

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Gestión de riesgos crediticios y morosidad en Mibanco - Banco de la
Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022

Tesis para obtener el título profesional de Contador Público

Autor:

Bach. Valdez Obregon, Juber Darwin

Código ORCID: 0009-0000-8224-1171

Asesor:

Dr. Medrano Acuña, Walter

Código ORCID. 0000-0003-3530-2650

HUARAZ – PERÚ

2023

Índice general

	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iv
Palabras clave	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
Metodología	17
Resultados	19
Análisis y Discusión	39
Conclusiones	45
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas	50
Anexos	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Mibanco proporciona al potencial cliente un formato adecuado para que ingrese la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia	19
Tabla 2 : Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda	20
Tabla 3 : Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito	21
Tabla 4 : Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito	22
Tabla 5 : Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes	23
Tabla 6 : Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros	24
Tabla 7 : Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros	25
Tabla 8 : Los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco	26
Tabla 9 : La calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones y pagos	27
Tabla 10 : Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida	28
Tabla 11 : Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago	29
Tabla 12 : Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos	30
Tabla 13 : Las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente los reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda	31
Tabla 14 : Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio	32

Tabla 15	:	Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar	33
Tabla 16	:	Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza de los riesgos de sus actividades	34
Tabla 17	:	Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas	35
Tabla 18	:	La empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes	36
Tabla 19	:	Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza	37
Tabla 20	:	Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 : Mibanco proporciona al potencial cliente un formato adecuado para que ingrese la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia	19
Figura 2 : Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda	20
Figura 3 : Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito	21
Figura 4 : Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito	22
Figura 5 : Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes	23
Figura 6 : Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros	24
Figura 7 : Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros	25
Figura 8 : Los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco	26
Figura 9 : La calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones y pagos	27
Figura 10 : Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida	28
Figura 11 : Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago	29
Figura 12 : Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos	30
Figura 13 : Las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente los reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda	31
Figura 14 : Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio	32

Figura 15	:	Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar	33
Figura 16	:	Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza de los riesgos de sus actividades	34
Figura 17	:	Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas	35
Figura 18	:	La empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes	36
Figura 19	:	Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza	37
Figura 20	:	Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables	38

Palabras clave: Gestión de riesgos crediticios y morosidad.

Keywords: Credit risk and delinquency management.

Línea de investigación:

Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía
Línea de investigación	Gestión económica financiera

Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Gestión de riesgos crediticios y morosidad en MiBanco - Banco de la Microempresa S.A.-Agencia Huaraz, 2022" del (a) estudiante: VALDEZ OBREGON JUBER DARWIN, identificado(a) con Código N° 1409000190, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 15 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:
**Gestión de riesgos crediticios y morosidad en Mibanco - Banco de la
Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022**

Resumen

El propósito de la investigación fue, analizar cómo la gestión de riesgos crediticios influye en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.

El estudio fue descriptivo, de diseño no experimental y transversal. La población – muestra se conformó con 35 colaboradores. Para recopilar la información, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados demuestran que la gestión de riesgos crediticios influye significativamente en la morosidad, ya que el 34% de los encuetados manifestó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco cuantifica el riesgo de incumplimiento de pago, calcula el rendimiento del capital ajustado al riesgo y determina la pérdida en caso que los prestatarios no cancelen la deuda; el 26% explicó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes; el 43% reveló estar totalmente de acuerdo que Mibanco tiene carteras de alto riesgo por créditos reestructurados y en cobranza judicial; el 43% explicó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados; y el 26% expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades.

Abstract

The purpose of the research was to analyze how credit risk management influences the delinquency of Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Huaraz Agency, 2022.

The study was descriptive, non-experimental, and cross-sectional in design. The sample population consisted of 35 collaborators. To collect the information, the survey technique was used, and the questionnaire was used as an instrument.

The results show that credit risk management significantly influences delinquency, since 34% of those surveyed stated that they completely disagree that Mibanco quantifies the risk of non-payment, calculates the return on risk-adjusted capital and determines the loss. in case the borrowers do not pay the debt; 26% explained that they totally disagree that Mibanco applies updated criteria to evaluate clients' credit experience; 43% revealed that they totally agree that Mibanco has high-risk portfolios for restructured loans and in judicial collections; 43% explained that they agree that Mibanco has high rates of refinanced loans; and 26% expressed that they totally disagree that Mibanco implements credit management policies based on the nature of the risk of its activities.

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

En el ámbito internacional se tiene a Medina (2019), quien en su tesis titulada “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”; Tuvo como imparcial investigar el eventualidad de brillo y entender su incidencia en la liquidez de la cooperativa; concluye que el particular del campo de acción de despacho desconoce sobre el investigación de eventualidad de brillo y la baratura de su lapidación de la tasación y crecer el altura de rentabilidad, por otro bandada el particular menciona que hay un sobre demasía de trabajo, el justificación por el cual los colaboradores en la vida cumplen las normas y políticas del campo de acción correspondiente, teniendo como zona de influencia el holganza del monitoreo y protección del eventualidad de brillo, de este modo mismo, los pedidos de arbitrio melodía arrechucho registrados, carencia de capacitación al particular, problemas en los horarios de otorgamiento del brillo, en la vida existe un protección tampoco extras en la tarjetero vencida para desempolvar las deudas, igualmente carece la institución financiera de un preciso trata de la comunicación.

Arenas (2019) en su proposición denominada “Evaluación del Riesgo cotizable de la tarjetero de microcréditos de una la corporación financiera en Uruguay”; concluye que las micro economía se componen como una de las alternativas para alcanzar al financiamiento y de desobstruir su cimienta a las mypes que tengan estrecheces de ganar créditos en el sistema especulador, el razonamiento micro especulador se define por cuerpo conveniente intensiva en el zona de influencia del potencial compasivo donde se analiza el eventualidad de brillo, basado en cuán levantado es la comunicación interna del operación ya de la establecimiento del empresario que solicita el brillo, el patrón de credit scoring es una buena instrumento de disección a la hora de discriminar adecuadamente entre los “buenos” y “malos” clientes prestatarios, de comparable faceta exprimir las políticas de brillo efectivas que ayuden a rebajar el eventualidad cotizable, los perjuicios de recopilación tropiezo y el eventualidad ánimo del prestatario melodía inherentes a los mercados financieros por ello el utilización de scoring estadísticos.

Rubio (2018) en su tesis denominada “La Gestión de Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas”; señala que la gestión de riesgos se centra principalmente en el propósito social, económico y financiero de los microcréditos y los distingue de los préstamos de los bancos comerciales convencionales. Para ello, recomendar objetivamente cómo conseguir servicios financieros y encontrar a las personas más adecuadas, y que esto conlleva el riesgo de que la información afecte el importe de los pagos atrasados, el estudio también finaliza con una historia de importancia regulatoria. marco relacionado con el tema del microcrédito y sus diversas características en el entorno económico, social y financiero del país. parte del análisis, el papel del gobierno y el hecho de que éste debe velar y velar por la seguridad y confianza en materia financiera; La calificación estadística puede ser elegida como una estrategia más correcta para decidir si dar crédito al prestatario o no, y especialmente para obtener resultados positivos de la convergencia del modelo de gestión del riesgo crediticio de las entidades financieras

según los acuerdos de Basilea II. Ávila (2018) afirma en su tesis “Medición y gestión de riesgos financieros en empresas del sector real” que las empresas del sector real se han dado cuenta de la importancia de identificar, medir y gestionar los riesgos financieros como parte complementaria del desarrollo. una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a la empresa mantenerse dentro de los límites de los objetivos de beneficios, lo que promueve la eficiencia operativa y la conservación del capital, garantiza la solvencia y estabilidad de la empresa; Asimismo, las empresas logran reducir significativamente sus riesgos financieros mediante el uso de derivados, el uso de futuros, swaps, futuros y opciones, p. las empresas pueden gestionar el impacto de la volatilidad de los precios de las materias primas y los movimientos de las tasas de interés. precios y garantizar el nivel de ventas en el futuro a los precios actualmente determinados.

Ros (2019) en su tesis titulada “Retos y oportunidades de las cooperativas de ahorro y préstamo ante la globalización financiera”; Concluye que las cooperativas de ahorro y de préstamo están creciendo, pero no son capaces de cambiar las tendencias predominantes en la economía y la vida empresarial; en este sentido, las cooperativas

se caracterizan igualmente por una mayor competencia y el esfuerzo por obtener recursos financieros. , lo cual se debe a las condiciones de los organismos reguladores gubernamentales, las características del mercado y el contexto que moldea su comportamiento. De manera similar, las cooperativas no pueden revertir las tendencias económicas globales de los mercados financieros, y su aumento depende del interés y la participación de los socios y administradores según la estructura de la organización, por lo que el futuro de las cooperativas de ahorro y de las cooperativas de préstamo es incierto.

Paredes (2019) en su tesis “Análisis del riesgo de crédito y su efecto en la solvencia de la cooperativa de ahorro de Frandesc Ltda. en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”; Se concluye que es obvio que el personal del área administrativa desconoce el análisis e informe sobre el riesgo crediticio para realizar la estimación y desarrollar el nivel de rentabilidad de la cooperativa, las opiniones presentadas por los asesores de crédito y el director comercial sí pueden estar justificadas. Se observó que debido a la carga operativa adicional, el personal no puede seguir las estrategias de las unidades administrativas, lo que afecta el seguimiento y la gestión eficaz del riesgo crediticio. Además, para optimizar la rentabilidad de la cooperativa, el personal directivo debe estar capacitado en el análisis y análisis del riesgo crediticio.

En el contexto nacional se tiene investigaciones como el de Nole (2018), quien en su tesis denominada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015”; señala que existe una conexión entre las estrategias de cobro y los retrasos en los pagos, pero Epsel S.A. Las estrategias de cobranza resultan ineficaces porque el 94% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo con que Epsel S.A.; ponga más énfasis en tu colección para tener una buena colección; También recomienda tácticas de cobranza para modernizar la morosidad, mejorar las estrategias de cobranza para mejorar la morosidad, terminar rápidamente el servicio, ofrecer refinanciamiento de deuda y finalmente reinvertir el dinero en empleos.

Moncada (2018) en su tesis “Análisis de Factores Contribuyentes a la Incumplimiento de la Cartera Bancaria de las Pymes (PYME) en el Banco Internacional del Perú – Interbank”; señala que los factores que inciden en el impago de las carteras de los bancos pequeños y medianos del banco interbancario son: planificación financiera, liquidez, inversión de liquidez en otra industria, falta de provisiones comerciales a largo plazo, indiferencia y desorganización en el desempeño de los bancos. Alto riesgo, porque la gestión del negocio está en manos de una sola persona y la negligencia de los clientes PYME, es decir. pago tardío. Además, la revisión documental de la normativa del banco recomienda que el banco defina una triple política de visitas postpago encaminada a actualizar la información financiera de la empresa y garantizar los pagos, lo que significa que el banco actualiza el estado financiero de los clientes recurrentes cada dos meses consistente en visitas de campo a las empresas e información documental actualizada sobre cómo mejorar el proceso de evaluación crediticia.

Castillo (2019) en su tesis denominado “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”; Concluye que las siguientes variables determinan el nivel de morosidad de las cajas y bancos de crédito municipales peruanos: servicios del MEP, préstamos, liquidez, desempleo, capital/riqueza y agencias, si se evidencia un vínculo directo con la agencia Cuanto mayor sea el andamiaje operativo o capacidad instalada , mayor y mejor será el desempeño y la gestión requeridos. En el caso de los préstamos, esto significa una mayor calidad de la evaluación crediticia, si el uso de la capacidad no es efectivo, el crecimiento excesivo de las instituciones incidiría en la infracción; Por eso, es muy importante saber cómo se desarrolla el proceso.

Cóndor (2019) en su tesis “Gestión del riesgo crediticio y tasa de morosidad en Mibancos – Agencia Chupaca – 2018”; concluye que se obtuvo una significancia bilateral de 0.011 con un margen de error de 0.05 y un nivel de correlación de 0.458, lo que se consideró un nivel de correlación positiva débil; dar la imagen de que un plan o una gestión del riesgo de crédito adecuados pueden no dar lugar a retrasos suficientes; En este sentido, los líderes y directivos deben desarrollar un plan de

progreso con estrategias demográficamente relevantes que se centren en optimizar el actualmente alarmante índice de criminalidad.

Vásquez (2022) en su tesis titulada “Morosidad en cajas municipales de ahorro y crédito”; observa que las cooperativas de crédito y los bancos se enfrentan a una serie de problemas de riesgo, uno de los cuales es la aprobación de créditos, el riesgo operativo de mercado y el riesgo de liquidez, todos los cuales conducen a un aumento de los impagos y de los impagos; el impago de los clientes de las instituciones financieras es un factor sumamente importante porque la delincuencia evita medir la eficiencia. Como resultado de la pandemia, la delincuencia ha sido volátil, impulsada por factores microeconómicos como su limitado desempleo. clientes, enfermedades.

Izarra (2018) en su disertación “Riesgo de Crédito e Insolvencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA. No. 582 – Huancavelica – Temporada 2014”; señala que la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. N° 582 - Existe evidente correlación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad de Huancavelica; Por lo tanto, las autoridades deben prestar más atención que antes a la evaluación del riesgo crediticio, por lo que realiza un programa de desarrollo de capacidades dirigido a la estimación del riesgo crediticio, que tiene como objetivo reducir el número de incumplimientos y que las entidades financieras implementen políticas, herramientas y mecanismos. destinado a evaluar el riesgo de crédito. en recuperación. evaluar el riesgo de no alcanzar el objetivo de reducción de la delincuencia.

