

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL
BANCO DE CRÉDITO SUCURSAL DIAGONAL - WANCHAQ
PERIODO, 2023.**

PRESENTADO POR:

Bach. CYNTHIA MILAGROS LAURA QUISPE

Bach. NICOLE BRIGGIT ORDOÑEZ MAMANI

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

Mgt. CLEVER ABELARDO MONTALVO

CUSCO – PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "Gestión de Riesgo y Nivel de Morosidad en el Banco de Crédito sucursal Diagonal - Wanchag, Período, 2023."

Presentado por: Cynthia Milagros Laura Quispe DNI N° 73607394
presentado por: Nicole Briggitt Ordoñez Mamani DNI N° 70584360
Para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

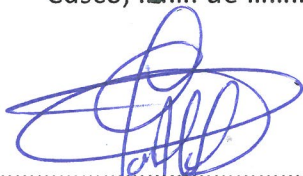
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 17 de Julio de 2025



Firma

Post firma Mgt. Clever Abelardo Montalvo Loaiza

Nro. de DNI 23049535

ORCID del Asesor 0000 - 0002 - 0275 - 0695

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27269:474455615

Cyntia Milagros_Nicole Briggitt Laura Quispe_Ordó...

GESTION DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO SUCURSAL DIAGONAL WANCHAQ

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:474455615

Fecha de entrega

17 jul 2025, 3:47 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 jul 2025, 3:52 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

GESTION DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO SUCURSAL DI....pdf

Tamaño de archivo

2.0 MB

111 Páginas

25.698 Palabras

143.550 Caracteres

3% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
138 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen Candelaria por guiar cada paso de este camino.

A mis padres Lom y Margot por su amor incondicional y el ejemplo de sacrificio y perseverancia que han sido en mi vida. A ustedes les debo no solo este logro, sino cada paso que me ha traído hasta aquí. Gracias por estar siempre conmigo ser mi motor y apoyo incondicional.

A mi hermana Maricielo por ser mi compañía y ejemplo a seguir.

Y a todas esas personas que trajeron alegría a mi vida.

Nicole Briggit Ordoñez Mamani

A Dios, por la necesaria fortaleza para la realización de este trabajo de investigación.

A mi querido padre que desde el cielo cuida de mí y guía mis pasos. Esta tesis es un tributo a su influencia y apoyo en mi educación, mi éxito académico es un reflejo de su amor y guía.

A mi querida madre por su lucha constante y su amor latente en todo tiempo, por cada palabra y cada gesto de cariño y orgullo que han guiado mis pasos a lo largo de mi vida, por impulsarme con valores y amor para tomar mis decisiones.

A mis hermanos, Raquel por ser un ejemplo de perseverancia, Luis por su apoyo constante,

A Yohan por su amor, apoyo incondicional e impulsarme a nunca rendirme.

Cyntia Milagros Laura Quispe

AGRADECIMIENTOS

A Dios por dirigir nuestros pasos darnos la fortaleza y perseverancia cada día y mantenernos protegidas aquí y ahora cumpliendo cada uno de nuestros sueños.

A nuestro asesor C.P.C Clever Abelardo Montalvo Loayza por su vasto conocimiento y apoyo incondicional en la consolidación de esta investigación.

A nuestras familias por su amor compañía, paciencia y comprensión.

A todas las personas que nos encontramos en el proceso de investigación las cuales nos ayudaron y contribuyeron a realizar este proyecto con sus conocimientos que enriquecieron nuestra visión.

Nicole Briggit Ordoñez Mamani

Cyntia Milagros Laura Quispe

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3 Formulación de objetivos de investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4 Delimitación de la investigación.....	4
1.4.1. Delimitación espacial.....	4
1.4.2. Delimitación temporal	4
1.5 Justificación de la investigación.....	4
1.5.1. Teórica	4
1.5.2. Practica.....	5
1.5.3. Metodológica	5
1.5.4. Limitaciones.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2. Marco legal.....	15
2.3. Bases teóricas	16
2.3.1 <i>Gestión del riesgo de crédito</i>	16
2.3.2 <i>Nivel de morosidad</i>	26
2.4. Marco referencial	30
CAPÍTULO III SISTEMA DE HIPÓTESIS	33
3.1. Hipótesis y Variables	33
3.1.1. Hipótesis general.....	33
3.1.2. Hipótesis específicas.....	33
3.2. Variables y dimensiones.....	33
3.2.1. Variable 1: gestión del riesgo	33
3.2.2. Variable 2: nivel de morosidad	33
3.3. Definición operacional y conceptual de las variables	35
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	36
4.1. Tipo y nivel de investigación	36
4.2. Tipo de investigación	36
4.3. Nivel de investigación	36
4.4. Enfoque de la investigación	36

