corresponde al proceso de capacitación y a la evaluación cualitativa de los clientes interesados en solicitar préstamos, teniendo en cuenta factores que influyen en la misma, capacidad de pago, flujo de pago, nivel de endeudamiento y referencias tanto comerciales como personales. Todas estas características forman parte del nivel de riesgo que asume la institución
- **Fraudes.** Los fraudes se pueden presentar de diferentes formas, una de ellas es con o sin conocimiento de ejecutivo de crédito y el cliente con beneficio de sus propios intereses, los cuales son correspondientes a falsar información y desviación de recursos.
- **Factores internos.** Esto ocurre por la falta de seguimiento de la cartera de mora, la cual es dada por la falta de controles, tanto al nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que

se puede dar porque no se cobra de manera oportuna las moras a los clientes.

- **Factores externos.** Si bien es cierto, la entidad no tiene el control sobre los factores externos que no pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como son los desastres naturales, huelgas, disturbios, entre otros; los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de una póliza de seguros en algunos casos o decidiendo no invertir en determinados sectores de riesgo.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Calificación de crédito.** Evaluación de la solvencia moral y económica de los deudores a través de diversos mecanismos de apoyo (SB, 2023).

**Cartera atrasada o vencida.** Son todos los créditos que a la fecha de vencimiento no han sido pagados (SB, 2023).

**Clientes.** El cliente es una persona que tiene la necesidad de obtener un bien o servicios para su satisfacción y para que las empresas puedan tener éxito priorizan las exigencias de todos sus clientes.

**Crédito vencido.** Son aquellos créditos que tienen un determinado número de días de atraso en el pago correspondiente (SB, 2023).

**Exposición al riesgo de crédito.** Es el monto total comprometido con el deudor al momento de Incumplimiento; en consecuencia, su estimación comprende la Exposición potencial por operaciones contingentes que puedan convertirse en Cartera en el futuro. Todas las Exposiciones crediticias se

calculan brutas de provisiones específicas y de cancelaciones parciales (SBEF, 2005).

**Morosidad.** Se define como la proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco. De hecho, estas dos variables necesariamente presentan una alta correlación entre sí, pero mientras la razón de provisiones para riesgos crediticios refleja la realización de decisiones de crédito pasadas, el índice de morosidad muestra las consecuencias presentes de las decisiones ligadas al otorgamiento de crédito (Chavarin, 2015).

**Pequeña y media empresa.** Las Pymes son aquellas que tienen gran crecimiento y expansión económica, por encima de las empresas grandes y consolidadas. El fuerte crecimiento se debe a las prácticas de investigación y desarrollo, a la exportación y a características individuales como la edad joven de la Pyme (Molina, López, & Contreras, 2014).

**Reactiva Perú.** Es una iniciativa aplicada por el Gobierno para ayudar a los empresarios a cumplir con sus responsabilidades económicas. El programa cuenta con S/30 mil millones que se pondrán a disposición como garantía crediticia (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020).

**Riesgo de Crédito.** Es la posibilidad de obtener pérdidas financieras por el incumplimiento de pago del prestatario (SBS, 2020).

**Préstamo.** Es una operación donde se cede una cantidad de dinero determinada a una persona y esta tiene la obligación de devolverla en un periodo establecido, por el cual tiene que pagar comisiones y los intereses pactados.

**Garantía.** Es una forma que los bancos utilizan para garantizar que en caso de que la persona que adquirió un préstamo no pueda pagarlo, este no se vea perjudicado y de una u otra forma pueda recuperar el dinero que ha prestado, ya que el prestatario pone muchas veces en garantía su casa o cualquier otra propiedad.

**Financiamiento.** El financiamiento de inversión se puede resolver mediante el uso de recursos propios de la empresa (ya sea capital nuevo o los provenientes del flujo de efectivo que presumiblemente tendrá en depósitos bancarios) y la contratación de crédito bancario con las instituciones de inversión que lo proveen mediante depósitos bancarios o asignación de fondos captados en mercados de bonos (Garrido & Granados, 2004).

#### **2.4. Hipótesis de la investigación**

Citando a Bernal es importante considerar que “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. *Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Técnicas e instrumentos
Otorgamiento de Créditos	Proceso por el cual se concede un préstamo a un cliente, constituyéndose en una fase crítica y fundamental de la gestión de riesgos (AIS GROUP, 2023).	Capacidad Capital Carácter Colateral Condición	Ingresos, Gastos Inversión Historial del cliente Garantías Estado de la economía, del sector	Encuesta / Cuestionario
Morosidad de Cartera	Hace referencia al incumplimiento de obligaciones financieras por parte del prestatario. Cuanto menor sea la solvencia del prestatario, mayor va a ser el índice de morosidad que este va a tener	Créditos atrasados como proporción de los créditos vigentes de Mi Banco a nivel nacional	Indicadores de morosidad	Análisis documental de los indicadores financieros de Mi Banco publicados por la SBS

Nota: Elaboración en base a la investigación El Manejo en el Otorgamiento de Créditos y su incidencia en la Morosidad de Cartera de Mi Banco.

## **CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Unidad de análisis, universo y muestra**

#### **3.1.1. Unidad de análisis**

Conformado por el conjunto de personas, organizaciones, documentos, archivos entre otros, que ayudan con la información, indagación para validar o contratar las variables y dimensiones objeto de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Las unidades de análisis de la presente investigación son datos referentes a los ratios o tasas de Morosidad de Mi Banco, así como el área de atención al cliente encargada de la evaluación y otorgamiento de créditos.

#### **3.1.2. 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). La población está conformada por los asesores de negocios que laboran en la institución, así como el registro de sus ratios de morosidad.

#### **3.1.3. Muestra**

La muestra es “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et. al, 2010, p.175). La muestra es no probabilística por conveniencia; conformada por los treinta y tres asesores de negocios que

laboran en la agencia Cajamarca de Mi Banco, y el registro de sus ratios de morosidad para los años 2020 al 2023.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación**

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) expresan que una investigación es de tipo aplicada, cuando se busca resolver problemas fundamentales y específicos a la organización. La presente investigación analizó el manejo en el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios de Mi Banco, siendo ellos el primer filtro para identificar posibles clientes morosos. Para ello se recabo la información necesaria para el otorgamiento del crédito y así mitigar la exposición al incumplimiento. La investigación permitió obtener información para conocer si se cumplen a cabalidad las consideraciones de evaluación en el otorgamiento de los créditos.

Por su naturaleza, la presente investigación consideró un enfoque mixto debido a que los datos obtenidos para la variable denominada otorgamiento de créditos son cualitativas, esto se debe a que las respuestas provenientes del instrumento aplicado para cada dimensión establecida en la operacionalización de variables se expresan en escala de recurrencia (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre); mientras que la variable denominada morosidad de cartera es cuantitativa, debido a que el indicador es un número (una tasa, un valor).

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). La investigación permite describir y conocer el comportamiento que han tenido las tasas de morosidad por tipo de crédito, por días de atraso, y por situación contrastando con los resultados obtenidos del manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores de negocios.

El diseño de la investigación es no experimental debido a que la información no fue manipulada; la información fue analizada sin sufrir ninguna alteración o modificación con la finalidad de no influir en los resultados de la investigación. De acuerdo a Hernández et al (2010) un diseño experimental se refiere a estudios donde no se manipula la variable independiente con el fin de ver su efecto en otras variables, si no que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarla.

### **3.3. Métodos de investigación**

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes que se plantearon.

**Método analítico-sintético:** Según Bernal este método “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 la forma como los asesores de negocios de Mi Banco otorgan los créditos considerando el análisis de cada una

de las cinco dimensiones consideradas en la operacionalización, para conocer si los asesores cumplen con la correcta evaluación.