Salcedo (2022) en su tesis denominada “Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC lima, 2021”; concluye que se ha comprobado que existe una correlación positiva significativa grande y directamente proporcional entre la variable morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de ABC Lima, 2021. Porque cuando los clientes dejan de pagar los créditos, el aumento de los siniestros reduce la rentabilidad de la empresa, que pone en peligro los pagos tanto al Estado como a particulares; De igual forma, la política de crédito, como buena práctica, permite al CFO utilizar instrucciones técnicas para brindar opciones de pago a ciertos

clientes; para determinar la selección de crédito, los estándares y condiciones crediticias.

Torres (2019) en su disertación “Administración Penal en Caja Trujillo S.A. para mejorar la rentabilidad. Agencia Moshoque, 2018”; señala que la gestión concursal es un factor para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad, porque el efecto de los grandes impagos tiene un impacto directo y negativo. sobre la rentabilidad; existen dos manuales estratégicos para gestionar los retrasos en los pagos: la prevención a través del análisis de riesgos y añadiendo un sistema de evaluación y seguimiento. Los analistas de crédito también evalúan la facturación de los productos o servicios vendidos por los clientes en sus empresas antes de prestar, teniendo en cuenta que es Aspecto común evaluado, por lo que esta estimación permite conocer los altos ingresos y el bajo nivel de los comerciantes, por lo tanto, pueden prever un retraso en el cumplimiento de sus necesidades de pago.

La presente investigación tiene como fundamento teórico lo señalado por García (2014) quien precisa que la **gestión de riesgos crediticios** el deudor tiene derecho a recibir una suma de dinero y/o bienes del acreedor, siempre que exista confianza mutua para cancelar la cantidad, el acreedor tiene derecho a incentivar la cancelación del deudor de la cantidad especificada. ; existe posibilidad de pérdida por informalidad de las necesidades contractuales pactadas entre las contrapartes de la operación, en este proceso pueden ser pasivas o activas durante la operación, y el riesgo no se extiende parcialmente a los pagos principales, sino a la pérdida en caso de posibles no conformidades en la operación o si hay que reponerlos en el mercado.

La gestión del riesgo de crédito, según Vásquez (2015), es la dirección y administración de una tarea encaminada a crear metas y pasos para su implementación, con el objetivo de crear estrategias para el desarrollo e implementación de la gestión organizacional; Es la organización e implementación de habilidades y métodos de gestión de riesgos, así como la búsqueda y calificación de la eficiencia. La gestión de riesgos incluye coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción para prevenir y reducir la posibilidad de pérdidas por eventos financieros ocurridos durante el período estimado.

En lo que respecta a las teorías relacionadas con la variable **morosidad**, Gonzáles (2006) señala que el indicador de riesgo más importante para todas las instituciones financieras y otras entidades es la delincuencia; Es la parte de la cartera que está insolvente y es el principal motivo por el que algunas comunidades están sufriendo. El crecimiento de una cartera desorganizada representa la viabilidad a largo plazo de una institución o comunidad. Es importante conocer los motivos de los retrasos en el pago de los préstamos en las organizaciones, lo que permitirá implementar nuevas políticas para mantener o mejorar la calidad de la cartera. Asimismo, el indicador de mora de Chavarí (2015) es el más utilizado como medida del riesgo de la cartera crediticia. El ratio se obtiene de una cartera de crédito vigente o de cobranza judicial; Esto supone no seguir la cartera general que gestiona la entidad. Esta es una palabra que las organizaciones suelen utilizar para indicar créditos que no se han cobrado dentro de un tiempo determinado después del cumplimiento, como los créditos incobrables, que se cargan a cuentas de pérdidas.

Justificación de la investigación

Con relación a la justificación teórica, los resultados de la investigación permitirán mejorar la valoración de las teorías a ser aplicadas en el estudio, ya que servirán de insumo para evaluar objetivamente los problemas de la gestión de riesgos crediticios y morosidad, las conclusiones de la investigación permitirán mejorar la aplicación de las teorías y la normativa respectiva, lo que servirá de base para otras investigaciones, apoyando de esta forma el desarrollo de los procesos de gestión de riesgos y la morosidad, lo que ayudará a la empresa lograr sus objetivos.

Sobre la justificación social, las conclusiones del estudio beneficiarán a los diversos grupos de interés de la empresa, ya que optimizarán los procesos de gestión de riesgos crediticios y de la morosidad, lo que permitirá que la institución financiera implemente directivas que coadyuben al desarrollo de los procesos de manejo de riesgos de crédito, lo que permitirá reducir sustancialmente los niveles de morosidad, lo que redundará en el uso óptimo de los recursos financieros, sentando las bases para adecuada obtención de niveles de rentabilidad, aspiraciones que son propios de los inversionistas, clientes, proveedores, del Estrado y de otras partes interesadas.

Respecto a la justificación práctica, las conclusiones del estudio conllevarán al desarrollo de estrategias e implementación de nuevos lineamientos para que, fortalecidos con las bases teóricas, conceptos y antecedentes de investigación, se puedan plantear alternativas de solución para superar los problemas que serán materia de estudio, los mismos que vienen limitando el desempeño de la gestión de riesgos crediticios y la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz.

Con relación a la justificación metodológica, con la finalidad de concretar el estudio se necesitó de herramientas confiables para la recopilación de la información, por ende se requirió que las variables de investigación se operacionalicen de acuerdo a sus dimensiones, lo que ayudó a que la evaluación de los problemas de investigación sea mucho más comprensible; por tanto, el estudio ofrece criterios novedosos para recopilar, analizar y producir datos válidos y fiables.

Con relación a la justificación científica, los resultados del estudio servirán de fundamento para nuevas investigaciones, los mismos que se sustentarán en los nuevos enfoques de investigación que generará la presente investigación, coadyubando de esta manera a la solución de problemas que vienen afectando a la empresa; así mismo, servirán de base para estudios futuros donde las implicancias, variables y escenarios puedan ser diferentes al actual.

Conceptualización y operacionalización de variables

Definición conceptual de gestión de riesgos crediticios y sus dimensiones

Para Contreras (2021) La gestión del riesgo crediticio es un conjunto de políticas crediticias que se pueden utilizar para evaluar la capacidad y voluntad de pago de los clientes potenciales; Para desarrollarlo de manera efectiva, las instituciones bancarias y prestamistas privados solicitan a las personas naturales y/o jurídica información sobre su situación económica actual, documentos que acrediten sus ingresos y consultan su historial crediticio. La gestión del riesgo de crédito,

según Sánchez (2014), es la probabilidad de que una empresa no cumpla con su obligación de pagar una deuda o ingresos según lo acordado en un instrumento

financiero debido a quiebra, iliquidez o cualquier otro motivo. La evaluación del riesgo crediticio se basa en la probabilidad de que el prestatario o el emisor del bono incumpla. También ayuda a reducir los riesgos financieros y optimizar la toma de medidas antes de conceder un préstamo. ¿Cómo hacer esto de manera óptima? El proceso de gestión del riesgo de crédito accede calcular la capacidad de pago y la disposición a pagar del cliente potencial.

En lo que respecta a la **evaluación de riesgo crediticio**, Rodríguez (2014) Advierte que con ello se puede conocer la posibilidad de pérdida de quien recibe el dinero de la operación financiera en el exterior, lo que puede significar la suspensión del pago parcial o total de las obligaciones pactadas. Tanto las entidades bancarias como las empresas dedicadas a operaciones crediticias deben evaluar adecuadamente sus propios índices de solvencia y los de sus beneficiarios para que puedan gestionar adecuadamente su cartera de deuda. Las transacciones de crédito no están relacionadas con un solo tipo de riesgo.

Según Tencio (2015) la **evaluación de riesgo crediticio** los estudios de riesgo crediticio no están estandarizados entre las empresas porque muchos factores no pueden estandarizarse. Los analistas pueden, a petición de los órganos de decisión de las empresas de crédito, mantener visiones que favorezcan los contratos comerciales sobre los financieros, y viceversa. En esta materia, es importante entender que las visiones o criterios analíticos están orientados a la política de gestión del prestamista. De ahí se deriva en gran medida la construcción de síntomas o señales que muestran las carteras de crédito cuando deciden prestar dinero o no.

García (2006) en la evaluación del riesgo crediticio permite analizar la capacidad y disposición de pago de un cliente potencial. Para implementar esto de manera efectiva, las instituciones bancarias y prestamistas privados requieren información de personas físicas o jurídicas sobre su situación económica actual, instrumentos que acrediten sus ingresos; También deben consultar su historial crediticio, esto es muy importante porque les permite obtener toda la información sobre el prestatario. Las entidades financieras facilitan al cliente potencial un formulario para introducir la información necesaria y cumplir la correspondiente estimación crediticia.

En lo referido a las **políticas de crédito**, Mantilla (2015) Dice que estas son las pautas según las cuales las instituciones financieras pueden otorgar un préstamo bancario a un cliente que tiene capacidad de pago. Las prácticas crediticias están determinadas por la elección del crédito, los estándares crediticios y las condiciones crediticias. Conocer la política crediticia permite, entre otras cosas, que el cliente sea consciente de su posición, cuánto puede exigir al banco, qué dinero debe tener en su cuenta para que pueda solicitar una determinada cantidad a la entidad financiera entre otros. Los movimientos dentro y fuera de la moneda del país de origen del cliente le dan al banco la oportunidad de evaluar la posibilidad de pago y la posible pérdida de dinero en un momento determinado, por la razón de que cuanto más active sus cuentas y pague sus deudas con precisión la entidad financiera evaluará su solvencia para el préstamo solicitado.

Según Córdor (2022), la política crediticia son las tácticas crediticias de las empresas para otorgar o negar crédito a los clientes. La empresa debe tomar el control de los modelos de crédito y utilizarlos efectivamente en la toma de decisiones crediticias, mediante el desarrollo de medios y procedimientos de análisis de crédito adecuados, realizados por personal especialmente capacitado en otorgamiento y cobranza de crédito. La organización debe utilizar las herramientas informáticas y sistemas analíticos adecuados para la emisión de créditos. Estos factores son necesarios para gestionar con éxito los reclamos de la empresa y evitar dificultades futuras.

Según Gustavo (2017), las pólizas de crédito son instrucciones técnicas a disposición del gerente financiero de una empresa, que tienen como objetivo brindar plazos de pago a un cliente específico. Dicha política incluye determinar la selección de crédito, los estándares crediticios y los términos del crédito. La política crediticia de la empresa marca la pauta sobre si otorgar crédito al cliente y cuánto. Al tomar decisiones crediticias, una empresa debe preocuparse no sólo por los estándares crediticios que ha creado, sino también por su correcto uso.

En lo que respecta a la **calidad de la cartera de colocaciones**, Muñoz (2010) señala que este es el indicador más importante de su sostenibilidad a largo plazo, ya que la mayor fuente de riesgo son sus títulos de crédito. Para las instituciones de

microfinanzas, la cartera de préstamos es el activo más importante, cuya calidad y riesgos pueden ser muy difíciles de medir. La calidad del papel de las mejores instituciones de microcrédito es superior a la de los bancos comerciales en muchos países. Una de las principales razones del aumento de los impagos es el rápido crecimiento de los préstamos.

Según Huerta (2014), la calidad de la cartera de crédito no es un trabajo aleatorio, sino un esfuerzo, un esfuerzo por crear políticas especiales de venta, políticas crediticias que fomenten las ventas, pero al mismo tiempo limiten los riesgos, políticas flexibles de cobranza por segmento de cartera, producto, desfase y situación del mercado. Las prácticas anteriores también deben incluir habilidades de prevención de incumplimiento antes, durante y después del lanzamiento del producto.

Para Acuña (2015), la calidad de la cartera de crédito parte desde las actividades previas al crédito, definiendo el producto o servicio hasta la reunión de ventas. En esta fase influyen decisivamente el marketing de la empresa, los lemas utilizados, el marketing positivo de la empresa y el establecimiento y difusión de la marca. Las herramientas para la emisión del producto son principalmente la compilación de cartera y el análisis crediticio, que incluye metodologías de control efectivas que permitan emitir con mayor certeza. Especialmente para nuevos clientes.

Definición operacional de gestión de riesgos crediticios

La variable “gestión de riesgos crediticios” se operativizó tomando en cuenta las dimensiones “evaluación del riesgo crediticios” y “políticas de crédito y calidad de la cartera de colocaciones”, para lo cual se aplicó un cuestionario con escalas valorativas recomendadas por Likert.

Definición conceptual de morosidad y sus dimensiones

Según Villanueva (2022) Se considera negligencia verdadera si una persona natural y/o jurídica retrasa el pago de sus deudas; Se determina por la fecha en que se acuerda pagar la deuda, antes de que ésta se haga efectiva, o por el plazo legal establecido al efecto; permite medir imprecisiones o retrasos en los pagos. Según

Castillo (2019), el incumplimiento es un retraso en el desempeño de una obligación, lo que jurídicamente se conoce como morosidad, por lo que se considera que un deudor que se retrasa en el pago de una obligación está en mora. Los retrasos en el pago suelen tener consecuencias para el cliente deudor, como aumento de intereses, indemnizaciones por impago, demandas judiciales y terminación permanente de la relación comercial. Por tanto, este indicador se maneja con mayor frecuencia para medir el riesgo de la cartera de crédito. Ratio de solvencia, que es una ratio que calcula la calidad de la cartera de una entidad financiera.