4.5.	Diseño de investigación	36
4.6.	Población y muestra	37
4.7.	Tamaño de muestra	37
4.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.8.1.	Técnicas	37
4.8.2.	Instrumentos.....	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		39
5.1.	Resultados de la variable 1: gestión del riesgo de crédito.....	39
5.1.1.	Evaluación de riesgo de crédito	40
5.1.2.	Políticas de crédito	47
5.1.3.	Evaluación del tipo de crédito.....	53
5.2.	Resultados de la variable 2: nivel de morosidad	59
5.2.1.	Categoría con problemas potenciales.....	60
5.2.2.	Categoría deficiente	61
5.2.3.	Categoría dudosa.....	62
5.2.4.	Categoría pérdida	63
5.3.	Contrastación y verificación de la hipótesis.....	64
5.3.1.	Prueba de normalidad	64
5.3.2.	Contrastación de la hipótesis general.....	65
5.3.3.	Contrastación de las hipótesis específicas	66
5.4.	Discusión.....	70
CONCLUSIONES		79
RECOMENDACIONES.....		81

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
ANEXOS	87
Anexo N° 1: matriz de consistencia.....	87
Anexo N° 2: instrumento de recolección de datos.....	90
Anexo N° 3: Validación por juicio de expertos	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2 Baremación de la variable 1.....	39
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la gestión del riesgo de crédito.....	39
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de riesgo de crédito	40
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de la evaluación detallada de los documentos entregados por los clientes.	42
Tabla 6 Adopción de estrategias de “ratings”	43
Tabla 7 Adopción de estrategias de “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento.	45
Tabla 8 Evaluación rigurosa de la fuente de los ingresos económicos del cliente	46
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de las políticas de crédito.....	47
Tabla 10 Instrumentos de orientación	48
Tabla 11 Políticas de otorgamiento.....	49
Tabla 12 Políticas de tolerancia	51
Tabla 13 Políticas de provisión.....	52
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de la evaluación del tipo de crédito	53
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos comerciales	54
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos MES.....	55
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos de consumo.....	56
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos hipotecarios	58
Tabla 19 Nivel de morosidad por cetera crediticia	59
Tabla 21 Nivel de morosidad en categoría con problemas potenciales por cetera crediticia	60
Tabla 22 Nivel de morosidad en categoría deficiente por cetera crediticia	61

Tabla 23 Nivel de morosidad en categoría dudosa por cetera crediticia	62
Tabla 24 Nivel de morosidad en categoría pérdida por cetera crediticia	63
Tabla 25 Frecuencia y porcentaje de la evaluación del tipo de crédito	64
Tabla 26 Relación entre la gestión de riesgo y el nivel de morosidad.....	65
Tabla 27 Relación entre la evaluación de riesgo de crédito y el nivel de morosidad	67
Tabla 28 Relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad	68
Tabla 29 Relación entre la evaluación del tipo de crédito y el nivel de morosidad.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de la gestión de riesgo crediticio	40
Figura 2 Porcentaje de la evaluación de riesgo de crédito.....	41
Figura 3 Porcentaje de la evaluación detallada de los documentos entregados por los clientes.	42
Figura 4 Adopción de estrategias de “ratings”	44
Figura 5 Adopción de estrategias de “scoring”	45
Figura 6 Evaluación rigurosa de la fuente de los ingresos económicos del cliente	46
Figura 7 Porcentaje de las políticas de crédito	47
Figura 8 Instrumentos de orientación	48
Figura 9 Políticas de otorgamiento	50
Figura 10 Políticas de tolerancia.....	51
Figura 11 Políticas de provisión	52
Figura 12 Porcentaje de la evaluación del tipo de crédito	53
Figura 13 Porcentaje de la evaluación del tipo de crédito	54
Figura 14 Porcentaje de la evaluación de créditos MES	55
Figura 15 Porcentaje de la evaluación de créditos de consumo	57
Figura 16 Porcentaje de la evaluación de créditos hipotecarios	58
Figura 17 Nivel de morosidad por cartera crediticia	59