**Método inductivo-deductivo:** Según Bernal “este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (2010, p.60).

**Método cuantitativo:** Según Bernal este método “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (2010, p.60).

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos investigación**

Se procedió a utilizar la técnica documental para el análisis cuantitativo proveniente de los datos financieros referente a la morosidad publicados por la Superintendencia de Banca y Seguros; según Bernal “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (2010, p. 113). También, se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información primaria sobre las consideraciones que los treinta y tres asesores de negocios tienen para el otorgamiento de créditos.

Según Hernández et al. (2010) el instrumento adecuado para la técnica documental, es una ficha de recopilación documental y para la técnica de la

encuesta se utilizará un cuestionario de diecinueve preguntas que ya está validado en contenido y consistencia (alfa de Cronbach 0.78) por Alvarez & Apaza (2020) en su tesis titulada “Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo” y que forma parte de los antecedentes. Se utilizó este instrumento validado debido a la coherencia que se tuvo en la elección de las dimensiones que se aborda para medir el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocio.

### **3.5. Técnicas de análisis de datos**

Esta investigación se realizó a través del análisis estadístico descriptivo sobre la información de indicadores de la gestión del riesgo crediticio de Mi Banco para analizar su evolución y comportamiento, y la información recabada a través de la aplicación del cuestionario a los asesores de negocios.

### **3.6. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se realizó bajo las consideraciones contempladas en el Código de ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; donde, los investigadores respetaron la veracidad de los métodos utilizados, la veracidad y la transparencia de los resultados, aseguraron que se cumplan los reglamentos y normas internas para la investigación, y aseguraron la transferencia de los conocimientos como de las herramientas derivadas de la investigación teniendo siempre en cuenta los derechos de cada involucrado (Bazan, 2018).

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de resultados**

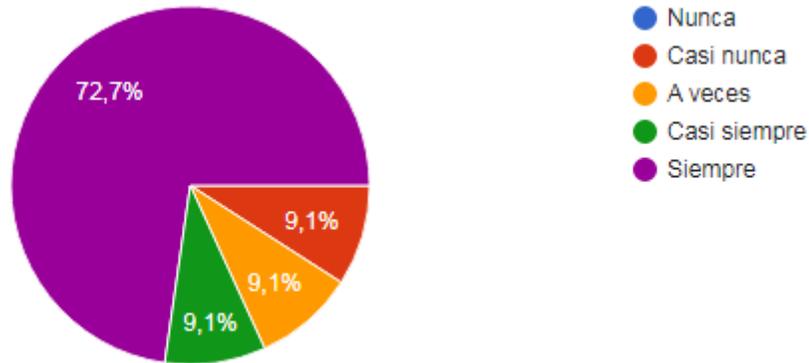
#### **4.1.1. Aspectos considerados para el otorgamiento de créditos en Mi**

##### **Banco**

En la ciudad de Cajamarca operan dos agencias de Mi Banco, siendo la matriz la que se sitúa en el Jirón Amazonas 757 la misma que alberga un total de 33 asesores de negocios cuya función es evaluar a los solicitantes de un crédito acorde a los reglamentos y normas establecidas por la entidad, con la finalidad de contar con una cartera sana que se construye y alimenta con el ingresos de nuevas colocaciones y con ello se evita el riesgo de incumplimiento. Por esta razón los investigadores tomaron a toda la población de asesores – treinta y tres en total – como la muestra elegida para evaluar el manejo que se hace para el otorgamiento de créditos.

De acuerdo a los resultados que se muestran en la Figura 1, el 72.2% de los asesores encuestados indicaron que “siempre” evalúan el crecimiento del negocio cuando el solicitante es una persona jurídica; o a su vez, ellos realizan la evaluación de los ingresos del cliente cuando este solicita un préstamo de manera individual. Mientras tanto, el 9.1% “casi siempre” evalúa el crecimiento o nivel de ingresos, esto debido al conocimiento que ya se tiene del cliente, porque no sería la primera vez que este solicita un crédito.; y el 18.2% restante se distribuye equitativamente en que “a veces” y “casi siempre” realizan esta evaluación.

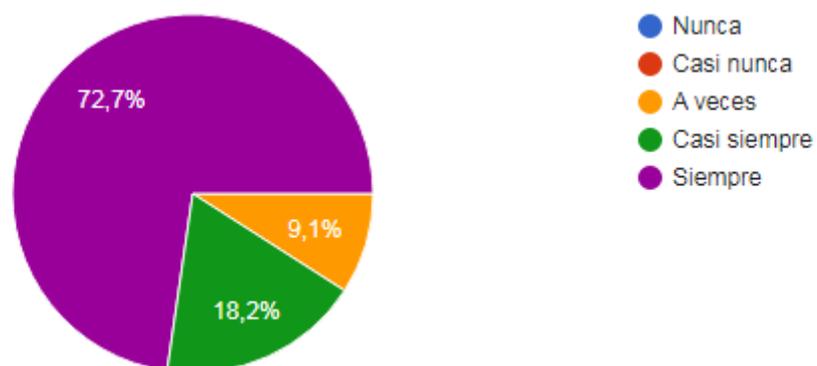
Figura 1. Crecimiento del negocio / ingresos del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

La Figura 2 muestra que el 72.7% de los encuestados asegura que “siempre” evalúa la antigüedad del negocio o del trabajo del solicitante del crédito con la finalidad de conocer el comportamiento histórico de los ingresos de la empresa o conocer la estabilidad laboral que tiene el cliente para así minimizar el riesgo de incumplimiento que se pueda generar por parte del deudor. Mientras tanto, el 18.2% “casi siempre” evalúa la antigüedad del negocio o del trabajo del solicitante del crédito, esto debido también al conocimiento que ya se tiene del cliente, porque no sería la primera vez que este solicita un crédito.; y el 9.1% “a veces” evalúa la antigüedad del negocio o del trabajo del solicitante del crédito.

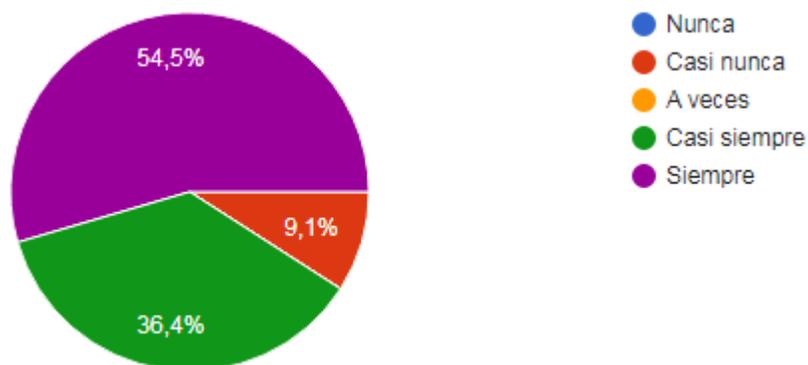
*Figura 2. Antigüedad del negocio / antigüedad trabajo del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

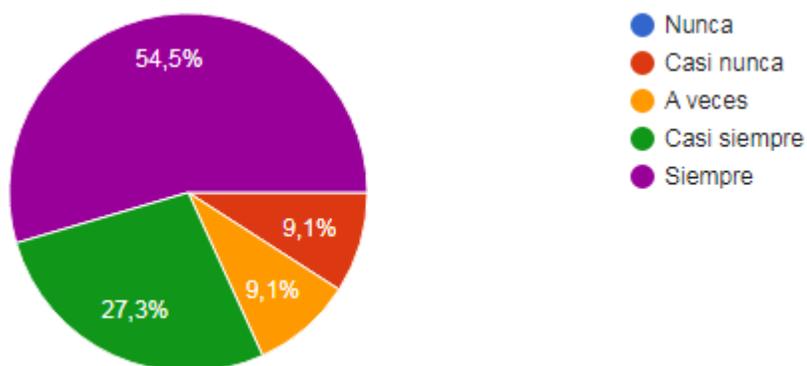
La Figura 3 muestra que el 54.5% de los encuestados asegura que “siempre” evalúa la calidad de las actividades del negocio o de las actividades trabajo del cliente con el objetivo minimizar el riesgo de incumplimiento. Así también el 36.4 % “casi siempre” evalúa esta consideración y 9.1% “a veces” lo hace.