Es concerniente a la **cartera vencida**, Pazmiño (2011) se considera parte de toda la cartera de la institución, que venció sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, en los activos financieros del deudor o garante hasta que se retire el activo a cargo del acreedor del deudor. Continuación por falta de pago Atrasos Los atrasos son créditos que tiene una institución bancaria o empresa contra compradores cuyo período de pago ya ha transcurrido y que no han sido cobrados. Si el deudor se retrasa más de un día con respecto a la fecha de vencimiento del pago, se considera un cliente moroso, pero dependiendo del tipo de crédito y sus condiciones, el deudor en promedio comienza a retrasarse más de dos o tres meses, el acreedor empieza a pensar que su dinero corre peligro de ser pagado.

Según Moreira (2018), los préstamos morosos son créditos otorgados a instituciones financieras que deben ser transferidos de la cartera vigente a la cartera morosa en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha de pago debido al vencimiento y la falta de pago. Para los créditos a plazos, los montos pendientes de pago se consideran pagados dentro de los 90 días siguientes a la fecha de pago respectiva, salvo que se utilice la capacidad para pagar la totalidad del crédito. un número determinado de amortizaciones para las que se deberá traspasar el importe total de la operación a la cartera de acreedores.

Según Fuente (2017), el número total de préstamos morosos se divide entre el número total de préstamos morosos de un período determinado, siendo el indicador la morosidad, un ratio importante en la medición de la gestión financiera bancaria. La mayoría de los analistas financieros consideran que este indicador es el más eficaz

para medir la gestión del riesgo crediticio del banco. Hay que entender que la tarea del banco es pedir dinero prestado a los ahorradores excedentes, los bancos deben invertir el máximo de crédito contra el riesgo de impago.

Con relación a la **gestión de créditos vencidos**, Ugarte (2021) Explicar lo que significa crear y desarrollar procedimientos de análisis, evaluación y concesión de crédito. Asimismo, registrar y monitorear la cartera de clientes, realizando operaciones analíticas para apertura de nuevas cuentas y seguimiento del expediente del historial crediticio; además de otras funciones como: verificar que las consultas de crédito cumplan con las políticas de apertura de cuentas establecidas, aprobar solicitudes de venta en el sentido de que se pueda otorgar crédito y verificar aperturas de cuentas en función del riesgo calculado con base en datos especificados.

Según Bustiaa (2018), la gestión de créditos vencidos es un factor de riesgo inherente a la percepción humana, pero el gerente buscaba la manera de controlar sus actividades de cierta manera para reducirlo, pero la capacidad disminuyó con el tiempo. La adaptación de algunas organizaciones a los cambios del desarrollo tecnológico incrementó las fallas en su gestión. Por tanto, el control interno aparece como la necesidad de obtener una herramienta que pueda utilizarse para gestionar los métodos de operación, prevenir, reducir y afrontar en las empresas para lograr los objetivos previstos.

La gestión de crédito postcurada de Barrequizo (2021) accede gestionar los límites de crédito y gestionar el flujo de órdenes de venta de acuerdo con las reglas de crédito creadas durante el proceso de registro, debido a que el proceso de gestión de crédito puede incluir cualquiera de los siguientes pasos: Restablecer los atributos de crédito de clientes. quienes brindan información adicional sobre su solvencia crediticia, crean límites de crédito para clientes que manejan ajustes de límite de crédito, crean límites de crédito temporales para clientes que utilizan ajustes de límite de crédito.

Respecto a los **créditos incobrables**, Benites (2022) Un problema de crédito es el pago pendiente del cliente por préstamos y/o reembolsos realizados por el contribuyente, en cuyo caso los ingresos recibidos a menudo se clasifican en la

primera categoría fiscal. Sin embargo, la empresa como tal no recibió ningún ingreso. Además, el mal crédito es una situación en la que ningún empresario querría estar. Sin embargo, siempre habrá algún cliente que atraviese condiciones financieras adversas que perjudiquen su entorno de flujo de capital. Además de estas condiciones, la Ley de Ingresos agrega algo importante al tratar este mal crédito como tal y deducirlo de la renta neta imponible, por lo que los fondos de recaudación deben usarse con prudencia.

Cuando las pérdidas crediticias de Toapanta (2021) se repiten en las empresas, las pérdidas resultantes del valor de los activos financieros que encontramos como cuentas por cobrar consisten en crédito comercial (proveniente del negocio o tráfico de la empresa) o crédito de activos no comerciales. (por ejemplo, préstamos concedidos). Como ocurre con la mayoría de las transacciones, el tratamiento contable de las pérdidas por deterioro difiere del tratamiento fiscal. En este escenario, lo vemos abordado en ambos. Es decir, que su insolvencia esté probada o aparente, acreditada con absoluta fiabilidad y corresponda a causas justificadas, como casos de quiebra, muerte sin bienes. Para Soto (2019), los préstamos dudosos aumentan los impagos y, en tiempos de crisis, las cuentas o vales que finalmente no se pagan en los plazos acordados. Activar procesos de cobranza que tengan implicaciones financieras y tributarias que deben ser consideradas. El párrafo 4 del artículo 31 de la Ley del impuesto sobre la renta permite deducir las pérdidas crediticias sufridas en el año al que se refiere el impuesto como gasto necesario para obtener ingresos, siempre que el importe se registre a tiempo y se utilice con prudencia. medios de recaudación. Además, en la misma medida no se cobra ejecución para las deudas cuyo cobro sea incierto, ni para aquellas en las que se continúen relaciones comerciales con el comerciante.

Definición operacional de morosidad

La variable “morosidad” se operativizó tomando en cuenta las dimensiones “cartera vencida” y “gestión de créditos atrasados y créditos incobrables”, para lo cual se aplicó un cuestionario con escalas valorativas planteadas por Likert.

Hipótesis

La gestión de riesgos crediticios influye significativamente en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.

Objetivos

En lo referido al objetivo general se planteó lo siguiente: analizar cómo la gestión de riesgos crediticios influye en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022. De igual manera, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la evaluación de riesgo crediticio de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022; describir las características de la políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022; determinar las características de la cartera vencida de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022; y explica las características de la gestión de créditos atrasados y créditos incobrables de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con los fines, el estudio fue de tipo aplicado, lo que permitió identificar las principales características de las variables y las dimensiones del problema, brindando de esta manera posibles soluciones que contribuyan a resolver problemas de la gestión de riesgos crediticios y la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz.

Con relación al diseño del estudio, según las características, la investigación fue de diseño no experimental - transversal, lo que implica que en el desarrollo del proyecto no se manipularon las variables de estudio, ya que solo se analizaron las características del problema tal y como se originaron. En ese aspecto, se analizaron problemas ocurridos en el ejercicio 2022.

Población y muestra

Respecto a la población, a fin de lograr los fines del estudio, se proyectó una población de 35 colaboradores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, quienes conocen la problemática que fueron estudiados.

La técnica de muestreo a utilizar fue de carácter no probabilístico, lo que significa que será una muestra censal, por tanto, la muestra se constituyó con 35 colaboradores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz.

Técnicas e instrumentos de investigación

Con relación a la técnica, se utilizó la encuesta, por lo que se aplicó el cuestionario, en ese contexto se pudo recopilar información directamente de los individuos que pertenecen a Mibanco, Agencia Huaraz.

Respecto al instrumento, se utilizó el “cuestionario”, el mismo que incluyó interrogantes vinculadas con las variables de estudio “gestión de riesgos crediticios” y “morosidad”, lo que permitió recabar información directamente de la muestra, para

ello se plantearon veinte interrogantes cerradas, de esta manera se recopiló información de los problemas a estudiar.

Por otro lado, para analizar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el software SPSS versión 28, lo cual permitió analizar la estructura de las preguntas del instrumento, lo que ayudó a determinar si el cuestionario es fiable o no.

En atención a lo señalado, con la finalidad de medir la confiabilidad se aplicaron los siguientes criterios:

Puntaje del Alfa de Cronbach.

Coficiente de Confiabilidad	
Rangos - Valores	Magnitud / Interpretación
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad
0.21 – 0.40	Baja confiabilidad
0.41 – 0.60	Media o moderada confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad

Nota. Martins (2017).

De acuerdo con la tabla, el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, cuanto más cercano está a uno, la confiabilidad tendrá mayor grado de eficiencia. Por tanto, para determinar la confiabilidad del cuestionario se aplicó la prueba, siendo su resultado el siguiente:

Estadística de fiabilidad de la variable “gestión de riesgos crediticios” y “morosidad”.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	20

Nota: SPSS 28.0

El resultado estadístico evidencia que la fiabilidad de las variables “gestión de riesgos crediticios” y “morosidad”, arroja un indicador de .915 y de acuerdo con el Alfa de Cronbach, esta conclusión es de alta confiabilidad. Lo que significa que el cuestionario es confiable.

Resultados

Tabla 1

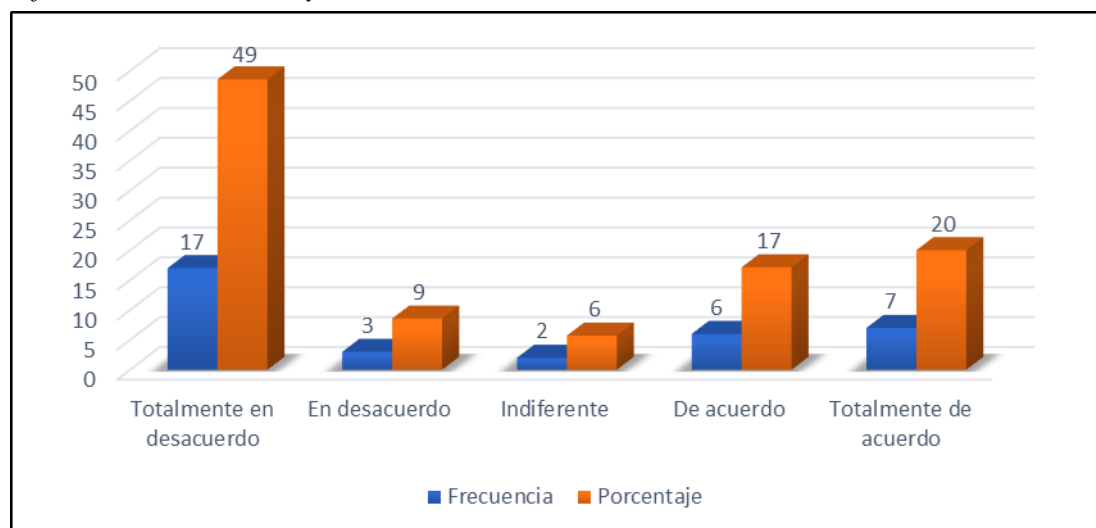
Mibanco proporciona al potencial cliente formatos adecuados para ingresar la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	17	49
En desacuerdo	3	9
Indiferente	2	6
De acuerdo	6	17
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 1

Mibanco proporciona al potencial cliente formatos adecuados para ingresar la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia



Interpretación:

De la tabla 1 se observa que el 49% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco proporciona al potencial cliente formatos adecuados para ingresar la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia; el 20% dijo estar totalmente de acuerdo; el 17% respondió estar de acuerdo; el 9% consideró estar en desacuerdo; y el 6% reveló estar indiferente.

Tabla 2

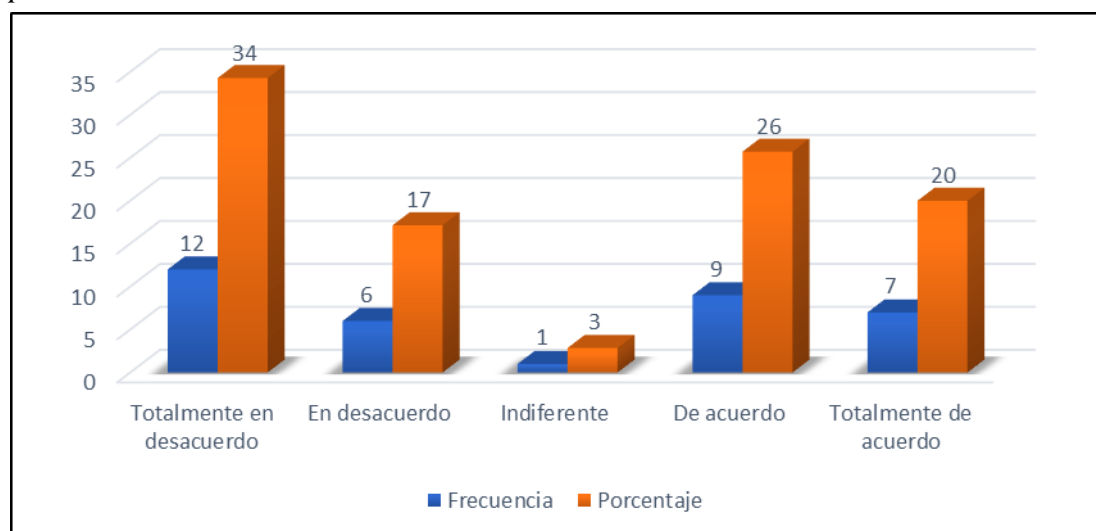
Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	34
En desacuerdo	6	17
Indiferente	1	3
De acuerdo	9	26
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 2

Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda



Interpretación:

De la tabla 2 se observa que el 34% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda; el 26% expresó estar de acuerdo; el 20% consideró estar totalmente de acuerdo; el 17% dijo estar en desacuerdo; y el 3% respondió estar indiferente.