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito, Sucursal Diagonal - Wanchaq, durante el periodo 2023. La investigación fue de tipo básico y de alcance correlacional, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal. Se empleó un enfoque cuantitativo, donde la recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a los trabajadores del área de créditos y se procesaron los datos en SPSS. La población estudiada estuvo compuesta por 10 empleados de la sucursal, seleccionados como muestra representativa de la entidad. La población de estudio fue de 10 empleados del área de créditos de la sucursal Diagonal - Wanchaq, los cuales representan tanto la fuerza operativa como los responsables de implementar las políticas de gestión de riesgos crediticios. Existe una correlación inversa significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Pearson de -0.858 ($p = 0.002$), lo que sugiere que una mejor gestión del riesgo está asociada a una menor morosidad. La evaluación del riesgo de crédito también muestra una relación inversa fuerte con el nivel de morosidad, con un coeficiente de -0.812 ($p = 0.004$). Las políticas de crédito tienen una correlación negativa significativa con la morosidad ($r = -0.779$, $p = 0.008$), lo cual resalta la importancia de políticas claras y efectivas para reducir el riesgo de impago. Finalmente, la evaluación del tipo de crédito presenta una relación inversa moderada con la morosidad ($r = -0.717$, $p = 0.020$), lo que indica que una clasificación adecuada del crédito puede contribuir a disminuir el nivel de morosidad en la institución. Los hallazgos sugieren que una gestión de riesgo crediticio efectiva, apoyada en políticas claras y evaluaciones rigurosas del riesgo y tipo de crédito, desempeña un rol crucial en la reducción de la morosidad.

Palabras clave: gestión del riesgo crediticio, nivel de morosidad, políticas crediticias

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between risk management and the level of delinquency at Banco de Crédito, Diagonal - Wanchaq Branch, during the 2023 period. The research was basic in nature with a correlational scope, using a non-experimental and cross-sectional design. A quantitative approach was employed, where data collection was carried out through surveys administered to credit department employees, and the data was processed using SPSS. The study population consisted of 10 employees from the branch, selected as a representative sample of the entity. The study population consisted of 10 employees from the Diagonal - Wanchaq branch credit department, representing both the operational workforce and those responsible for implementing credit risk management policies. There is a significant inverse correlation between credit risk management and the level of delinquency, with a Pearson coefficient of -0.858 ($p = 0.002$), suggesting that better risk management is associated with lower delinquency. Credit risk assessment also shows a strong inverse relationship with the level of delinquency, with a coefficient of -0.812 ($p = 0.004$). Credit policies have a significant negative correlation with delinquency ($r = -0.779$, $p = 0.008$), highlighting the importance of clear and effective policies to reduce the risk of default. Finally, the assessment of credit type shows a moderate inverse relationship with delinquency ($r = -0.717$, $p = 0.020$), indicating that an adequate classification of credit can help reduce the level of delinquency in the institution. The findings suggest that effective credit risk management, supported by clear policies and rigorous assessments of credit risk and type, plays a crucial role in reducing delinquency.

Keywords: credit risk management, delinquency level, credit policies

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

A lo largo de los años, la morosidad ha emergido como un elemento crucial en el panorama del sector financiero. Su estrecha relación con las deudas acumuladas por los clientes en las entidades financieras se traduce en efectos perjudiciales, evidenciados en la reducción de los ingresos financieros y la liquidez. Específicamente, las microfinancieras se ven particularmente afectadas, enfrentando un riesgo crediticio elevado al proporcionar préstamos a pequeñas y medianas empresas. Las repercusiones de la morosidad tienen un impacto significativo en la gestión financiera, especialmente en lo que respecta al capital circulante de un negocio. La evaluación meticulosa de factores como el déficit en la capacidad adquisitiva, problemas coyunturales y tasas de interés elevadas, por parte de la entidad acreedora, constituye la base para la obtención de crédito bancario (G. Periche-Delgado et al., 2020).

En el contexto actual, las turbulencias y crisis globales han dejado una marcada huella en los indicadores económicos y las medidas fundamentales en los sistemas financieros a nivel mundial. El estancamiento en el crecimiento económico y los indicadores bancarios se atribuye a la desaceleración en los flujos de pagos relacionados con créditos otorgados. Las dificultades para sostener las operaciones empresariales, especialmente en pequeñas y microempresas, contribuyen a esta problemática. Este escenario insta a una reconsideración de estrategias por parte de las entidades encargadas de canalizar flujos para respaldar las actividades operacionales de este sector, dada la alerta generada por el impacto en los indicadores financieros (Bueno & Arias, 2022).

A nivel internacional, las compañías de financiamiento comercial desempeñan un papel esencial al captar recursos para operaciones activas de crédito, facilitando la comercialización de

bienes y servicios. La liquidez financiera de las entidades que proporcionan servicios de crédito se vuelve crucial para cumplir con las obligaciones y mantener un flujo de efectivo constante. La gestión del riesgo de liquidez y crédito se convierte en una prioridad para mitigar las incertidumbres inherentes a esta actividad. La detección temprana de la insolvencia crediticia de los clientes se erige como un desafío, lo que conduce a procesos de gestión de cartera y, en algunos casos, a procedimientos legales para la recuperación del capital e intereses (Borrero-Tigreros & Bedoya-Leiva, 2020). La morosidad, por ende, no solo afecta a las instituciones financieras, sino que también genera una crisis a nivel nacional y mundial al desequilibrar el sistema financiero (Vallejo et al., 2021).