*Figura 3. Calidad del negocio / calidad trabajo del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

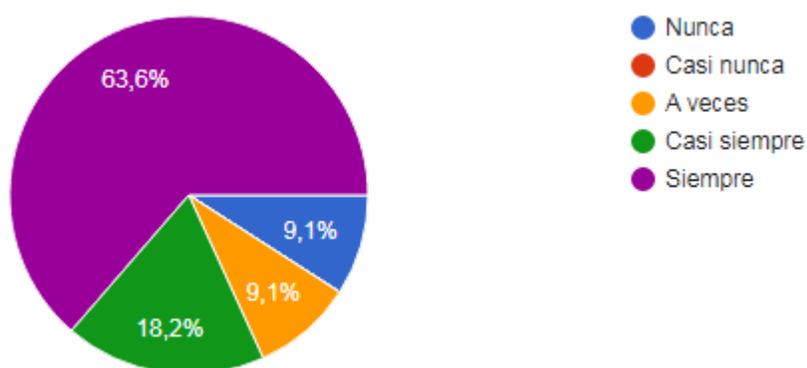
*Figura 4. Actividad comercial en la zona del negocio / sector laboral del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

En cuanto a la evaluación de la actividad comercial o sector en el que se desempeña el solicitante del crédito, la Figura 4 muestra que el 54.5% indicó que “siempre” realizó la evaluación, el 27.3% lo realizó “casi siempre”, el 9.1% “a veces” y el 9.1% “casi nunca” lo hizo.

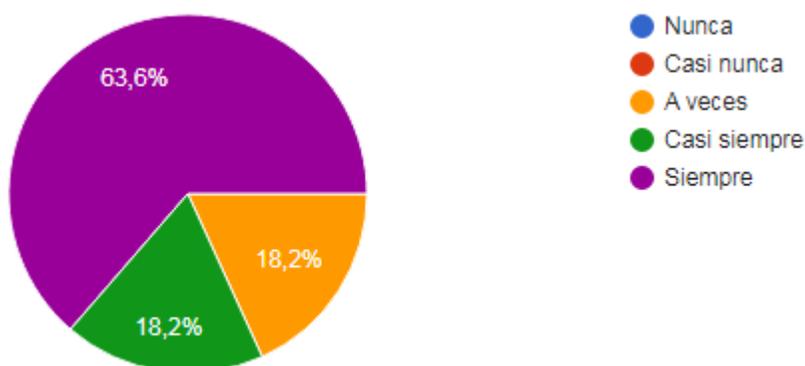
*Figura 5. Número empleados del negocio / grado de responsabilidad del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

Para establecer la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a una deuda es importante considerar la cantidad de empleados que tiene el negocio si hablamos de una empresa, o el grado de responsabilidad que pueda tener la persona en su trabajo cuando esta es la solicitante del préstamo, y así identificar la generación de ingresos. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 63.6% de los asesores “siempre” realiza esta evaluación, mientras que el 18.2% “casi siempre” lo hace, el 9.1% “a veces” y el 9.1% restante “casi nunca” lo hace.

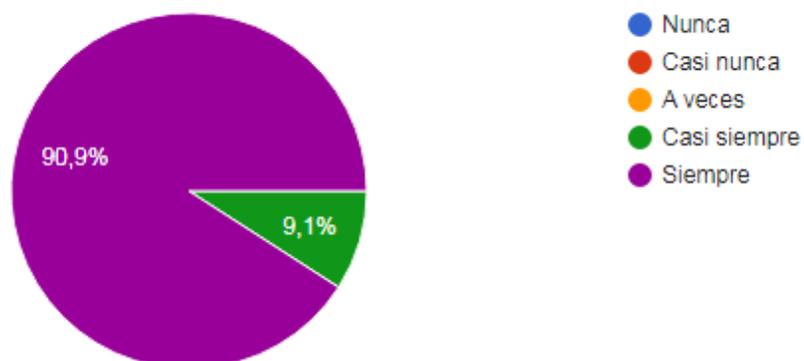
*Figura 6. Número sucursales del negocio / número de empleos del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

En cuanto a la evaluación de la cantidad de sucursales (o número de tiendas) que posee el negocio o la cantidad de trabajos que tiene para determinar su flujo de ingresos, la Figura 6 muestra que el 63.6% “siempre” realiza la evaluación, el 18.2% “casi siempre” lo hace, y el 18.2% restante lo hace “a veces”. Los encuestados indicaron que las empresas solicitantes de préstamos por lo general no tienen sucursales u otros puntos de ventas por lo que la evaluación se hace sobre un solo domicilio fiscal y/o comercial.

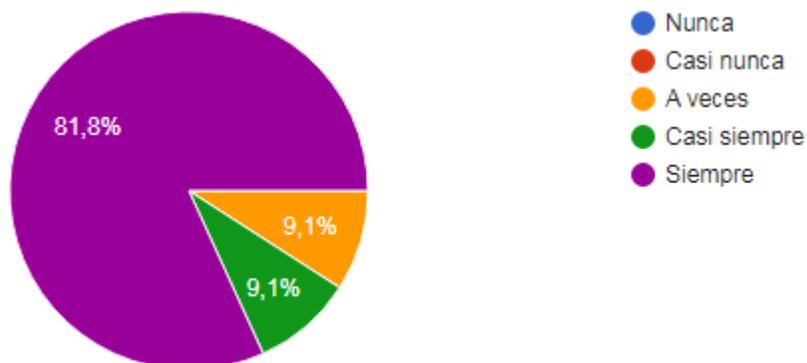
Figura 7. Nivel de ingresos del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

La Figura 7 muestra el aspecto considerados para medir la dimensión referente al capital; y donde el 90.9% de los encuestados manifestaron que “siempre” realizan la evaluación del nivel de los ingresos, mientras que el 9.1% lo hace “casi siempre”.

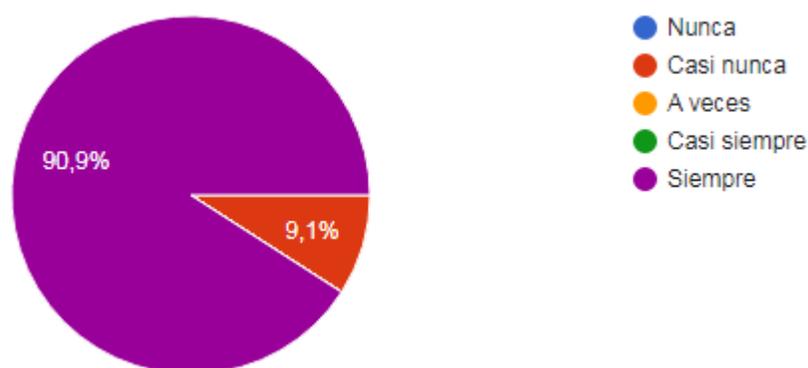
Figura 8. Nivel de gastos o egresos del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

La Figura 8 muestra los resultados referentes al nivel de gastos o egresos de los solicitantes al crédito; donde el 81.8% “siempre” lo realiza, el 9.1% “casi siempre”, y el 9.1% restante “a veces” lo considera en su evaluación. Con respecto al análisis de la liquidez (Figura 9) se evidenció que el 90.9% “siempre” realiza la evaluación de la liquidez, mientras que el 9.1% lo hace “a veces”.