Tabla 3

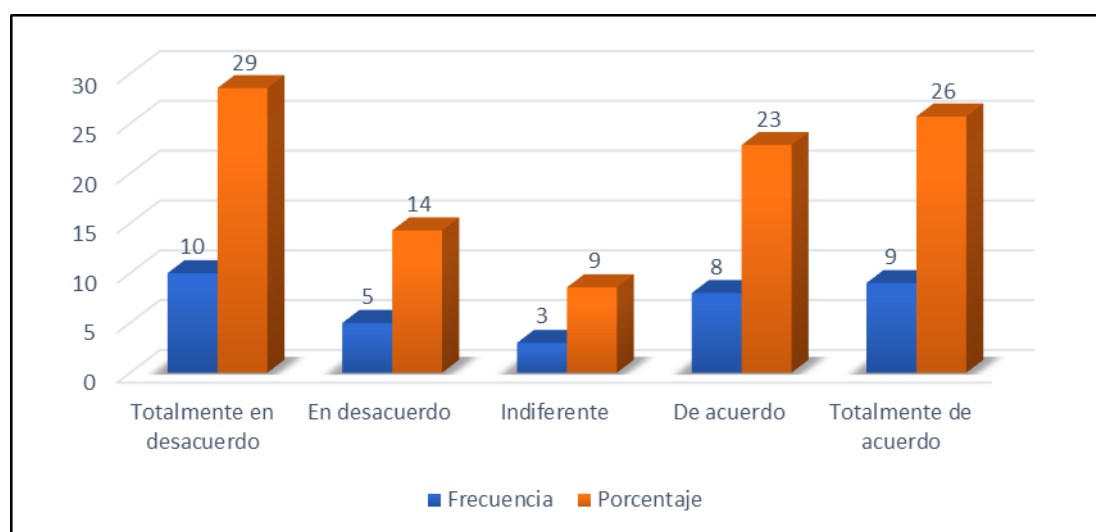
Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	5	14
Indiferente	3	9
De acuerdo	8	23
Totalmente de acuerdo	9	26
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 3

Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito



Interpretación:

De la tabla 3 se observa que el 29% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito; el 26% reveló estar totalmente de acuerdo; el 23% manifestó estar de acuerdo; el 14% explicó estar en desacuerdo; y el 9% dijo estar indiferente.

Tabla 4

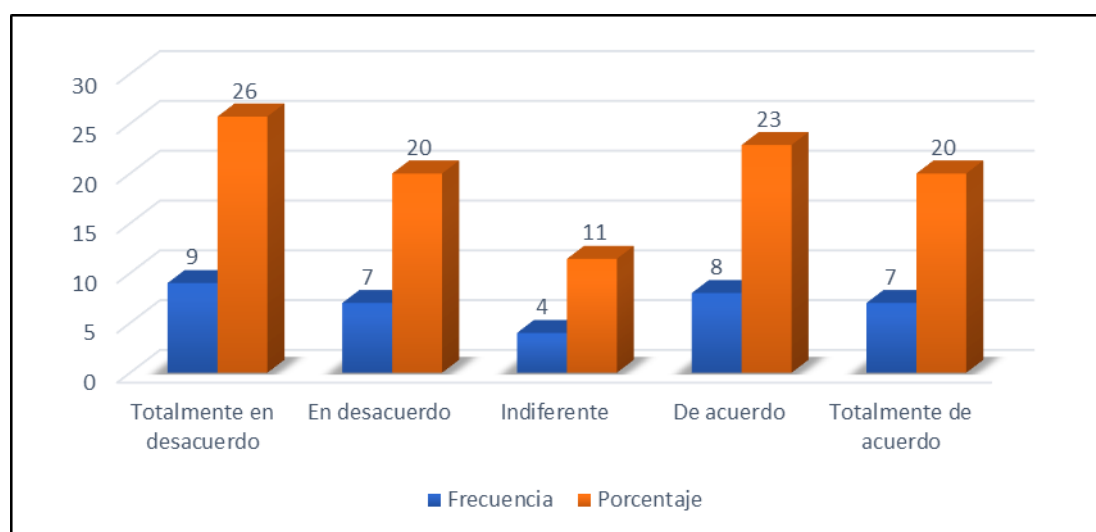
Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	9	26
En desacuerdo	7	20
Indiferente	4	11
De acuerdo	8	23
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 4

Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito



Interpretación:

De la tabla 4 se observa que el 26% de los encuestados explicó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito; el 23% respondió estar de acuerdo; el 20% consideró estar en desacuerdo; el otro 20% espató estar totalmente de acuerdo; y el 11% reveló estar indiferente.

Tabla 5

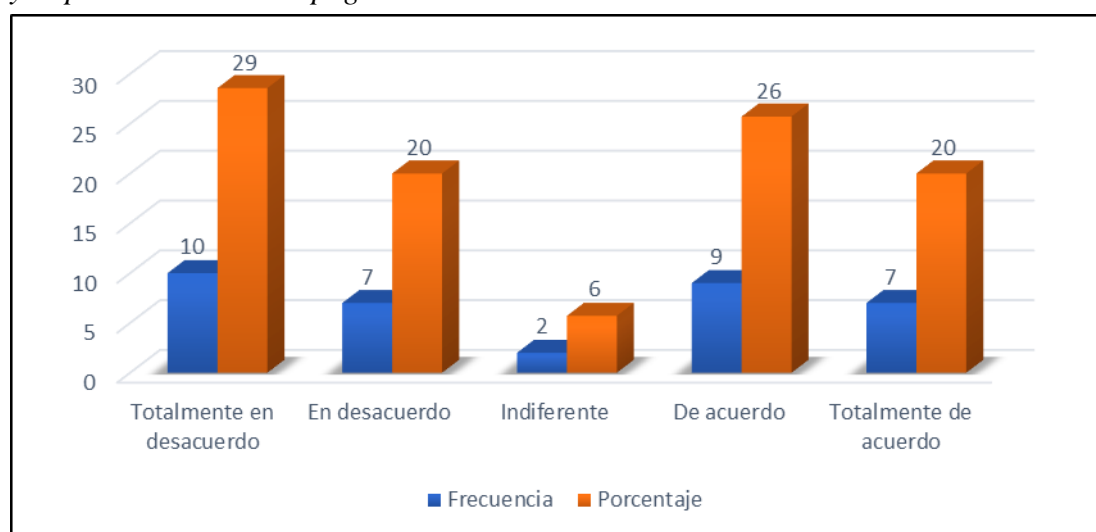
Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	7	20
Indiferente	2	6
De acuerdo	9	26
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 5

Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes



Interpretación:

De la tabla 5 se observa que el 29% de los encuestados dijo estar totalmente en desacuerdo que Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes; el 26% manifestó estar de acuerdo; el 20% respondió estar en desacuerdo; el otro 20% explicó estar totalmente de acuerdo; y el 6% reveló estar indiferente.

Tabla 6

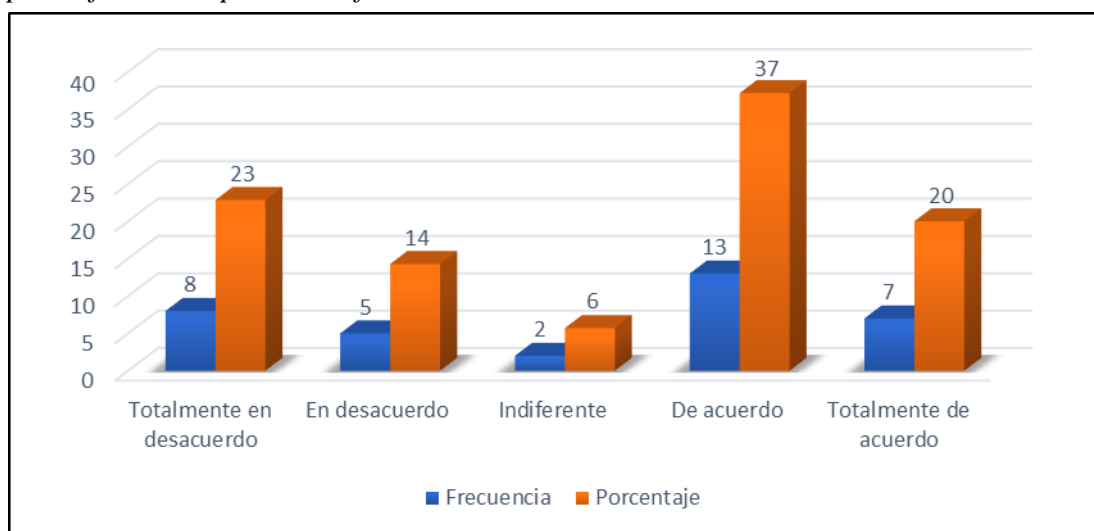
Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	23
En desacuerdo	5	14
Indiferente	2	6
De acuerdo	13	37
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 6

Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros



Interpretación:

De la tabla 6 se infiere que el 37% de los encuestados reveló estar de acuerdo que Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros; el 23% respondió estar totalmente en desacuerdo; el 20% explicó estar totalmente de acuerdo; el 14% consideró estar en desacuerdo; y el 6% dijo estar indiferente.

Tabla 7

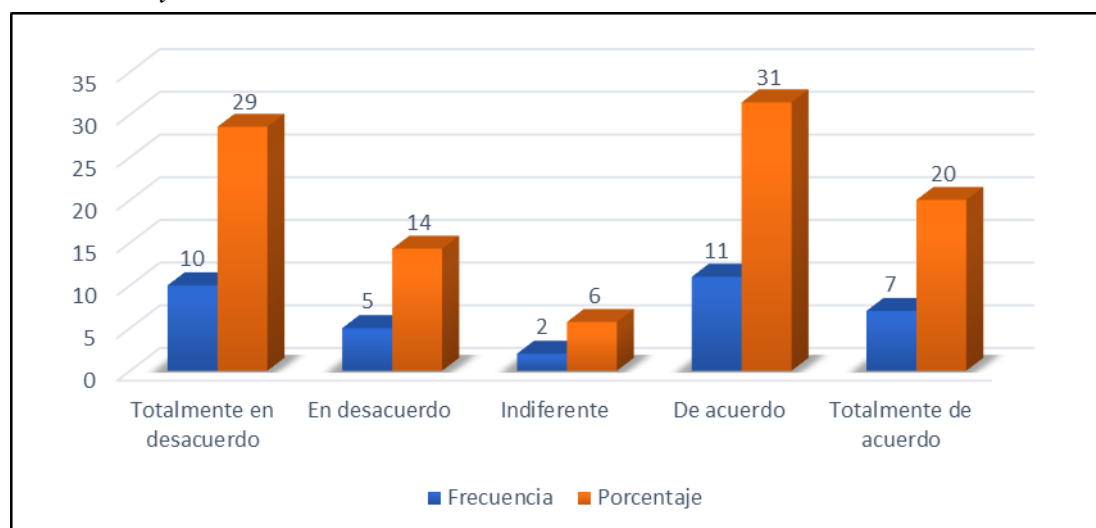
Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	5	14
Indiferente	2	6
De acuerdo	11	31
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 7

Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros



Interpretación:

De la tabla 7 se tiene que el 31% de los encuestados explicó estar de acuerdo que Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros; el 29% reveló estar totalmente en desacuerdo; el 20% consideró estar totalmente de acuerdo; el 14% dijo estar en desacuerdo; y el 6% manifestó estar indiferente.

Tabla 8

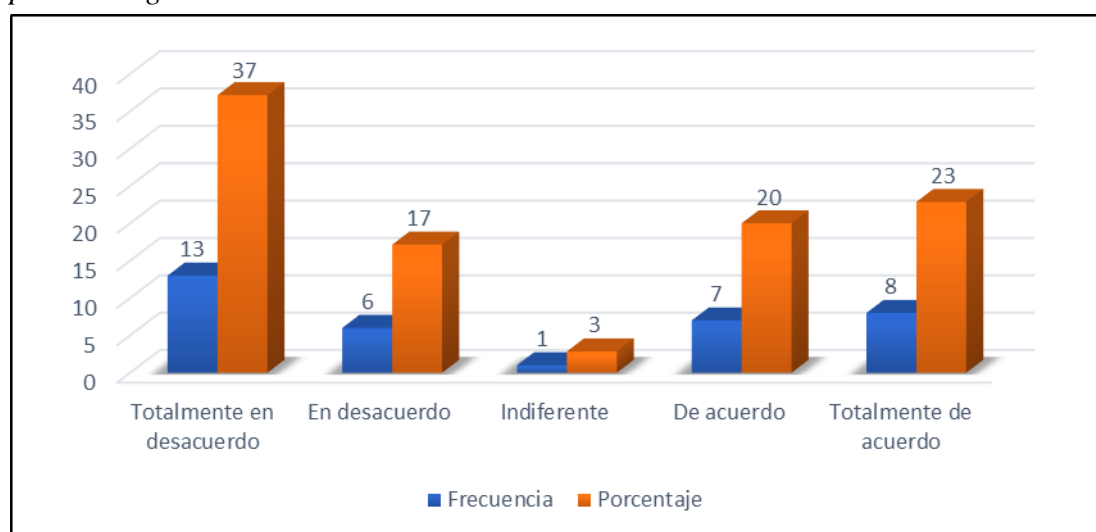
Los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	13	37
En desacuerdo	6	17
Indiferente	1	3
De acuerdo	7	20
Totalmente de acuerdo	8	23
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 8

Los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco



Interpretación:

De la tabla 8 se observa que el 37% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo que los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco; el 23% respondió estar totalmente de acuerdo; el 20% explicó estar de acuerdo; el 17% dijo estar en desacuerdo; y el 3% consideró estar indiferente.