En el contexto peruano, las microfinanzas cumplen un rol esencial en el desarrollo de las pequeñas economías al proporcionar financiamiento, ya que el sector bancario tradicional muy difícilmente lo otorga. No obstante, el nivel de riesgo asociado a las microempresas es significativamente alto, manifestándose en niveles de impago o morosidad reportados en las centrales de riesgo (Bueno y Arias, 2022). Estas situaciones generan incertidumbre, resaltando la importancia crítica de una gestión de riesgos adecuada en las entidades. La identificación oportuna y clara de los riesgos permite a las cooperativas determinar soluciones más efectivas (B. Bernal & Enciso, 2017).

La sucursal del Banco de Crédito del Perú enfrenta desafíos significativos en relación con el nivel de morosidad. En diversas ocasiones, este problema tiene su origen en prácticas inapropiadas en la administración de cuentas pendientes de pago. La falta de atención a esta situación podría dar lugar a una incapacidad operativa. Es innegable que la morosidad representa una amenaza seria, ya que puede congelar capital y, en última instancia, resultar en cancelaciones de deudas incobrables. En este contexto, se enfatiza la importancia de instaurar políticas y procesos

claros para abordar de manera efectiva estos aspectos críticos de las operaciones. La ausencia de tales medidas podría poner en peligro la estabilidad financiera y la reputación de la sucursal. No obstante, resulta alentador observar que el riesgo de morosidad puede mitigarse a través de una eficaz gestión del riesgo. El estudio presente plantea que, al implementar prácticas y políticas adecuadas de gestión del riesgo de crédito, la sucursal podría reducir significativamente el nivel de morosidad. Este enfoque proactivo no solo beneficiaría la salud financiera a corto plazo, sino que también fortalecería la posición competitiva y la sostenibilidad a largo plazo de la sucursal.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona la evaluación del riesgo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal -Wanchaq periodo, 2023?
- b. ¿De qué manera se relaciona las políticas de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal- Wanchaq periodo, 2023?
- c. ¿De qué manera se relaciona la evaluación del tipo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023?

1.3 Formulación de objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal Wanchaq periodo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la evaluación de riesgo de crédito y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.
- b. Determinar la relación entre las políticas de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.
- c. Determinar la relación entre la evaluación del tipo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación espacial

Este estudio tuvo un alcance espacial definido en el Distrito de Wanchaq, que forma parte de la Provincia del Cusco, ubicada en el departamento del Cusco.

1.4.2. Delimitación temporal

Este trabajo se circunscribe temporalmente al año 2023.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Teórica

La importancia teórica del estudio presente reside en su aporte al conocimiento actual sobre la gestión del riesgo de crédito y el nivel de morosidad. Este estudio se apoya en el valor teórico al explorar y profundizar en las teorías preexistentes sobre la gestión del riesgo de crédito, llevando a cabo un análisis crítico de la implementación práctica de dichas teorías en el contexto específico de la población objeto de estudio. Por ende, se fundamenta en la oportunidad de avanzar en la comprensión tanto conceptual como práctica de la inclusión financiera, generando conocimientos que puedan orientar el desarrollo de políticas y prácticas más efectivas en este ámbito.

1.5.2. Practica

La relevancia social de abordar el problema de la gestión del riesgo de crédito y la morosidad en una entidad financiera, específicamente en la agencia de la Avenida Diagonal, Wanchaq, Cusco, radica en sus impactos directos en la vida cotidiana de los ciudadanos y en el entramado económico de la comunidad. La gestión eficaz del riesgo de crédito es crucial para garantizar un acceso justo a servicios financieros, ya que una gestión deficiente podría dificultar la obtención de créditos, afectando negativamente los planes y aspiraciones económicas de los individuos. Además, el nivel de morosidad en la agencia repercute en la estabilidad financiera de los clientes, generando problemas económicos individuales que afectan la capacidad de cumplir con compromisos financieros, impactando en última instancia el bienestar y calidad de vida. La investigación busca proporcionar información para mejorar prácticas financieras, beneficiando a los clientes individuales y contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad, promoviendo la estabilidad financiera y el acceso equitativo a los servicios financieros.