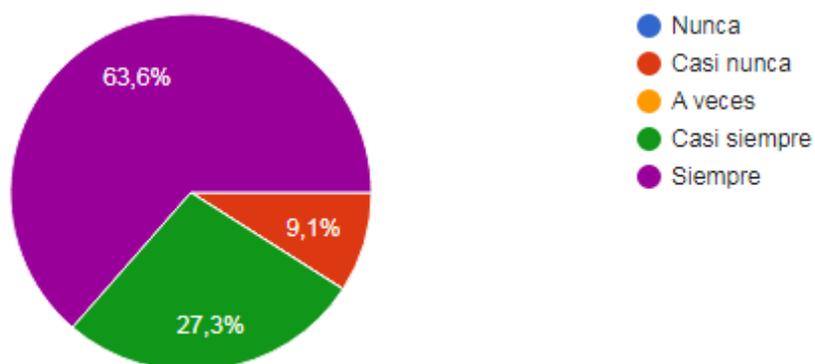
*Figura 9. Liquidez del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

La rotación de inventario es una medida de la rapidez con la que una empresa está vendiendo y reponiendo su inventario. Una baja rotación demuestra que la organización tiene demasiado inventario, lo que puede generar costos, problemas de obsolescencia o pérdida de valor, capital estancado; lo que es una clara señal que el negocio tiene problemas. En este caso la Figura 10, muestra que el 63.6% contestó que “siempre” realizan esta evaluación, el 27.3% “casi siempre” lo hace y el 9.1% lo realiza “a veces”.

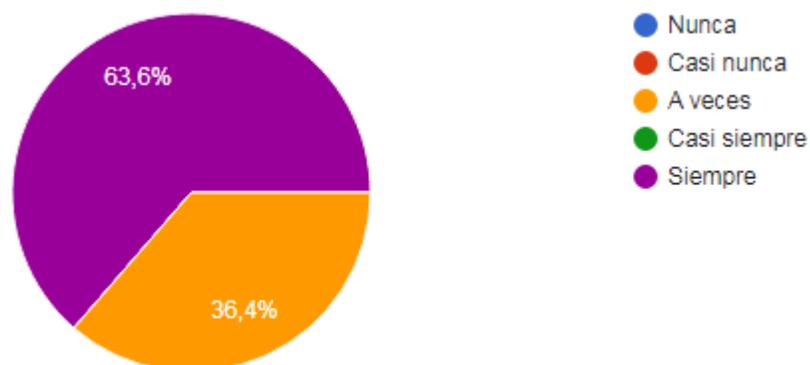
*Figura 10. Rotación de inventarios del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

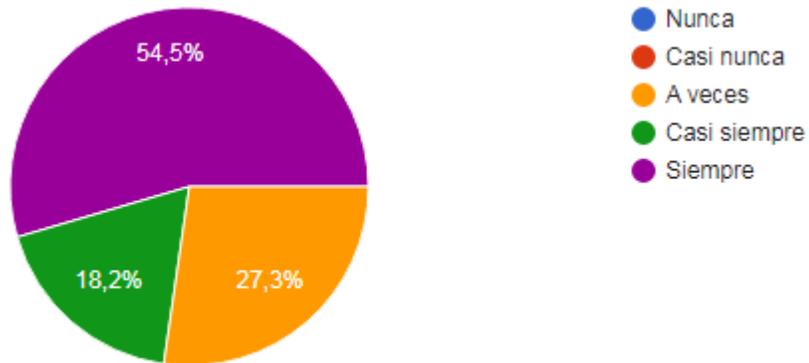
La Figura 11 muestra los resultados referentes la rotación de cuentas por pagar; donde el 63.6% % “siempre” realiza la evaluación y el 36.4% lo hace “a veces”.

*Figura 11. Rotación de cuentas por pagar del cliente*



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

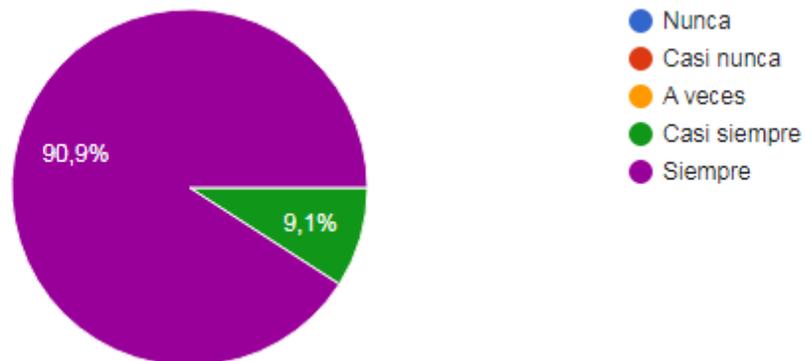
Figura 12. Rotación de cuentas por cobrar del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

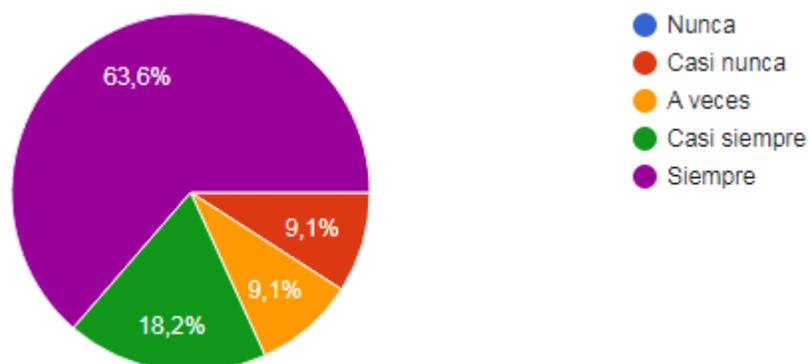
La Figura 12 muestra los resultados referentes la rotación de cuentas por cobrar; donde el 90.9% % considera que esta evaluación es importante, mientras que el 9.1% lo realiza “casi siempre”. Así mismo la Figura 13, “siempre” (90.9%) realiza la evaluación sobre el nivel de endeudamiento, mientras que el 9.1% lo hace “casi siempre”.

Figura 13. Nivel de endeudamiento del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

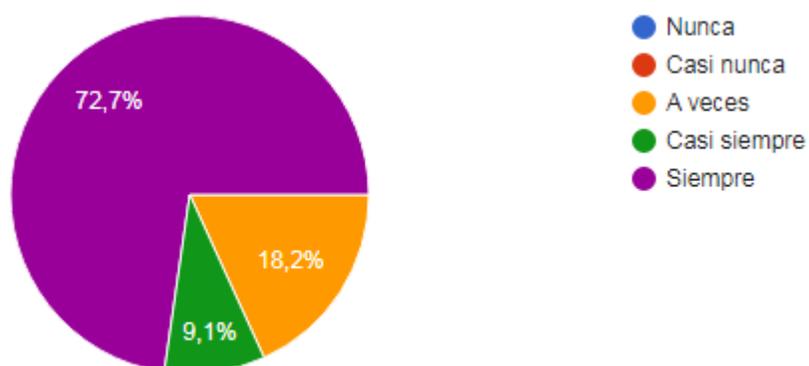
Figura 14. Posesión de activos fijos o bienes