Tabla 9

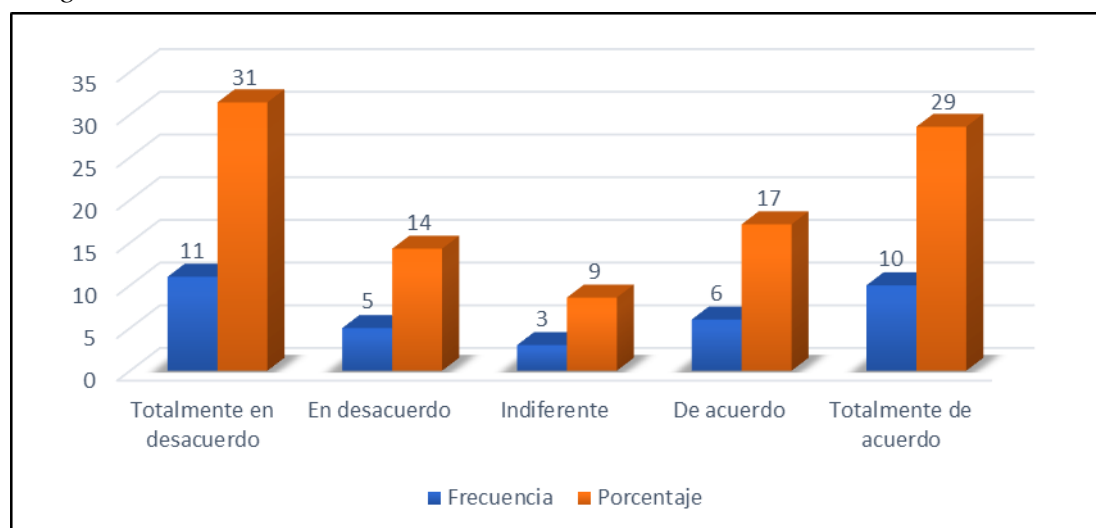
La calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	31
En desacuerdo	5	14
Indiferente	3	9
De acuerdo	6	17
Totalmente de acuerdo	10	29
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 9

La calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones



Interpretación:

De la tabla 9 se infiere que el 31% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que la calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones; el 29% consideró estar totalmente de acuerdo; el 17% explicó estar de acuerdo; el 14% manifestó estar en desacuerdo; y el 9% reveló estar indiferente.

Tabla 10

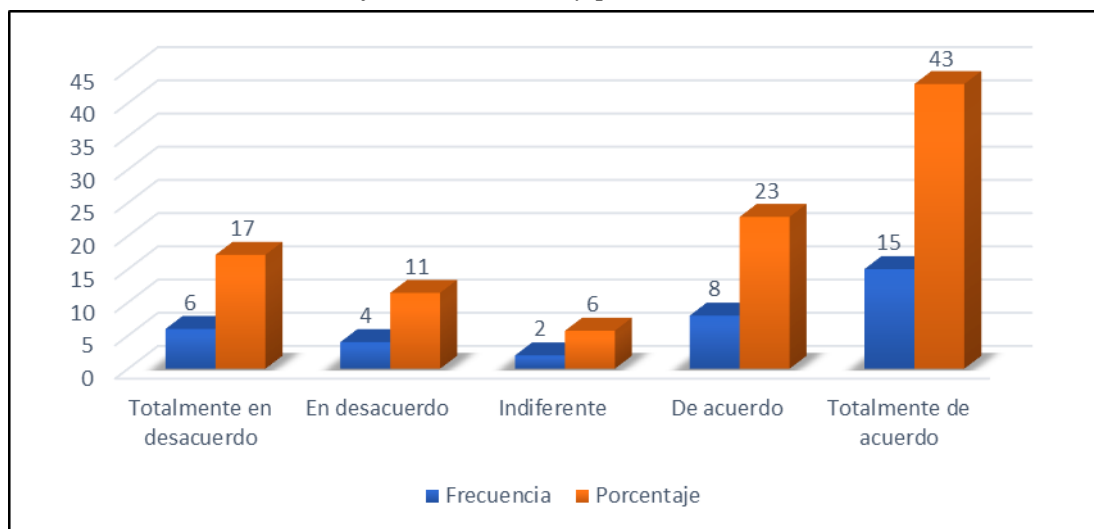
Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	6	17
En desacuerdo	4	11
Indiferente	2	6
De acuerdo	8	23
Totalmente de acuerdo	15	43
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 10

Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida



Interpretación:

De la tabla 10 se tiene que el 43% de los encuestados reveló estar totalmente de acuerdo que Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida; el 23% dijo estar de acuerdo; el 17% expresó estar totalmente en desacuerdo; el 11% manifestó estar en desacuerdo; y el 6% consideró estar indiferente.

Tabla 11

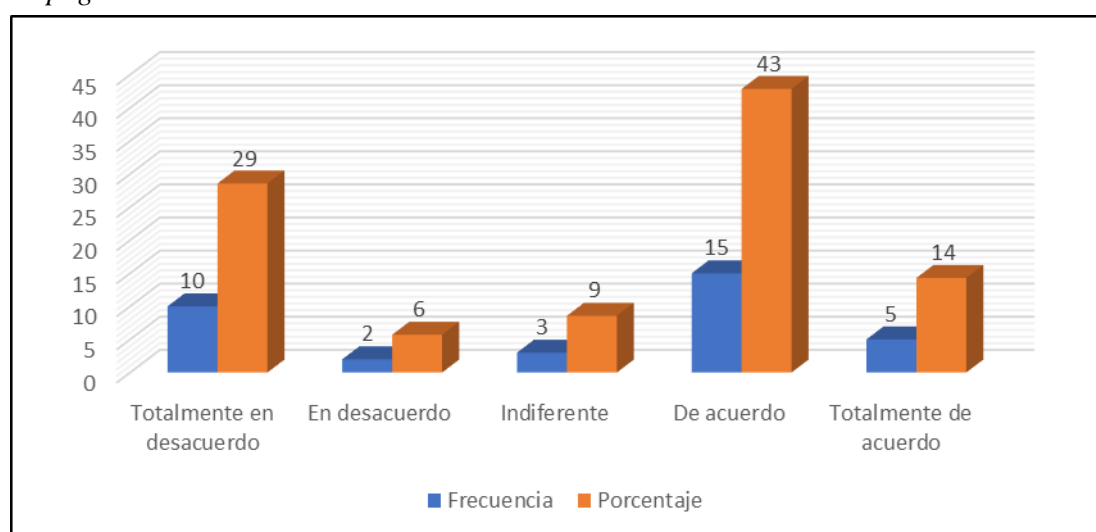
Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	2	6
Indiferente	3	9
De acuerdo	15	43
Totalmente de acuerdo	5	14
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 11

Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago



Interpretación:

De la tabla 11 se observa que el 43% de los encuestados explicó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago; el 29% dijo estar totalmente en desacuerdo; el 14% espeté estar totalmente de acuerdo; el 9% reveló estar indiferente; y el 6% reveló estar en desacuerdo.

Tabla 12

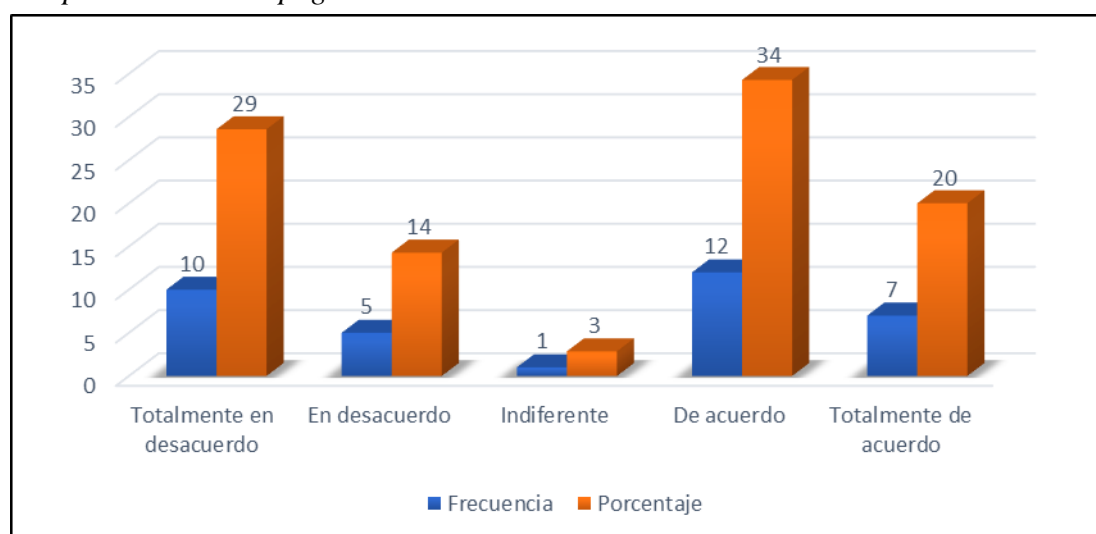
Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	5	14
Indiferente	1	3
De acuerdo	12	34
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 12

Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos



Interpretación:

De la tabla 12 se tiene que el 34% de los encuestados expresó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos; el 29% dijo estar totalmente en desacuerdo; el 20% contestó estar totalmente de acuerdo; el 14% consideró estar en desacuerdo; y el 3% dijo estar indiferente.

Tabla 13

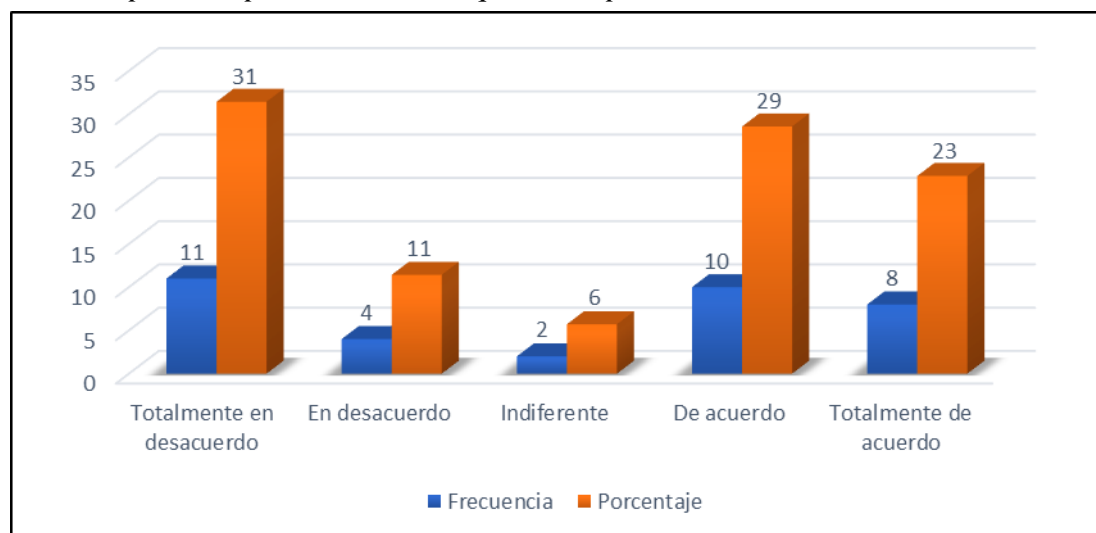
Las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	31
En desacuerdo	4	11
Indiferente	2	6
De acuerdo	10	29
Totalmente de acuerdo	8	23
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 13

Las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda



Interpretación:

De la tabla 13 se observa que el 31% de los encuestados reveló estar totalmente en desacuerdo que las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda; el 29% dijo estar de acuerdo; el 23% respondió estar totalmente de acuerdo; el 11% contestó estar en desacuerdo; y el 6% espetó estar indiferente.