1.5.3. Metodológica

La relevancia metodológica se refleja en la aplicación de modelos predictivos y herramientas estadísticas para comprender y prever la relación entre la gestión del riesgo de crédito y el nivel de morosidad. La implementación de enfoques sólidos no solo permite describir la situación actual, sino también anticipar escenarios y tendencias futuras, proporcionando a la entidad financiera herramientas predictivas valiosas. Además, la investigación metodológica contribuirá a establecer mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio a nivel local, sirviendo como referencia para otras entidades financieras y organismos regulatorios. La utilidad metodológica de este estudio va más allá de la agencia específica, proporcionando directrices

valiosas para la mejora de la gestión de riesgos y también la reducción de la morosidad en el conjunto del sector financiero.

1.5.4. Limitaciones

En un inicio, la investigación se vio limitada debido a restricciones en el acceso a la información y a la insuficiencia de presupuesto para su ejecución. No obstante, posteriormente se logró superar estas limitaciones, lo que permitió la ejecución integral del estudio, debido a que se contaba con los recursos requeridos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Silva (2018), en su estudio denominado: *“Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San José LTDA.”*, publicada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Este estudio se enfocó en proponer estrategias para la reducción del riesgo crediticio y mejorar la gestión en una institución financiera. Se recopiló información a través de un análisis detallado de la población de estudio, incluyendo entrevistas y encuestas para obtener datos primarios. Los resultados destacaron la influencia de factores internos en la calidad de la cartera de crédito, generando gastos adicionales, principalmente en provisiones. Se identificó un factor externo relevante que afectó la calificación de la cooperativa. La morosidad se concentró en jóvenes, mayormente hombres menores de 45 años, residentes urbanos, dedicados a actividades comerciales o empleados públicos. Los oficiales de negocios basaban los créditos en garantías, sin un análisis profundo de flujos de efectivo ni evaluación crediticia adecuada. La falta de capacitación técnica aumentó la exposición al riesgo crediticio, evidenciando deficiencias en el seguimiento y recuperación de créditos. En resumen, la implementación de estrategias adecuadas redujo la morosidad, mejorando políticas y procedimientos y disminuyendo los riesgos crediticios en la institución.

En Colombia, Ospina y Hernandez (2022), realizaron un estudio que lleva por título: *“Importancia de la gestión de riesgos financieros en el sector bancario colombiano”*, el cual fue publicado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La investigación analizó la relevancia de la gestión de riesgos financieros en el sector bancario colombiano mediante un enfoque descriptivo y análisis documental cualitativo. Se examinaron artículos e informes sobre los principales riesgos financieros, estrategias de gestión y desafíos enfrentados por el sector. Destacó que las instituciones bancarias han fortalecido sus sistemas de gestión debido a la volatilidad del mercado y la inestabilidad económica reciente. Se enfatizó la relevancia de una gestión efectiva para mitigar el impacto en estados financieros y operaciones bancarias. Se identificaron deficiencias en la gestión de riesgos operativos y de mercado. En conclusión, la investigación confirma que la gestión de riesgos financieros juega un papel crucial para lograr objetivos en entidades bancarias.

En Ecuador, Zambrano (2021), en su estudio intitulado: *“Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador”*, publicada en la Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil.

La investigación evaluó el impacto de las estrategias de gestión de riesgo crediticio en la regulación de tasas de morosidad en empresas afiliadas a la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador. Utilizando una metodología descriptiva y cuantitativa, se aplicaron encuestas al personal y clientes. Los resultados destacaron la ausencia de una política de crédito instaurada además de documentada, así como una deficiente política de cobranza. Almacenes La Ganga mostró la tasa de morosidad más elevada (13% - 16.20%) con un tiempo de recuperación de 3.44 meses. Otras empresas mantenían tasas promedio (6.50% - 8%), mientras Icesa y Jaher registraron tasas entre el 9% y 9.90% de 2016 a 2019. Se propuso un modelo de gestión basado en el modelo Z Score de Altman para optimizar la recuperación de la cartera vencida. En resumen, la investigación

evidenció que la gestión de riesgos crediticios impacta significativamente en la regulación de tasas de morosidad en las empresas de la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador.

En Ecuador, Guaman (2023), en su estudio que se denominó: *“Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023”*, publicado en la Universidad César Vallejo.

Su propósito fue analizar la conexión entre los indicadores de riesgo crediticio y los niveles de morosidad experimentados por los miembros de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador en el año 2023. La metodología empleada para este estudio fue de naturaleza descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La recopilación de datos fue ejecutada por medio de dos cuestionarios, uno diseñado para cada variable, y se administraron a una muestra censal que comprendió a 108 socios. Los resultados de la investigación evidenciaron que los indicadores de riesgo crediticio tienen una significativa relación con los niveles de morosidad. La significancia tuvo un valor de 0.000, lo que se encuentra por debajo de 0.05, el cual ya es predefinido, asimismo se obtuvo 0.733 en el coeficiente de correlación, reflejando una relación sólida y positiva entre ambas variables. Los resultados de los objetivos específicos del estudio respaldaron estos hallazgos. En resumen, este estudio confirma que los indicadores de riesgo crediticio tienen una relación con los niveles de morosidad de los socios en una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador durante el año 2023.