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

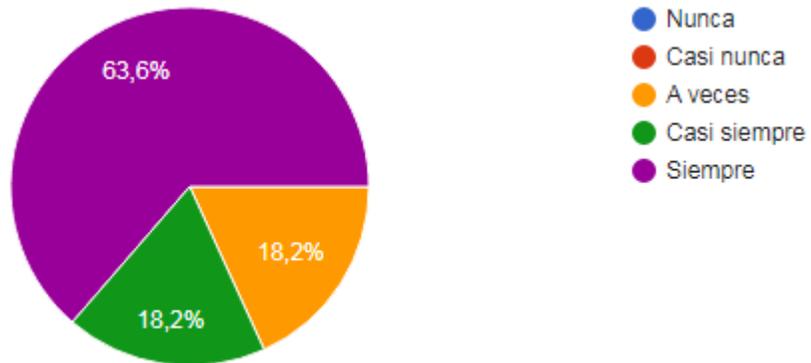
La Figura 14 muestra los resultados referentes la posesión de activos que tiene el cliente; donde el 63.6% “siempre” lo considera, el 18.2% “casi siempre”, el 9.1% “a veces” y el 9.1% restante “casi nunca” lo toma en cuenta. La Figura 15, muestra que el 72.7% “siempre” evalúa el valor económico de los activos, el 9.1% lo hace “casi siempre” y el 18.2% lo hace “a veces”.

Figura 15. Valor económico de los activos fijos o bienes



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

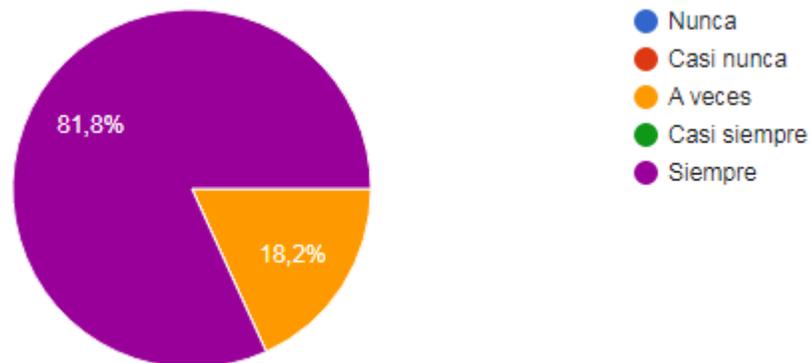
Figura 16. Calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

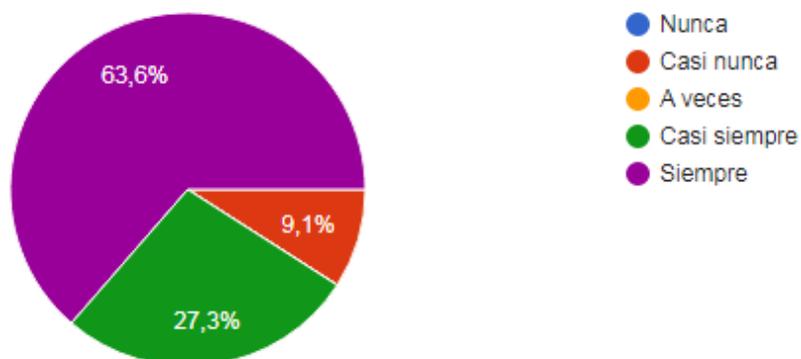
La Figura 16 muestra los resultados referentes la calidad o naturaleza de los activos que tiene el cliente; donde el 63.6% “siempre” lo considera, el 18.2% “casi siempre”, y el otro 18.2% “a veces”. La Figura 17, muestra que el 81.8% “siempre” evalúa la honorabilidad y solvencia moral del cliente, mientras que el 18.2% lo hace “casi siempre”.

Figura 17. Honorabilidad y solvencia moral del cliente



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

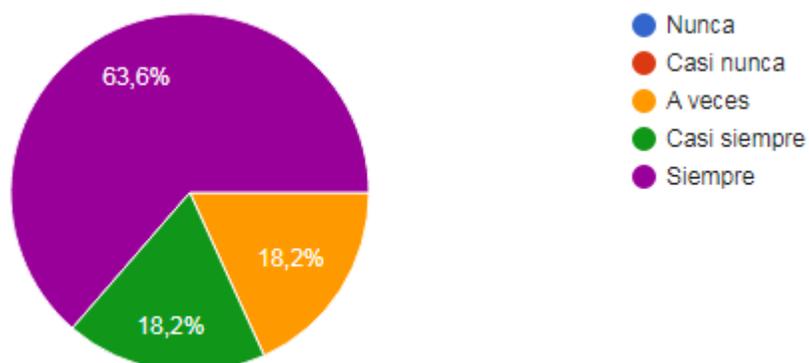
Figura 18. Demandas judiciales de los créditos



Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

La Figura 18 muestra que el 63.6% “siempre” verifica las demandas judiciales de los créditos obtenidos por el cliente, el 27.3% “casi siempre”, y el otro 9.1% “casi nunca” lo hace. Finalmente, la Figura 19, muestra que el 63.6% “siempre” evalúa las condiciones económicas, políticas del sector, región y/o país, mientras que el 18.2% lo hace “casi siempre” y el 18.2% restante a veces.

Figura 19. Condiciones económicas y/o políticas del sector, región y/o país

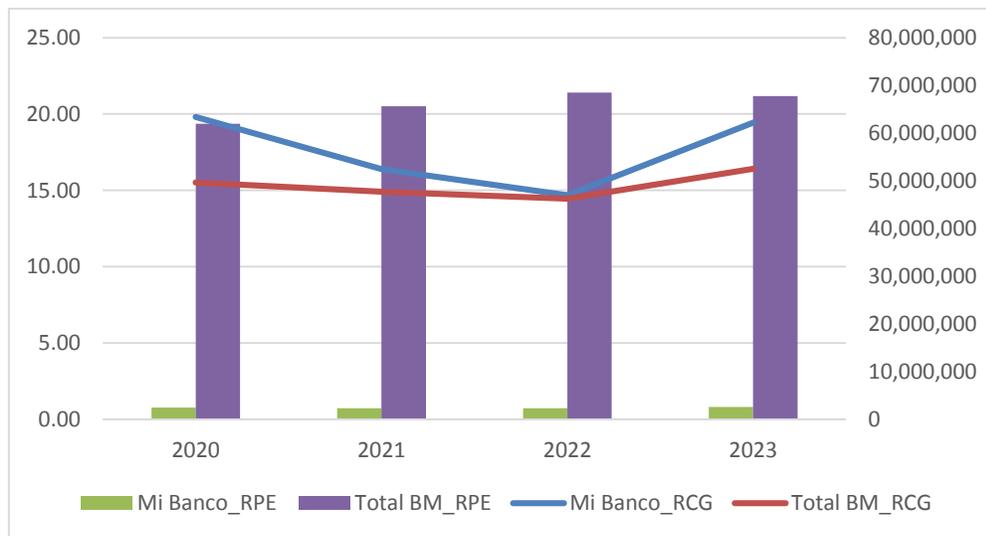


Nota: Elaboración en base a la aplicación de encuestas en los asesores de negocios Mi Banco

#### 4.1.2. La morosidad de cartera de Mi Banco

El comportamiento de los indicadores de morosidad en Mi Banco tuvo un comportamiento descendente en los años 2021 y 2022, para recuperar un movimiento alcista leve en a setiembre del 2023. El ratio de capital global que considera el patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional) tuvo una variación negativa de -17.3% ubicándose en un ratio de 16.40% en el 2021, de -10.4% ubicándose en un ratio de 14.69% en el 2022, y de 32.3% ubicándose en un ratio de 19.44% a setiembre del 2023. El comportamiento que ha tenido este indicador aún se encuentra por encima del valor mínimo establecido en 10% por la SBS.