Tabla 14

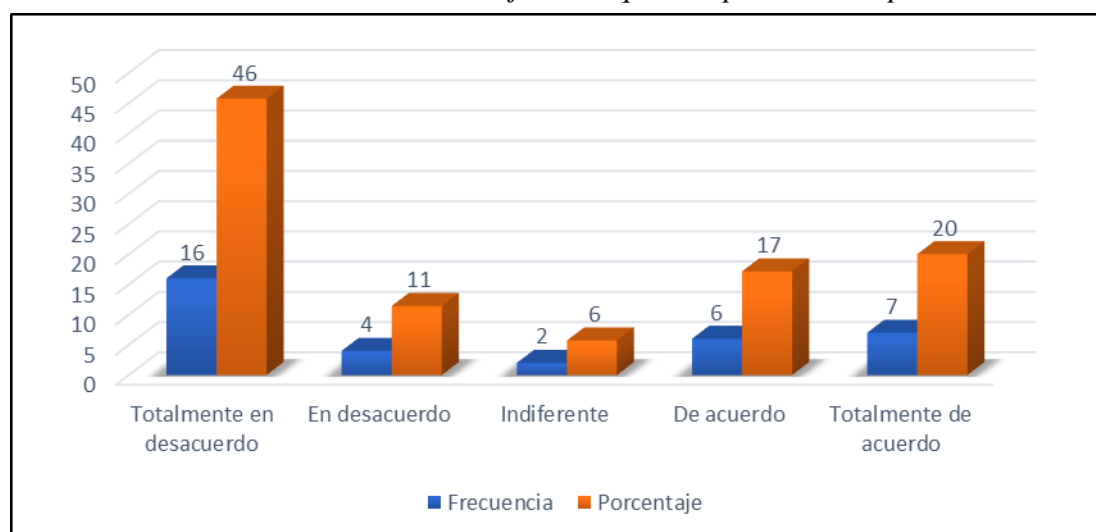
Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	16	46
En desacuerdo	4	11
Indiferente	2	6
De acuerdo	6	17
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 14

Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio



Interpretación:

De la tabla 14 se infiere que el 46% de los encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio; el 20% dijo estar totalmente de acuerdo; el 17% explicó estar de acuerdo; el 11% expresó estar en desacuerdo; y el 6% manifestó estar indiferente.

Tabla 15

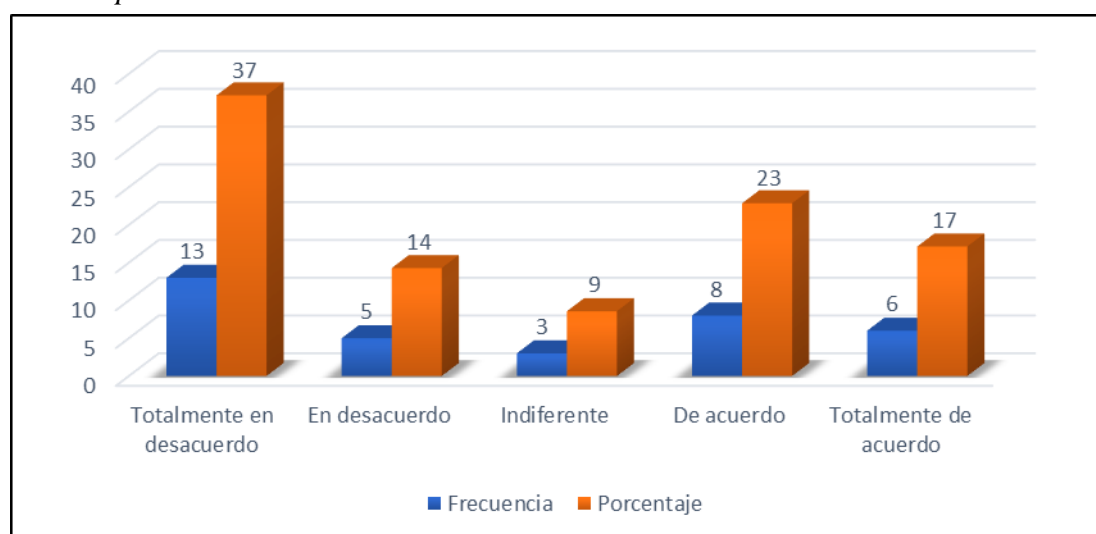
Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	13	37
En desacuerdo	5	14
Indiferente	3	9
De acuerdo	8	23
Totalmente de acuerdo	6	17
Total	35	100

Nota. Base de datos.

Figura 15

Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar



Interpretación:

De la tabla 15 se observa que el 37% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar; el 23% dijo estar de acuerdo; el 17% explicó estar totalmente de acuerdo; el 14% manifestó estar en desacuerdo; y el 9% manifestó indiferente.

Tabla 16

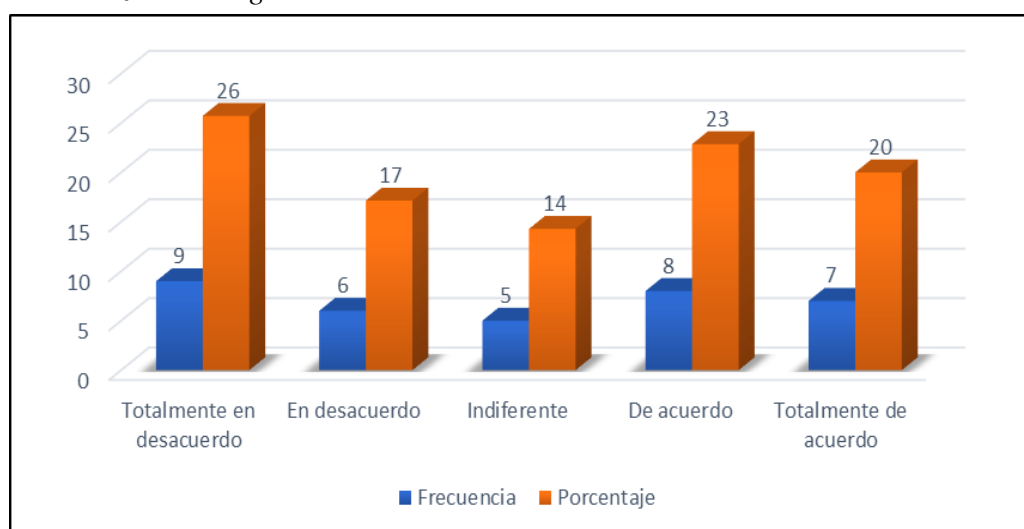
Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	9	26
En desacuerdo	6	17
Indiferente	5	14
De acuerdo	8	23
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 16

Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades



Interpretación:

De la tabla 16 se tiene que el 26% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades; el 23% contestó estar de acuerdo; el 20% respondió estar totalmente de acuerdo; el 17% consideró estar en desacuerdo; y el 14% reveló estar indiferente.

Tabla 17

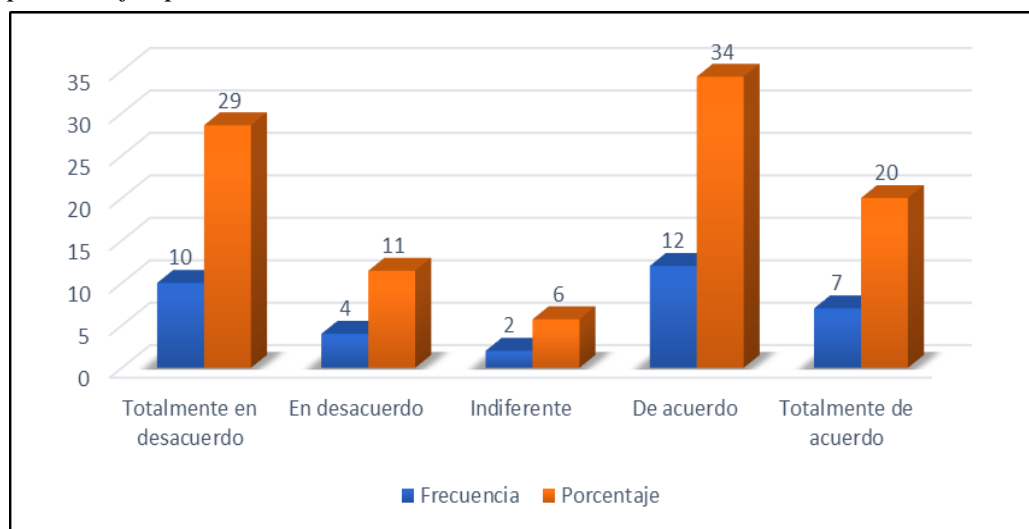
Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	4	11
Indiferente	2	6
De acuerdo	12	34
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 17

Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas



Interpretación:

De la tabla 17 se observa que el 34% de los encuestados dijo estar de acuerdo que Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas; el 29% explicó estar totalmente en desacuerdo; el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo; el 11% respondió estar en desacuerdo; y el 5% reveló estar indiferente.

Tabla 18

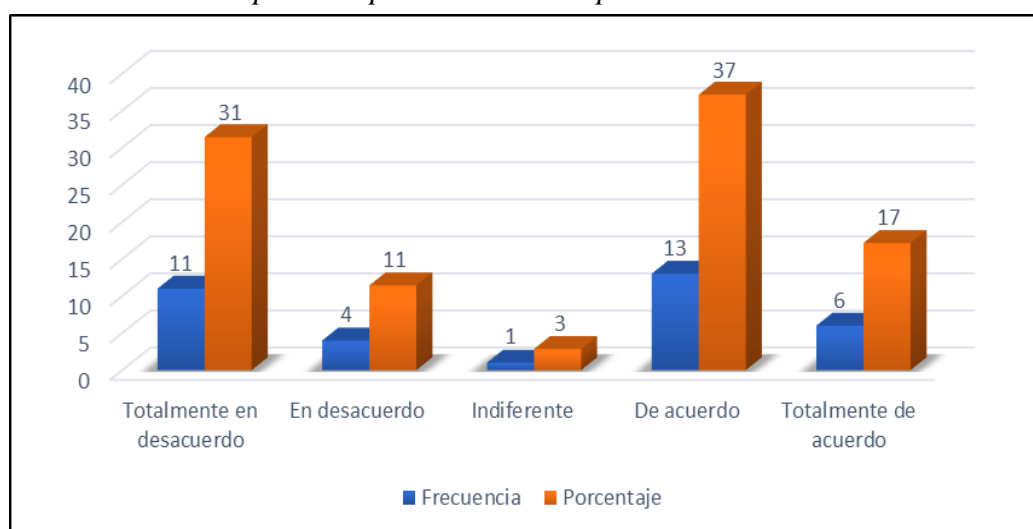
La empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	31
En desacuerdo	4	11
Indiferente	1	3
De acuerdo	13	37
Totalmente de acuerdo	6	17
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Figura 18

La empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes



Interpretación:

De la tabla 18 se advierte que el 37% de los encuestados respondió estar de acuerdo que la empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes; el 31% reveló estar totalmente en desacuerdo; el 17% dijo estar totalmente de acuerdo; el 11% consideró estar en desacuerdo; y el 3% expresó estar indiferente.

Tabla 19

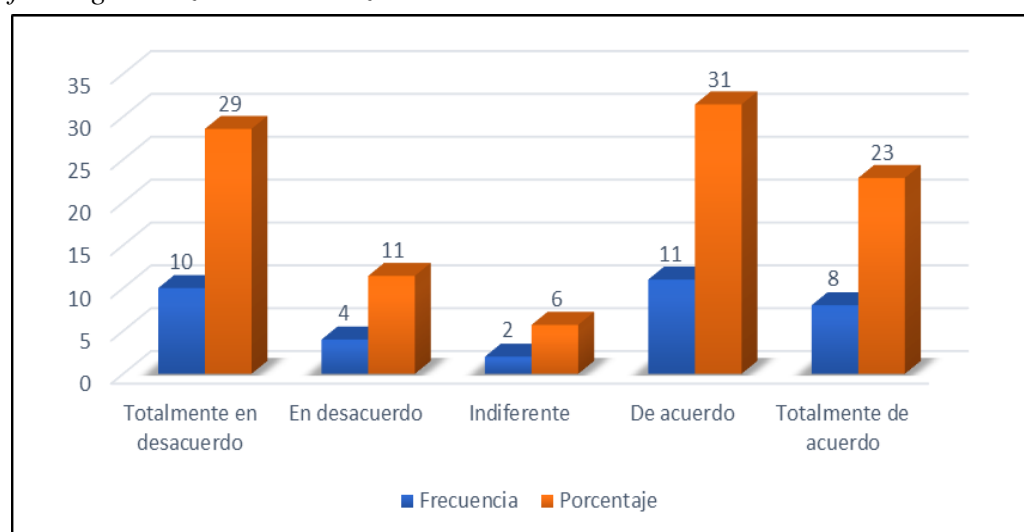
Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	4	11
Indiferente	2	6
De acuerdo	11	31
Totalmente de acuerdo	8	23
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 19

Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza



Interpretación:

De la tabla 19 se observa que el 31% de los encuestados reveló estar de acuerdo que Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza; el 29% dijo estar totalmente en desacuerdo; el 23% respondió estar totalmente de acuerdo; el 11% expresó estar en desacuerdo; y el 6% manifestó estar indiferente.