En Ecuador, Parra (2021), llevó a cabo un estudio que se denominó: *“Análisis de gestión de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito La Merced LTDA. Ambato”*, tesis que fue publicada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La finalidad del estudio fue realizar un análisis completo de la gestión del riesgo de crédito con el objetivo de evaluar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced

Ltda. en Ambato, con el propósito de mejorar la eficiencia de sus operaciones crediticias y mitigar los riesgos inherentes a la institución. Para su logro, se empleó una metodología que integró aspectos cualitativos y cuantitativos en un enfoque descriptivo y explicativo. En la fase de investigación de campo, se efectuaron entrevistas con el personal de la cooperativa con el fin de recolectar datos relacionados con las políticas y procedimientos que fueron implementados en la entidad. Los resultados obtenidos en este estudio dejaron en claro que el riesgo crediticio hace referencia a la probabilidad de que los deudores, tanto individuos como empresas, no cumplan de forma total con las obligaciones establecidas antes de la aprobación de un crédito. Asimismo, se subrayó la influencia directa del riesgo crediticio en la salud financiera de las cooperativas de ahorro y crédito. Al finalizar la investigación, se llevaron a cabo diversas etapas, que incluyeron la identificación de las líneas de negocio, la documentación de los procedimientos institucionales y la identificación de la necesidad de un análisis de gestión del riesgo crediticio. Además, se elaboró una matriz de riesgo crediticio para la identificación de los factores de riesgo, evaluar su probabilidad y cuantificar su impacto.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En Lima, Yalta (2022), en su estudio denominado: *“La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022”*, fue publicada en la Universidad de Huánuco.

La tesis examinó la Gestión de Riesgo de Crédito y los niveles de morosidad en la Financiera Proempresa de Tingo María en 2022. Su propósito fue mejorar la gestión del riesgo crediticio y servir como referencia en futuras investigaciones. La información se recopiló directamente de la realidad sin modificar variables, identificando problemas en la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito. Se evaluó la composición de la cartera de créditos, analizando

el desempeño del indicador de morosidad y las causas principales de morosidad. Se destacó una concentración elevada en créditos de consumo no resolutivos, microempresas y pequeñas empresas, con un notable porcentaje de morosidad en estos segmentos. La conclusión fue que Financiera Proempresa aún no ha implementado de forma definitiva la gestión del riesgo crediticio, por lo que se sugiere que esta sea finalizada y así evaluar la concentración de su cartera crediticia.

En Huancayo, Gaylu y Ñahui (2021), realizaron una investigación denominada: “*Gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la región Centro de Mibanco SA*”, publicada en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

En esta investigación de enfoque descriptivo, correlacional y de cohorte, se examinaron las relaciones entre la gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad en MIBANCO SA. La muestra incluyó a 42 empleados vinculados a la gestión del riesgo de crédito, y los resultados se compararon con los niveles de morosidad reportados por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. Los hallazgos revelaron una significativa correlación con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.976. Por lo que se concluyó que las estrategias efectivas para la gestión del riesgo crediticio se basan en un entorno interno sólido, la definición de objetivos claros y una supervisión eficiente de los riesgos. También se subrayó la importancia de tener herramientas eficaces para la evaluación y el análisis de los créditos otorgados. En resumen, esta investigación destacó factores cruciales para una gestión adecuada del riesgo crediticio, lo cual contribuyó a la reducción de la morosidad en MIBANCO SA tras un período de morosidad elevada.

En Puno, Vilca y Torres-Miranda (2021), en su estudio que lleva por título: “*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*”, artículo publicado en la Revista de Investigación Valor Agregado.

El propósito central de este estudio fue analizar la relación que guarda la gestión del riesgo crediticio con el índice de morosidad en la empresa Mi Banco. En términos metodológicos, se empleó un enfoque cuantitativo, siguiendo un diseño descriptivo y correlacional, implementado de manera transversal. La muestra consistió en 122 empleados que participaron de forma voluntaria, siendo elegidos por medio de un muestreo no probabilístico. A estos empleados se les administraron dos escalas de evaluación, una relacionada con el riesgo crediticio y la otra con el índice de morosidad, dichas evaluaciones fueron validadas previamente con parámetros estadísticos considerados apropiados. En base a ello se obtuvo como resultados que la correlación de Rho de Spearman fue de -0.467, reflejando una relación negativa y moderada, además se observó que $p = 0.000$, siendo menor a 0.05, lo cual conlleva a la aprobación de la hipótesis alternativa, rechazando así la hipótesis nula. De esta forma se concluye que la gestión del riesgo crediticio tiene una relación estadísticamente significativa con el índice de morosidad. En resumen, los hallazgos de la investigación respaldan la presencia de una correlación directa entre las dos variables examinadas.