Figura 20. *Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global.*

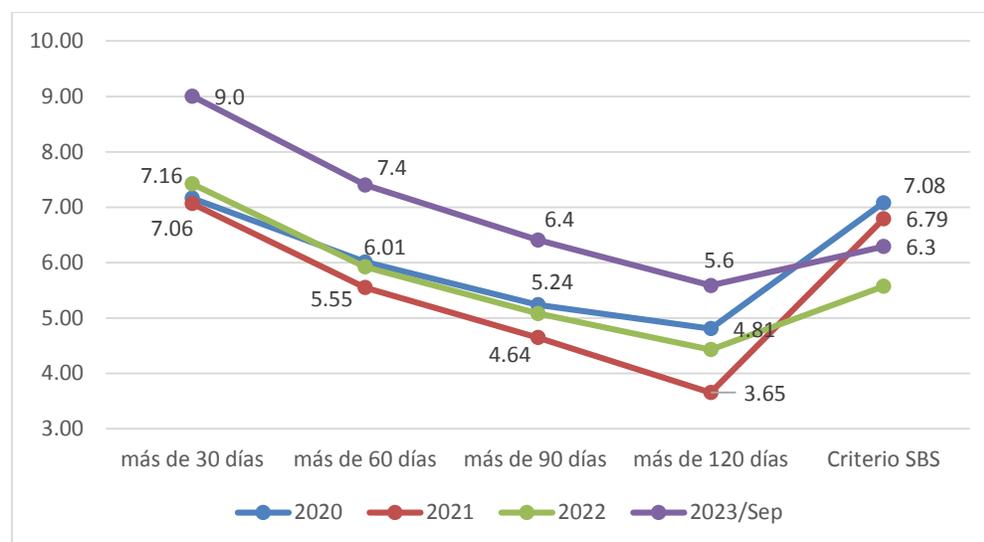


Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

La Figura 20, muestra el comportamiento del ratio de capital global (RCG), el mismo que es un indicador de la salud financiera de Mi Banco; este indicador muestra la relación existente entre los fondos con los que cuenta la entidad y la finalidad de afrontar imprevistos de manera inmediata; estos imprevistos están referidos a los riesgos implícitos de la intermediación bancaria.

El comportamiento de este indicador estuvo en sintonía con el movimiento sucedido en toda la banca múltiple (BM), aunque los cambios fueron de menor proporción -3.9% (2021), -3.2% (2022) y 13.5% (setiembre 2023). El movimiento descendente del RCG de Mi Banco estuvo explicado por el descenso de los requerimientos de patrimonio efectivo (RPE) necesarios para cubrirlos los riesgos de mercado en cada periodo. 2021(S/ -144.6 millones), 2022 (S/ 22.7 millones) y 2023 (S/ 286.4 millones).

Figura 21. *Ratios de morosidad de Mi Banco según días de incumplimiento.*



Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

La Figura 21 muestra el comportamiento de los ratios de morosidad de Mi Banco, los mismos que han presentado un descenso del año 2020 al 2021, en cada uno de los indicadores por días de incumplimiento desde treinta días hasta más de 120 días para luego seguir una senda de recuperación – la morosidad comienza a subir en la entidad – hasta setiembre del 2023. En el 2021, las caídas más importantes en los ratios de morosidad se dieron en aquellos créditos con atrasos con más de 90 días (-11.3%) y en los de más de 120 días (24.0%); este comportamiento descendente tuvo relación con dos hechos importantes: la recuperación de la actividad económica post año pandémico, y las facilidades que dio el gobierno para menores requerimientos de capital por los créditos otorgados por Reactiva Perú.

Posteriormente al año 2021, se evidencia un comportamiento alcista de los ratios de morosidad de Mi Banco en cuanto a la clasificación por días de incumplimiento, sobre todo en aquellos créditos con atrasos de más de 30 días, el mismo que paso de 7.16% en el 2020 a 9.0% a setiembre del 2023. Si bien el año 2023 aún no ha finalizado, los ratios de morosidad presentados por Mi Banco ya han superado los valores obtenidos en el 2020, y que este escenario obliga a la entidad aumentar las provisiones por estos créditos impagos que están ocurriendo, y este aumento de provisiones presionan a obtener menores utilidades a las esperadas.

La Tabla 2 añade al análisis el comportamiento de la morosidad de cartera del año 2020 a setiembre del 2023, pero considerando el tipo de crédito otorgado por la entidad financiera, para identificar qué tipo de crédito estuvo

más expuesto y menos expuesto al riesgo de incumplimiento, incidiendo de manera significativa o no en el movimiento del indicador total de morosidad de Mi Banco.

Tabla 2. *Comportamiento de la morosidad en Mi Banco por tipo de crédito*

	2020	2021	2022	2023
Medianas empresas	6.70	13.82	11.31	10.83
Pequeñas empresas	8.86	7.76	5.84	6.45
Micro empresas	3.94	4.29	4.56	5.59
Consumo	5.57	2.30	2.38	3.78
Hipotecarios	8.77	7.31	4.89	5.09
Total créditos directos	7.08	6.79	5.57	6.29

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

Los resultados evidencian que el cambio descendente en la morosidad de cartera para el año 2021 estuvo explicado principalmente por el descenso que se dio en la morosidad de los préstamos de consumo (-58.7%), en los préstamos hipotecarios (-16.7%) y en los préstamos otorgados a las pequeñas empresas (-12.4%); aunque es importante indicar que, en el mismo periodo se dió un aumento del 106.4% del ratio de morosidad relacionado a los créditos otorgados a medianas empresas pero que no fue relevante en términos absolutos porque la poca participación de este grupo al 2021 en toda la cartera de Mi Banco.

Para el año 2023, ante una alza de la tasa de morosidad de Mi Banco, los resultados evidencian principalmente un aumento en la morosidad de los préstamos de consumo (58.8%) y en los préstamos a micro empresas (22.8%). En este periodo solamente los créditos otorgados a medianas empresas

presentan una caída en su tasa de morosidad, de -4.3%. Es importante ver que de acuerdo al ratio de la SBS, la caída de la morosidad se dio hasta el 2022, para después evidenciar un cambio ascendente a setiembre del 2023; esto se explica debido a las facilidades que dio el gobierno para menores requerimientos de capital por los créditos otorgados por Reactiva Perú, considerando que este programa tenía un periodo de gracias de hasta 36 meses, y las provisiones para este crédito se establecieron en 0%.

La Tabla 3 detalla el comportamiento que ha tenido los créditos colocados de acuerdo al tipo y situación, evidenciándose en el 2021 una caída de la cartera refinanciada y de la cartera atrasada equivalente al -40.4% (-S/ 46.4 millones) y -0.8% (-S/ 7.5 millones) respectivamente. En el 2022, se evidencia un caída en los créditos atrasados equivalente a -14.7% (-S/ 134.2 millones). Como se ha indicado este comportamiento en gran medida esta explicado por el otorgamiento de créditos Reactiva Perú y FAE Mype y que además permitió el cambio en las condiciones otorgadas por la SBS para evitar aumentar las provisiones producto del otorgamiento de créditos del programa.