Tabla 20

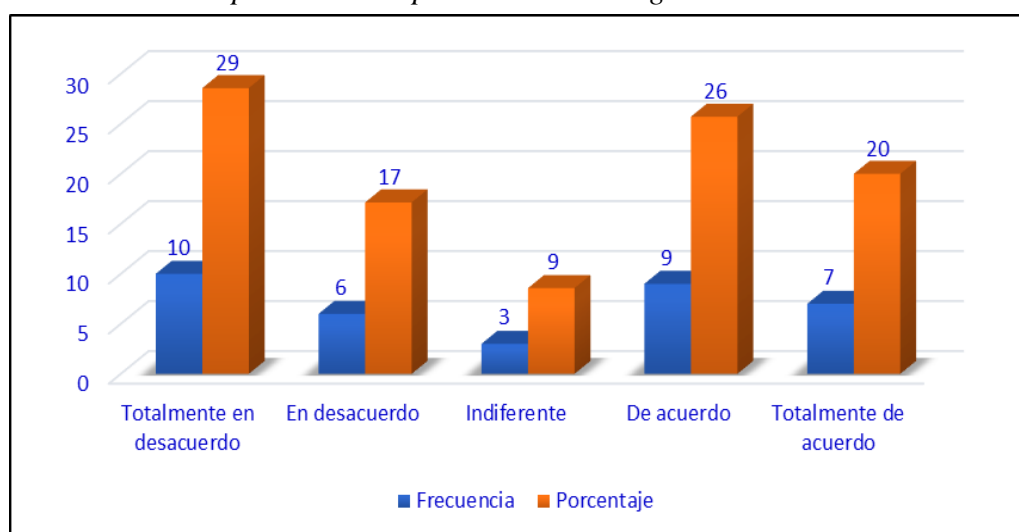
Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	29
En desacuerdo	6	17
Indiferente	3	9
De acuerdo	9	26
Totalmente de acuerdo	7	20
Total	35	100

Nota. Encuesta aplicada la muestra de estudio.

Figura 20

Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables



Interpretación:

De la tabla 20 se advierte que el 29% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables; el 26% dijo estar de acuerdo; el 20% explicó estar totalmente de acuerdo; el 17% respondió estar en desacuerdo; y el 9% manifestó estar indiferente.

Análisis y Discusión

- Con relación del objetivo general, según la tabla 1 el 49% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco proporciona al potencial cliente formatos adecuados para ingresar la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia; y de la tabla 2 se observa que el 34% manifestó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, calcula el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda.

Al respecto, García (2014) establece que la gestión del riesgo de crédito es un derecho que tiene el deudor a recibir una cantidad de dinero del acreedor, siempre que exista confianza mutua para cancelar la cantidad, el acreedor tiene derecho a adelantar la cancelación al deudor. cantidad especificada; Es la posibilidad de pérdida resultante del incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la transacción; Asimismo, Castillo (2019) considera que en la modalidad de insolvencia se trata de un retraso en el cumplimiento de una obligación, lo que jurídicamente se denomina insolvencia, por lo que se considera deudor a un deudor que se retrasa en el pago de una obligación; Los retrasos en el pago suelen tener consecuencias para el cliente deudor, como aumento de intereses, indemnizaciones por impago, demandas judiciales y terminación permanente de la relación comercial.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que los directivos de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz han desarrollado para administrar los riesgos crediticios y controlar la morosidad; sin embargo, estos no han reducido la morosidad; lo que ha ocasionado que Mibanco no obtenga información suficiente del potencial para llevar a cabo la evaluación crediticia integral; y no cuantifique el riesgo basado en la probabilidad de incumplimiento, en el rendimiento del capital ajustado al riesgo y en la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda.

- Con relación al objetivo específico uno, según la tabla 3 el 29% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito; de la tabla 4 se observa que el 26% explicó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito; y de conformidad a la tabla 5 el 29% dijo estar totalmente en desacuerdo que Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes.

Respecto a la evaluación de riesgo crediticio, Rodríguez (2014) señala que con ello se puede conocer la posibilidad de pérdida de quien recibe el dinero de la operación financiera en el exterior, lo que puede significar el cese del pago parcial o total de las obligaciones pactadas. Tanto las entidades bancarias como las empresas que desarrollan actividades crediticias deben evaluar adecuadamente sus propios índices de solvencia y los de sus beneficiarios para poder gestionar adecuadamente su cartera de deuda. Asimismo, para Tencio (2015), la evaluación del riesgo crediticio es el estudio del riesgo crediticio, en el que es importante entender que las visiones o criterios de análisis están orientados a la política de gestión de los servicios crediticios de la empresa. Crea síntomas o señales que muestran las carteras de crédito y deciden si pedir dinero prestado o no. Los evaluadores de crédito especializados preparan los llamados indicadores de crédito o puntuaciones.

En ese contexto, del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, han implementado lineamientos para evaluar los riesgos crediticios; sin embargo, estos no han sido del todo eficientes; lo que ha ocasionado que Mibanco evalúe de manera displicente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito; no se aplique eficientemente criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes; y no se vigile regularmente el

crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes.

- Con relación al objetivo específico dos, de conformidad a la tabla 6 el 37% de los encuestados reveló estar de acuerdo que Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros; según la tabla 7 el 31% explicó estar de acuerdo que Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros; pero de la tabla 8 se observa que el 37% manifestó estar totalmente en desacuerdo que los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco; de conformidad a la tabla 9 el 31% respondió estar totalmente en desacuerdo que la calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de pago de las personas o negocios; y según la tabla 10 el 43% reveló estar totalmente de acuerdo que Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

En ese sentido, respecto a las políticas de crédito, Mantilla (2015) Dice que estos son los lineamientos que dirigen a las instituciones financieras para otorgar al cliente un crédito bancario con opciones de pago, están determinados por la elección del crédito, los estándares crediticios y sus condiciones, permiten que el cliente esté al tanto de su posición, tanto como usted. puede. exigir al banco cuánto dinero debes tener en tus cuentas para poder solicitar una determinada cantidad a una institución financiera y otras; mientras que para Muñoz (2010), la calidad de la cartera de crédito es el indicador más importante de sostenibilidad de largo plazo, porque es la mayor fuente de riesgo en la cartera de crédito; Para las instituciones de microfinanzas, la cartera de préstamos es el activo más importante, cuya

calidad y riesgos pueden ser muy difíciles de medir. En muchos países, las instituciones de microfinanzas mantienen una mejor calidad del papel que los bancos comerciales; Una de las principales razones del aumento de los impagos es el rápido crecimiento de los préstamos.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se tiene que los directivos de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, han implementado políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones; sin embargo, estos no han logrado consolidarse; lo que ha generado que Mibanco identifique de manera displicente el mercado objetivo de clientes potenciales para ofertar sus productos financieros; se ha brindado información parcial a los potenciales clientes sobre los costos de créditos; los procedimientos de aprobación de créditos no son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses; la calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa parcialmente en la evaluación integral de la capacidad de pago de los clientes; y se carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

- Respecto al objetivo específico tres, según la tabla 11 el 43% de los encuestados explicó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago; de la tabla 12 se tiene que el 34% expresó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos; según la tabla 13 el 31% reveló estar totalmente en desacuerdo que las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda; de conformidad a la tabla 14 el 46% contestó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio; y según a la tabla 15 el 37% respondió estar totalmente en desacuerdo que Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar.

En ese sentido, en lo concerniente a la cartera vencida, Pazmiño (2011) Se considera parte de toda la cartera de la institución, que venció sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, en los activos financieros del deudor o garante hasta que se retire el activo a cargo del acreedor del deudor. continúa el impago. Los atrasos acumulados son los créditos que pertenecen a la institución bancaria contra los compradores cuyo plazo de pago ya ha transcurrido y que no han sido cobrados; de igual forma, Moreira (2018) dice que la cartera diferida es un crédito otorgado a favor de instituciones financieras, el cual debe ser transferido de la cartera vigente a la cartera diferida en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha de vencimiento por demora e impago en los préstamos que se pagan en cuotas, se considera fecha de pago el importe de las cuotas impagas.

Contrastando los resultados con los antecedentes teóricos, se corrobora que los funcionarios de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, han desarrollado lineamientos para el manejo de la cartera vencida; sin embargo, estos no han permitido la efectivización de las cuentas por cobrar vencidas; lo que ha ocasionado que Mibanco tenga altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago; altos índices de información inexacta de los clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos; que las áreas respectivas de Mibanco no generan oportunamente reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones pertinentes; así como altos índices de cartera judicial que comprometen el patrimonio; y que los procesos de cobranzas son poco óptimos para efectivizar todas sus cuentas por cobrar.

- Respecto al objetivo específico cuatro, de la tabla 16 se evidencia que el 26% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades; de la tabla 17 se observa que el 34% dijo estar de acuerdo que Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las medidas correctivas; según la tabla 18 el 37% respondió estar de acuerdo que la empresa cuenta con información en

tiempo real sobre la totalidad de los créditos atrasados; de conformidad a la tabla 19 el 31% reveló estar de acuerdo que Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza; y según la tabla 20 el 29% expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco promueve la aplicación de las normas contables para garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables.

En ese sentido, en lo que respecta a la gestión de créditos vencidos, Ugarte (2021) explica que consiste en implementar políticas para administrar de manera eficiente las colocaciones vencidas, permite desarrollar procedimientos para el análisis, evaluación, otorgamiento y recuperación de créditos vencidos; así mismo, Bustias (2018) explica que la gestión de créditos vencidos es el factor de riesgo que es inherente a la concepción de los negocios, el administrador busca la forma de controlar actividades para lograr disminuir los créditos vencidos, la falta de capacidad en algunas organizaciones para adaptarse al cambio de los avances tecnológicos ha provocado el aumento de fallos en la dirección, por lo que se requiere desarrollar procesos de control más eficientes para efectivizar las cuentas por cobrar.

Del análisis de los resultados y las teorías descritas, se advierte que los directivos de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz han desarrollado lineamientos de gestión de créditos atrasados y créditos incobrables; sin embargo, estos no han reducido sustancialmente la morosidad, lo que ha ocasionado que Mibanco no implementa políticas eficientes de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades; y no se promueve la aplicación de las normas contables para garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables.

Conclusiones

- Análisis de cómo la gestión del riesgo crediticio afecta la insolvencia de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, tiene un impacto significativo; Sin embargo, no gestionaron eficazmente el riesgo crediticio o la insolvencia; lo cual fue confirmado por el Cuadro 1 que el 49 por ciento de los encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo con que Mibanco proporcione al cliente potencial formularios adecuados para ingresar la información necesaria y completar una evaluación crediticia; y según el Cuadro 2, el 34 por ciento manifestó estar totalmente en desacuerdo con la medición del riesgo de incumplimiento de Mibanco, calculando el rendimiento del capital ponderado por riesgo y la pérdida en caso de que el prestatario incumpla.
- Se estableció que Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Huaraz, funciones de evaluación de riesgo crediticio 2022 son suficientes; Pero no fueron del todo eficaces; lo cual se confirmó en el Cuadro 3 porque el 29% de los encuestados dijo que no está de acuerdo con que Mibanco evalúe adecuadamente las fuentes de ingresos de los clientes; El Cuadro 4 muestra que el 26% explicó que está totalmente en desacuerdo con la implementación por parte de Mibanco de los criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes. y según el Cuadro 5, el 29% no está de acuerdo con que Mibanco verifique periódicamente el crédito otorgado, el nivel de cuotas y la exactitud de los pagos de los clientes.
- De la descripción de las características de la políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, se tiene que las características son las adecuadas; sin embargo, estos no han logrado consolidarse; lo que fue confirmado con la tabla 8, en el sentido que el 37% de los encuetados manifestó estar totalmente en desacuerdo que los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco; de conformidad a la tabla 9 el 31% respondió estar totalmente en desacuerdo que

la calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de pago de las personas o negocios; y según la tabla 10 el 43% reveló estar totalmente de acuerdo que Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

- Se ha determinado las características de la cartera vencida de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, se encuentran relativamente desarrolladas; sin embargo, estos no han permitido la efectivización de las cuentas por cobrar vencidas; lo que fue corroborado con la tabla 11, en el sentido que el 43% de los encuestados explicó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago; y de la tabla 12 se tiene que el 34% expresó estar de acuerdo que Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos.
- De la explicación de las características de la gestión de créditos atrasados y créditos incobrables de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, se advierte que estos son relativamente consistentes; sin embargo, estos no han reducido sustancialmente la morosidad; lo que se corrobora con la tabla 16, ya que el 26% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza del riesgo de sus actividades; y según la tabla 20 el 29% expresó estar totalmente en desacuerdo que Mibanco promueve la aplicación de las normas contables para garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables.

Recomendaciones

- Que los funcionarios implementen lineamientos para fortalecer la gestión de riesgos crediticios y reducir la morosidad, para ello se requiere proporcionar al potencial cliente formatos adecuados para ingresar la información necesaria y realizar su evaluación crediticia; y cuantificar el riesgo de incumplimiento de pago de las colocaciones, calcular el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda.
- Que los funcionarios implementen lineamientos que promuevan la evaluación consistente de los riesgos crediticios; para tal efecto se requiere evaluar adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes; aplicar criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes; y vigilar regularmente el crédito otorgado, así como el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de los pagos de los clientes.
- Que los funcionarios implementen directrices para el fortalecimiento de las políticas de crédito y de la calidad de la cartera de colocaciones; para ello se requiere la implementación de procedimientos efectivos de aprobación de créditos para salvaguardar los intereses de Mibanco; que la calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basen en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes; y reducir las carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; así como de las carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.
- Que los funcionarios desarrollen políticas que mejoren la administración de la cartera vencida, para lo cual se requiere implementar directivas para reducir los altos índices de créditos refinanciados y los créditos vencidos pendientes de pago; así como los altos índices de información inexacta de los clientes que afectan el cumplimiento de los pagos.
- Que los funcionarios implementen directivas que garanticen la mejora de la gestión de créditos atrasados y la reducción de créditos incobrables; para lo cual se requiere implementar políticas de gestión de créditos en función a la

naturaleza del riesgo de las actividades; y promover la aplicación de las normas contables para garantizar el reconocimiento oportuno de las provisiones del castigo de cuentas incobrables.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, quien me guía día a día y me da la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Referencias bibliográficas

- Acuña, U. (2017). *Gestión avanzada de riesgos corporativos*. Barcelona: Editorial universitaria.
- Arenas, M. (2019). *Evaluación del Riesgo Crediticio de la cartera de microcréditos de una la institución financiera en Uruguay*. Uruguay: Universidad de la República.
- Ávila, J. (2018). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Bogotá: La Pontificia Universidad Javeriana.
- Baquerizo, A. (2022). *Estrategias de cuentas por cobrar*. Bogotá: Editorial Diamante.
- Benites, R. (2022). *Administración financiera contemporánea*: La Habana: Acantilado.
- Bustíos, L. (2018). *La eficiencia en los créditos y cobranzas*. México: Lamas editorial.
- Castillo, A. (2019). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Perú : Universidad del Pacífico.
- Castillo, E. (2020). *Finanzas en la gestión empresarial*. Valencia: Ubierna.
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial*. México: Ariel.
- Cadenas, E. (2021). *Introducción a las finanzas corporativas*. Bogotá: ECOE editores.
- Condor, W. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia Chupaca – 2018*. Huancayo: Universidad de los Andes.
- Fuente, J. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad*. Guayaquil: Didot Editores.
- García, R. (2016). *Finanzas corporativas*. Barcelona: Planeta.
- García, C. (2014). *Análisis de riesgo de crédito en la empresa*. Madrid: Universidad Pontifica de Comillas .