En Cajamarca, Julca (2019), realizó su estudio denominado: *“La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018”*, tesis publicada en la Universidad Privada del Norte.

En este estudio, se analizó cómo la gestión del riesgo crediticio impactó en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en el año 2018. El enfoque del estudio se basó en métodos cuantitativos y se llevó a cabo con un diseño de tipo transversal y explicativo. La población fue integrada por 71 personas que trabajaban en las áreas de crédito de la cooperativa, y se emplearon cuestionarios con escalas Likert para recopilar datos relacionados con la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. Los resultados del estudio

revelaron una influencia significativa de la gestión del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de la cooperativa en 2018. Se identificaron varios aspectos clave de la gestión del riesgo crediticio, tales como que la cartera sea diversificada, la tecnología crediticia, el análisis de crédito y el seguimiento de los préstamos, que desempeñaron un rol fundamental en la morosidad de la cooperativa. Estos hallazgos se respaldaron mediante un análisis estadístico realizado con el software SPSS y la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson, que arrojó 0.000 ($\alpha < 0.05$) en cuanto al valor de significancia. En conclusión, se confirmó que la gestión del riesgo crediticio ejerció un impacto fundamental en los niveles de morosidad de la cooperativa durante el año 2018.

En Lima Maisu y Toro (2021), realizaron un estudio denominado: “*Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo*”, tesis publicada en la Universidad Señor de Sipán.

Su finalidad fue proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio con el objetivo de reducir la morosidad en una Caja Rural. La metodología empleada se caracterizó por su enfoque descriptivo, y la muestra consistió en 22 empleados de la institución. Para la obtención de datos, se efectuó un análisis documental de los estados financieros de la entidad. Los resultados en el estudio revelaron que un 54.50% de los participantes afirmó que siempre se establecen metas para la gestión integral del riesgo crediticio, lo que demuestra que en la Caja Rural se han definido objetivos específicos en este ámbito. En resumen, el diagnóstico del nivel de gestión del riesgo crediticio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito mostró resultados positivos, con un 59.1% de los encuestados opinando que el grado de gestión se mantiene casi siempre de manera satisfactoria.

2.1.3. Antecedentes locales

En Cusco, Blanco (2021), realizó un estudio que se denominó: “*Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito*”.

Cusco SA periodo 2017-2018”, tesis publicada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

La investigación tuvo como finalidad evaluar el impacto de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la financiera Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco SA durante los años 2017 y 2018. Este estudio se caracterizó por su enfoque aplicado y su diseño descriptivo correlacional. La muestra fue censal, abarcando a todos los empleados de la entidad, y la obtención de datos involucró la revisión de documentos históricos de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y la realización de encuestas a los empleados. Los resultados del estudio destacaron la ineficacia de la gestión del riesgo crediticio en CMAC Cusco SA, ocasionado por la falta de un plan de seguimiento previo y posterior al otorgamiento de créditos. Esto llevó a la entidad financiera a no cumplir con su objetivo de mantener una cartera de calidad del 95%, con porcentajes de cartera normal del 89.08% en 2017 y del 90.58% en 2018. La concentración de cartera en el sector comercial, que representó el 42% en 2017 y el 41% en 2018, tuvo un negativo impacto en la rentabilidad de la empresa.

En Cusco, Pérez y Pérez (2019), realizó un estudio denominado: “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019”, tesis publicada en la Universidad Andina del Cusco.

El objeto del estudio consistió en realizar un análisis de la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de Mi Banco. Esta investigación se encauzó hacia un enfoque cuantitativo y se adoptó un diseño de tipo correlacional de corte transversal. El grupo de estudio abarcó a 30 analistas de crédito de la entidad, por lo que el instrumento de investigación se administró a la totalidad de los miembros de esta población. Los resultados del estudio pusieron de manifiesto que el 50% de los encuestados consideró que la evaluación crediticia era apropiada,

y en estas situaciones se observó un nivel medio de morosidad. En cuanto al 20% restante de los encuestados, calificaron la evaluación crediticia como regular, y en estos casos también se detectó una morosidad de nivel medio. Para resumir, los resultados obtenidos a través de la prueba Chi cuadrado establecieron que la evaluación crediticia tiene una relación con la morosidad. Además, se calculó la correlación de Spearman, que indicó una relación negativa del 45%. Esto sugiere que mientras que la evaluación crediticia se vuelve más sólida, la morosidad de los clientes de la entidad disminuye.