Tabla 3. *Créditos directos según tipo de crédito y situación, Mi Banco*

	2020			2021			2022			2023		
	Vigentes	Refinanc. y Reestruct.	Atrasados									
Corporativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grandes Empresas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medianas Empresas	500017	450	35929	423374	734	68030	409606	425	52295	444366	1364	54121
Pequeñas Empresas	6599284	88833	650332	7557638	57961	640915	8712314	69850	544770	8509326	76707	592122
Micro Empresas	3897987	19825	160524	3464417	5844	155369	3026914	9967	144933	2666972	10850	158701
Consumo	528948	4714	31460	581740	2646	13767	512679	3827	12585	441228	4679	17505
Hipotecarios	424775	976	40953	424616	1194	33582	442155	1169	22808	452661	1241	24337
	11951011	114798	919198	12451785	68380	911664	13103667	85237	777391	12514553	94841	846786

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

En el 2023, la información analizada muestra un incremento en los importes de créditos refinanciados y reestructurados equivalente a 11.3% (-S/ 0.1 millones), así como el aumento de la cartera atrasada en 8.9% (S/ 69.3 millones). En este año los créditos refinanciados y reestructurados que más crecieron fueron los referentes a los tipos de créditos de consumo (22.2%), así mismo este mismo tipo de crédito mostró un aumento del 39.1% en su cartera atrasada

La Tabla 4 presenta una información importante a considerar y que está relacionada a la estructura de los créditos otorgados según la categoría del deudor, los mismos que evidencian un cambio en su composición. Los clientes con calificación normal fueron aumentando su participación dentro de la estructura pasando de 77.62% en el 2020 a 87.61% en el 2021, a un 90.64% en el 2022, y descender su participación a setiembre del el 2023 (89.85, - S/511 millones menos que el año anterior). Esta disminución en la calificación normal de los clientes ocasionó que ese porcentaje se traslade a las estructuras denominadas deficientes (8.0%), dudosos (15.2%) y pérdida (10.9%).

Tabla 4. *Estructura de créditos directos e indirectos según categoría de riesgo del deudor en Mi Banco*

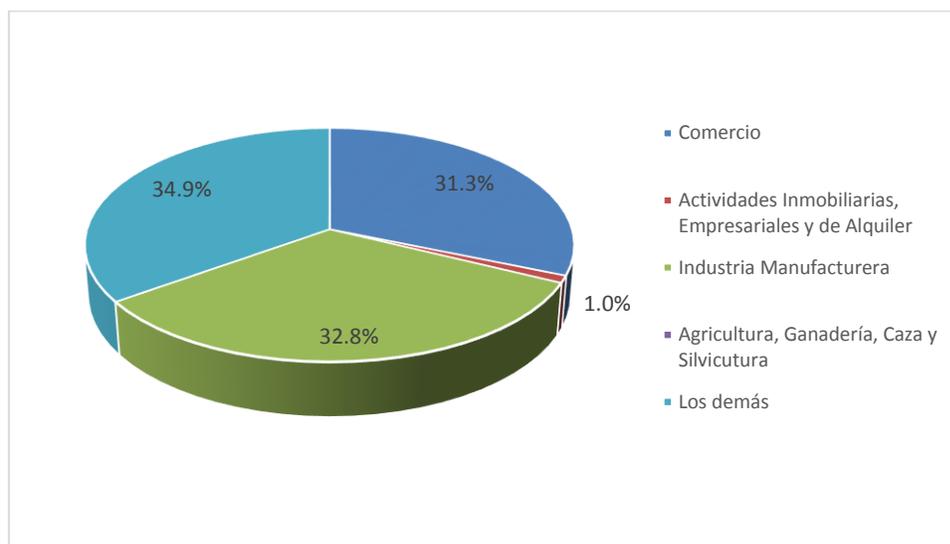
	2020	2021	2022	2023
Normal	77.62	87.61	90.64	89.85
Con Problemas Potenciales	13.03	4.25	2.31	2.27
Deficiente	2.07	1.60	1.70	1.83
Dudoso	2.14	2.77	2.54	2.92
Pérdida	5.13	3.77	2.82	3.13
Total	12917991	13348097	13925323	13414177

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

De acuerdo con la Figura 22 el sector manufactura para Mi Banco se ha convertido en el mayor destino de los préstamos otorgados por la entidad, el cual concentra el 32.8% del total de la cartera evidenciando un decrecimiento del 59.8% (S/ 195.1 millones menos) con respecto al año anterior; así mismo el sector comercio representa el 30.8% del total de la cartera evidenciando u

aumento del 59.8% (S/ 225.6 millones adicionales) - crecimiento relativo más importante en la colocación de créditos de la entidad.

Figura 22. *Créditos otorgados por sector económico de Mi Banco, 2023.*



Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

Finalmente, los datos recogidos y consolidados de la encuesta aplicada a los treinta y tres asesores de negocios de Mi Banco agencia Cajamarca. Han evidenciado en un mayor porcentaje el cumplimiento de las consideraciones a tener para el otorgamiento de créditos en la entidad; es decir, que los asesores cumplen en mayor proporción, pero también existen consideraciones a tomar en cuenta que “casi nunca” los consideran para el otorgamiento del crédito, como por ejemplo el no analizar el crecimiento del negocio o ingresos del cliente, el no evaluar la zona de influencia comercial del negocio o sector laboral del cliente, la liquidez y rotación del negocio, la posesión de los activos.

. Si bien la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** muestra manera de resumen el movimiento que han tenido los indicadores considerados para el manejo del riesgo crediticio, también se puede observar que hubo un aumento en la colocación de créditos directos equivalente a 4.7% (S/ 563.5 millones de soles adicionales desde el 2020 a setiembre del 2023), sumado a un descenso en los créditos refinanciados y reestructurados (-17.4%, -S/ 19.9 millones), los créditos atrasados (-7.9%, -S/ 72.4 millones), el ratio de capital global logró alcanzar el valor de 19.4% y el ratio de morosidad llegó hasta 6.3%, evidenciando un deterioro si lo comparamos con los años previos (2022 y 2021).

Tabla 5. Comportamiento de los indicadores de morosidad y créditos por situación.

	2020	2021	2022	2023/set	Var 2021	Var 2022	Var 2023
Créditos vigentes	11951011	12451785	13103667	12514553	4.2%	5.2%	-4.5%
Créditos Refinanciados. y Reestructurados.	114798	68380	85237	94841	-	40.4%	24.7%
Créditos atrasados	919198	911664	777391	846786	-0.8%	14.7%	8.9%
Ratio de Capital Global	19.8	16.4	14.7	19.4	-	17.3%	10.4%
Ratio de morosidad	7.1	6.8	5.6	6.3	-	18.0%	12.9%

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2023)

Se puede concluir que el cambio negativo de los indicadores de morosidad en el 2023, pueden seguir desmejorando sin consideramos los aspectos políticos, sociales y económicos que a tocado vivir el último año.

Adicionado a estos factores externos el no cumplimiento de consideraciones necesarias para el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios tiene una injerencia directa en la calidad de las carteras, considerando la dinámica de los negocios, el sector y la economía cualquier cambio adverso hacia el cliente condiciona el pago y obligación futura que este tiene con la entidad.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1. Conclusiones**

El manejo que tienen los asesores de crédito para el otorgamiento de créditos en Mi Banco Agencia Cajamarca si contribuyó al aumento de los niveles de morosidad, el mismo que creció en 6.3 % a setiembre del 2023, debido a que un pequeño grupo de ellos pasa en alto consideraciones relacionadas a las dimensiones de Capacidad, Capital, Colateral y Carácter del deudor.

En cuanto al otorgamiento de créditos, los resultados evidencian en la dimensión de Capacidad el 18.2% de los asesores de crédito consideran “a veces” o “casi nunca” el crecimiento del negocio o ingresos del cliente, la calidad de actividades de negocios o actividad laboral del cliente, la actividad comercial de la zona del negocio o sector laboral del cliente; y el 9.1% de los asesores “nunca” consideran la cantidad de empleados del negocio y/o la responsabilidad del cliente. En la dimensión de Capital el 36.4% de los encuestados consideran “a veces” o “casi nunca” el análisis de la liquidez y la rotación de activos del cliente. En la dimensión del Colateral el 36.4% no evalúa la posesión de activos.