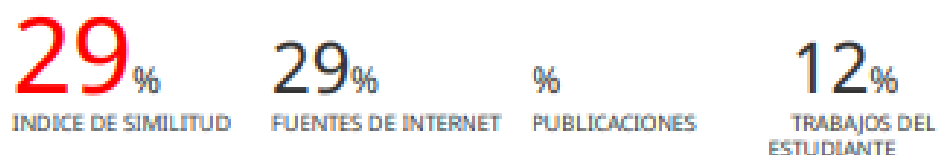
- González, J. (2016). *La morosidad; un acuciante problema financiero*. Brasilia: Editorial Elipse.
- Gutiérrez, H. (2017). Riesgo de mercado y de crédito. *Ciencia Latina*, 64.
- Izarra, M. (2018). *Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. n° 582 – Huancavelica - periodo 2017*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Mantilla, L. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Medina, L. (2019). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.
- Moncada, J. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera banca pequeña y mediana empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Moreira, J. (2018). La cartera vencida y su impacto en la liquidez. *Saber y Desarrollo*, 56.
- Muñoz, J. (2010). Calidad de cartera del sistema bancario. *Investigación y desarrollo*, 24.
- Nole, I. (2018). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Paredes, L. (2019). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pazmiño, D. (2011). *La cartera vencida y la rentabilidad*. Quito: Universidad Católica de Ecuador.
- Rodríguez, E. (2014). *Gestión y control del riesgo crediticio- México: Universal*.
- Ros, G. (2019). *Retos y oportunidades de las cooperativas de ahorro y préstamo ante la globalización financiera*. México: Universitaria de las Américas.
- Rubio, J. (2018). *La Gestión de Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas*. España: Universidad de Granada, España .

- Salcedo, C. (2022). *Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Sánchez, g. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y toma de decisiones*. Madrid: Ediciones Hydra.
- Soto, T. (2020). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Santo Domingo: Editorial Islas.
- Tencio, A. (2015). *Modelo de evaluación de riesgo crediticio para entidades*. San José: Tecnológico de Costa Rica.
- Toapanta, R. (2022). *Provisión de las cuentas incobrables, tratamiento, reconocimiento y revelación en los estados financieros*. México D.F.: Ariel.
- Torres, H. (2019). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja Trujillo S.A. agencia Moshoqueque, 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Ugarte, A. (2021). *Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa*. Lima: Editora San Marcos.
- Vásquez, U. (2016). *Gestión del crédito y cobro*. Lima: Grijley.
- Vázquez, L. (2022). *Morosidad en cajas municipales de ahorro y crédito*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Anexos

Gestión de riesgos crediticios y morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.grapheverywhere.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
16	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
18	www.sbs.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
22	www.titularizadora.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.solutionsforest.com.ar Fuente de Internet	<1 %
25	gredos.usal.es Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.itb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	www.fef.es Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

32	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	<1 %
33	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
36	www.nutrar.com Fuente de Internet	<1 %
37	creditos.hey.es Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	1library.co Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
41	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.pdfs.lacaixa.comunicacions.com Fuente de Internet	<1 %

43	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
44	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	www.masterhouse.com Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
48	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
50	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
51	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %
52	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

53	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
54	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
55	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
56	www.cema.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
57	www.javeadigital.com Fuente de Internet	<1 %
58	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
59	future.inese.es Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	www.woccu.org Fuente de Internet	<1 %
62	www.acenologia.com Fuente de Internet	<1 %
63	www.cofopri.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
64	www.classrating.com	

Fuente de Internet

<1 %

65

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

66

www.eluniversal.com

Fuente de Internet

<1 %

67

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

68

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del autor			
Valdez Obregon Juber Darwin		43652518	juberobregon@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional (*)			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
* Gestión de riesgos crediticios y morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022 *			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto a Todos (*) (libre acceso abierto o acceso abierto)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido (*) (libre acceso limitado o acceso restringido)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS *

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. *



[Handwritten Signature]
firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	31	01	2024

Importante

1. Según Resolución de Consejo Universitario N° 001-2014-UNSP, Reglamento de Trabajo de Investigación para optar a grado académico y Título Profesional, en el artículo 8.1.
2. Ley N° 30025 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de la Universidad de San Pedro y Universidad de Ayacucho y el D.S. 005-2014-ED.
3. El autor otorga el uso de acceso abierto o restringido a la Universidad de San Pedro para dar a conocer su trabajo de investigación en formato digital. El contenido de este documento no debe ser utilizado para fines de lucro o de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica.
4. El autor otorga el uso de acceso abierto o restringido a la Universidad de San Pedro para dar a conocer su trabajo de investigación en formato digital. El contenido de este documento no debe ser utilizado para fines de lucro o de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica.
5. La Universidad garantiza la preservación y el acceso a largo plazo de los documentos de investigación de acuerdo a la Ley N° 30025 y el Reglamento de Trabajo de Investigación para optar a grado académico y Título Profesional.
6. Según el artículo 8.2 del artículo 8.1 del Reglamento de Trabajo de Investigación para optar a grado académico y Título Profesional, el autor otorga el uso de acceso abierto o restringido a la Universidad de San Pedro para dar a conocer su trabajo de investigación en formato digital. El contenido de este documento no debe ser utilizado para fines de lucro o de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica, ni para la realización de actividades de explotación económica.

* Ley N° 30025 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de la Universidad de San Pedro y Universidad de Ayacucho y el D.S. 005-2014-ED.

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS Y MOROSIDAD EN MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. - AGENCIA HUARAZ, 2022.

Problema	Variable	Objetivo	Hipótesis	Metodología
¿Cómo la gestión de riesgos crediticios influye en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.	Variable 1: Gestión de riesgos crediticios	Objetivo general Analizar cómo la gestión de riesgos crediticios influye en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.	Hipótesis general La gestión de riesgos crediticios influye significativamente en la morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.	1. Tipo investigación: Descriptivo. 2. Diseño de investigación: No experimental / Transversal. 3. Población muestral: Treinta y cinco colaboradores. 4. Técnicas de investigación: Encuesta. 5. Instrumentos de investigación: Cuestionario.
	Variable 2: Morosidad	Objetivos específicos a) Identificar las características de la evaluación de riesgo crediticio de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022. b) Describir las características de la políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022. c) Determinar las características de la cartera vencida de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022. d) Explica las características de la gestión de créditos atrasados y créditos incobrables de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.		

ANEXO N° 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V₁= Gestión de riesgos crediticios	Para Contreras (2021) la gestión del riesgo crediticio es el conjunto de políticas de crédito que permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de los clientes potenciales; para desarrollarlo eficientemente, las entidades bancarias y los prestamistas privados solicitan a las personas naturales y/o jurídicas, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen los ingresos, así como revisar su historial crediticio.	La variable “gestión de riesgos crediticios” se operativizará tomando en cuenta las dimensiones “evaluación del riesgo crediticios” y “políticas de crédito y calidad de la cartera de colocaciones, para lo cual se aplicará un cuestionario con escalas valorativas recomendadas por Likert.	D1: Evaluación de riesgo crediticio.	Conocimiento del cliente	1	Ordinal
				Cuantificación de los riesgos	2	
				Fuentes de ingreso	3	
				Experiencia crediticia del cliente	4	
				Seguimiento del cliente después del crédito	5	
			D2: Políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones	Mercado objetivo	6	
				Costo de los créditos	7	
				Procedimientos de aprobación	8	
				Crédito de consumo y comerciales	9	
				Cartera de alto riesgo y pesada	10	
V₂= Morosidad	Según Villanueva (2022) la morosidad se evidencia cuando la persona natural y/o jurídica retrasa el pago de sus deudas; se cuantifica desde la fecha acordada para llevar acabo el pago de la deuda, sin que este se haga efectivo, o desde el plazo legal establecido para tal efecto; perite medir el nivel de impuntualidad o tardanza en pagar.	La variable “morosidad” se operativizará tomando en cuenta las dimensiones “cartera vencida” y “gestión de créditos atrasados y créditos incobrables”, para lo cual se aplicará un cuestionario con escalas valorativas planteadas por Likert.	D1: Cartera vencida	Refinanciamiento	11	Ordinal
				Información deficiente	12	
				Reporte de crédito vencido	13	
				Cartera judicial	14	
				Proceso de cobranza	15	
			D2: Gestión de créditos atrasados y créditos incobrables	Cartera vencida en días y/o tasa	16	
				Cartera judicial	17	
				Total crédito	18	
				Características de los créditos	19	
				Castigo de cuentas incobrables	20	

ANEXO N° 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Cuestionario

Datos:

Gestión de riesgos crediticios y morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Huaraz, 2022.

Información general:

Este cuestionario es anónimo. Por favor, responda con sinceridad.

Finalidad

El cuestionario tiene por finalidad recabar información relacionada con las variables y dimensiones de investigación.

Instrucciones:

Lea determinadamente los ítems. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste las preguntas marcando con una “X”.

Variable de estudio: “Gestión de riesgos crediticios”

Escala de valoración

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Evaluación de riesgo crediticio						
P1	¿Mibanco proporciona al potencial cliente un formato adecuado para que ingrese la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación crediticia?					
P2	¿Mibanco cuantifica el riesgo determinando la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso de que los prestatarios no cancelen la deuda?					
P3	¿Mibanco evalúa adecuadamente las fuentes de ingreso de los clientes interesados en solicitar un crédito?					
P4	¿Mibanco aplica criterios actualizados para evaluar la experiencia crediticia de los clientes interesados en un crédito?					
P5	¿Mibanco vigila regularmente el crédito otorgado, el nivel de reembolso de las cuotas y la puntualidad de					

	los pagos de los clientes?					
Dimensión 2: Políticas de crédito y de calidad de la cartera de colocaciones						
P6	¿Mibanco identifica el mercado objetivo conformado por personas naturales y/o jurídicas con características similares que los convierten en clientes potenciales para ofertar sus productos financieros?					
P7	¿Mibanco brinda suficiente información a los potenciales clientes sobre los costos de los créditos a otorgar como la tasa de interés anual, tasa de interés fija o flexible, comisiones y otros?					
P8	¿Los procedimientos de aprobación de créditos son lo suficientemente efectivos como para salvaguardar los intereses de Mibanco?					
P9	¿La calidad de las colocaciones de créditos de consumo y/o comerciales se basa en la evaluación de la capacidad de la persona o negocio de poder cumplir con sus obligaciones y pagos?					
P10	¿Mibanco tiene carteras de alto riesgo constituidas por créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial; y carteras pesadas con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida?					

Variable de estudio: “Morosidad”

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Cartera vencida						
P11	¿Mibanco tiene altos índices de créditos refinanciados por créditos vencidos pendientes de pago?					
P12	¿Mibanco tiene altos índices de información inexacta de sus clientes que afectan el cumplimiento de sus pagos?					
P13	¿Las áreas respectivas de Mibanco generan oportunamente los reportes de créditos vencidos para adoptar las acciones que corresponda?					
P14	¿Mibanco tiene altos índices de cartera judicial que comprometen su patrimonio?					
P15	¿Mibanco tiene procesos de cobranzas óptimos que le permite efectivizar todas sus cuentas por cobrar?					
Dimensión 2: Gestión de créditos atrasados y créditos incobrables						
P16	¿Mibanco implementa políticas de gestión de créditos en función a la naturaleza de los riesgos de sus actividades?					
P17	¿Mibanco clasifica sus créditos otorgados en cartera vencida en días y/o en porcentajes para tomar las					

	medidas correctivas?					
P18	¿La empresa cuenta con información en tiempo real sobre la totalidad de sus créditos atrasados para adoptar las acciones pertinentes?					
P19	¿Mibanco evalúa regularmente las características de los créditos otorgados a fin de garantizar su cobranza?					
P20	¿Mibanco promueve la aplicación de las normas contables a fin de garantizar el reconocimiento oportuno de la provisión del castigo de cuentas incobrables?					