Mi Banco ha visto aumentos en los indicadores de morosidad en el último año con un ratio de 6.3% en setiembre del 2023, con un aumento de la

cartera atrasada de 8.9% (S/ 69.3 millones); este comportamiento está relacionado principalmente con el aumento en la morosidad de los préstamos de consumo (58.8%) y en los préstamos a micro empresas (22.8%). Finalmente, lo clientes con calificación “normal” descendieron su participación a setiembre del el 2023 (89.85, - S/511 millones menos que el año anterior). Esta disminución en la calificación normal de los clientes ocasionó que ese porcentaje se traslade a las estructuras denominadas deficientes (8.0%), dudosos (15.2%) y pérdida (10.9%).

## **5.2.Recomendaciones**

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

Si bien los resultados muestran una adecuada evaluación por parte de los asesores de créditos es necesario monitorear individualmente y aleatoriamente el cumplimiento de las consideraciones establecidas institucionalmente en la agencia Cajamarca para el otorgamiento de crédito, y evaluar a cabalidad todas las variables de análisis poniendo énfasis en aquellas relacionadas a Capacidad, Capital, Colateral y Carácter del deudor.

Se recomienda fortalecer los procesos para el otorgamiento de créditos a través de los asesores de créditos siendo ellos el principal filtro de gestión en la calidad de la cartera de Mi Banco, es de suma importancia propiciar y fomentar la cultura de riesgos a todos los colaboradores de la agencia y así asegurar el cumplimiento de los resultados financieros que la entidad establezca.

## LISTA DE REFERENCIAS

- AIS GROUP. (2023). *Otorgamiento*. Obtenido de AIS GROUP: Servicios financieros, Gestión de riesgo, Otorgamiento: <https://ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Alfaro, J., & Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, Año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, Vol.6, pp. 26-32.
- Balmaseda, B., & Necochea, L. (2013). Metodología de estimación del número de clientes del sistema bancario en México. *El Trimestre Económico*, 943-963.
- Bazan, H. (2018). *Código de ética para la investigación*. Obtenido de Vicerrectorado de Investigación: Reglamentos y normas de investigación: <https://upagu.edu.pe/es/documentos-oficiales/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Cabanelas, P., & Moreira, A. (2009). La gestión de las relaciones con clientes y la empresa de alta rentabilidad de Galicia. *Revista de Estudios Regionales*, 223-246.
- Cañar, M. (2022). *El crecimiento económico y el índice de morosidad en el sistema de bancos privados, grandes, medianos y pequeños del Ecuador, período*

- 2010 - 2020. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34769>
- Chavarin, R. (2015). Morosidad en el pago de Créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 71-83.
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 20-40.
- Garrido, C., & Granados, L. (2004). Innovación, financiamiento y organización financiera nacional. *Revista Latinoamericana de Economía*, 163-184.
- Gestión. (16 de Marzo de 2021). *Más de 45,000 empresas dejaron de operar en Perú a raíz del COVID el 2020*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/emprendedores-mas-de-45000-empresas-dejaron-de-operar-en-peru-a-raiz-del-covid-el-2020-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw Hill.
- Irigoin, R. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito SIPAN S.A-2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7580/Irigoin%20Irigoin%20Rosa%20Yobany.pdf?sequence=1>.
- López, P. (12 de Marzo de 2021). *¿Cómo afecta la pandemia a la economía y negocios de las microempresarias?* Obtenido de Banco Continental BBVA:

<https://www.bbva.com/es/pe/como-afecta-la-pandemia-a-la-economia-y-negocios-de-las-microempresarias/>

Mendoza, M., & Bravo, V. (2022). Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. *Revista Polo del Conocimiento*, Vol. 7, No 8. pp. 1845-1869.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (16 de Abril de 2020). *Reactiva Perú: una medida que apoya a las empresas a mantener la cadena de pagos.*

Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/126017-reactiva-peru-una-medida-que-apoya-a-las-empresas-a-mantener-la-cadena-de-pagos>

Ministerio de Economía y Finanzas. (3 de Octubre de 2021). *Programa de Garantías “Reactiva Perú”*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas:

[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=102665&lang=es-ES&view=article&id=6429](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102665&lang=es-ES&view=article&id=6429)

Molina, R., López, A., & Contreras, R. (2014). El emprendimiento y crecimiento de las Pymes. *Acta Universitaria*, 59-72.

Neyra, J., & Reyes, E. (2020). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la Financiera Mi Banco S.A. Agencia Cajamarca*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46901/Neyra\\_ZJ-Reyes\\_VEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46901/Neyra_ZJ-Reyes_VEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>.
- Periche, G., Ramos, E., & Chamoli, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 206-212.
- Rodríguez, O. (2008). El crédito comercial: Marco conceptual y revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 35-54.
- SB. (2023). *Glosario de Términos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos Ecuador: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- SBEF. (2005). *Glosario de Términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia: <http://www.tradulex.com/Glossaries/Baseli+II-es-en.pdf>
- SBS. (2020). *Regulación > Basilea II y Basilea III > Glosario de Términos Clave*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii/glosario-de-terminos-clave>
- SBS. (2023). *Riesgo Crediticio: Ratios de morosidad por días de incumplimiento*. Obtenido de Superintendencia de Banca Seguros y AFP:

[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?  
p=1#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#)

SBS. (2023). *Riesgo de crédito: Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global por entidad bancaria*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:

[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?  
p=1#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#)

Valenzuela, L., García de Madariaga, J., & Blasco, M. (2007). Orientación al Valor del Cliente y las Nuevas Métricas de Marketing. Revisión y Análisis. *Panorama Socioeconómico*, 70-74.

Vásquez, I. (2018). *Percepción de la estrategia de cobranza y perfil de la cartra de clientes morosos de la entidad Lubica Servicios EIRL, Chiclayo. 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21365/vasquez\\_  
ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21365/vasquez_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## **ANEXOS**

## **Cuestionario**

**Tema:** “El Manejo en el Otorgamiento de Créditos y su incidencia en la Morosidad de Cartera de Mi Banco, 2023”.

Dirigida a los asesores de negocios de la Agencia Matriz Cajamarca – Mi Banco.

### **Datos del asesor encuestado:**

Nombres y Apellidos:

Escala para su evaluación

1 Nunca	0% de los casos
2 Casi Nunca	Del 1% al 33% de los casos
3 A veces	Del 34% al 66% de los casos
4 Casi Siempre	Del 67% al 99% de los casos
5 Siempre	100% de los casos

### **Capacidad**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa el crecimiento del negocio y de los ingresos del cliente?
2. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su cliente?
3. ¿Evalúa la calidad de las actividades del negocio o actividad laboral del cliente?
4. ¿Evalúa la actividad comercial existente en la zona de influencia del negocio o sector laboral del cliente?
5. ¿Evalúa la cantidad de empleados del negocio o el grado de responsabilidad del cliente?
6. ¿Evalúa la cantidad de sucursales del negocio o número de empleos del cliente?

### **Capital**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa el nivel de ingresos de sus clientes?
2. ¿Evalúa el nivel de gastos o egresos del cliente?
3. ¿Evalúa la liquidez de sus clientes?
4. ¿Evalúa la rotación de inventarios del cliente?

5. ¿Evalúa la rotación de cuentas por pagar del cliente?
6. ¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar del cliente?
7. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento de sus clientes?

### **Colateral**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como la capacidad económica?
2. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee el cliente?
3. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?

### **Carácter**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito?
2. ¿Verifica las demandas judiciales de los créditos?

### **Condiciones**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Considera las condiciones económicas y/o políticas del sector, región y/o país?

**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: .....  
.....  
.....  
.....  
.....