2.2. Marco legal

Resolución SMV N° 010-2023-SMV/01 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito

Este reglamento proporciona directrices, criterios y parámetros generales mínimos que las Entidades deben seguir al diseñar, desarrollar y aplicar su sistema de gestión de riesgo de crédito. Estas pautas se ajustan a la naturaleza del negocio, tamaño, volumen de transacciones y complejidad de las operaciones realizadas tanto por cuenta propia como por cuenta de terceros y/o fondos o patrimonios autónomos. Además, se toma en consideración lo establecido en el Título III de este reglamento en el caso de operaciones en ese contexto (Resolución SMV No 010-2023-SMV/01, 2023).

Resolución SBS N° 03212-2023

El propósito principal de esta ley es la alteración y reemplazo de la Única Disposición Complementaria Final del Reglamento de Deuda Subordinada aplicable a las Empresas del Sistema Financiero, conforme a lo dispuesto por la Resolución SBS N° 3950-2022. La intención de esta modificación es establecer normas y definir como es que se tratará la deuda subordinada emitida por las entidades pertenecientes al sistema financiero que sea adquirida por el Estado en

el marco del Decreto de Urgencia N° 037-2021 y sus modificaciones, así como el Decreto de Urgencia N° 013-2023 (Resolución SBS N° 03212-2023, 2023).

Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, 2011

El propósito primordial de esta ley es crear el marco normativo y de supervisión para las entidades que realizan sus operaciones en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que efectúan actividades vinculadas o complementarias a sus objetivos. La legislación, con la exclusión expresa del Banco Central, busca establecer un entorno regulatorio que fomente la competitividad, solidez y confiabilidad de los sistemas financieros y de seguros (Ley N° 26702, 2011).

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito se involucra en el proceso de evaluación y control de los riesgos vinculados al otorgamiento de préstamos o créditos a individuos o instituciones financieras. Su principal enfoque radica en determinar si quienes solicitan un préstamo cumplirán con sus responsabilidades crediticias en el futuro o si, por el contrario, estarán en el grupo de personas que no las cumplirán. Para llevar a cabo esta gestión, se recurre al análisis discriminante, que supone la evaluación de una población dividida previamente en dos categorías: aquellas que han cumplido con sus pagos de crédito y las que no lo han hecho. El análisis discriminante busca identificar una función que explique esta distinción de grupos con un cierto grado de certeza, lo que se conoce como perspectiva explicativa. Una vez obtenida esta función, se emplea para catalogar a nuevos solicitantes de crédito en uno de los dos grupos preexistentes, lo que se denomina visión predictiva. En síntesis, la gestión del riesgo de crédito se concentra en evaluar la probabilidad de

incumplimiento crediticio por parte de los solicitantes y, en base a esta evaluación, tomar decisiones fundamentadas sobre la aprobación de créditos (Millán y Caicedo, 2018).

La gestión del riesgo de crédito engloba el conjunto de estrategias y acciones implementadas por una entidad financiera o cooperativa con el fin de que los riesgos vinculados al otorgamiento de los créditos sean mitigados. Esto incluye la adopción de medidas preventivas y correctivas destinadas a reducir la probabilidad de incumplimiento de los prestatarios, lo que potencialmente podría resultar en la pérdida de los fondos acordados entre las partes. Para llevar a cabo dicha gestión, la institución financiera se apoya en un departamento de cobranza que se encarga de diversas actividades, como la gestión de llamadas telefónicas y el envío de notificaciones, ya sea de manera amigable, legal o extrajudicial, según las circunstancias lo requieran. Estas acciones se dirigen tanto a los prestatarios como a los garantes de los créditos, con el doble propósito de recuperar los fondos prestados y fortalecer el patrimonio en crecimiento de la entidad financiera. En resumen, la gestión del riesgo de crédito se enfoca en asegurar que los préstamos concedidos sean recuperados de manera efectiva y que se cumplan los acuerdos establecidos entre todas las partes involucradas (Cedeño-Palacios & Palma-Macías, 2020).

La gestión del riesgo de crédito hace referencia al conjunto de procedimientos y políticas internas que una entidad financiera emplea con el fin de supervisar y que los riesgos que se encuentran relacionados a las operaciones de financiamiento y créditos se reduzcan al mínimo posible. Este proceso se fundamenta en directrices y medidas que han sido previamente definidas, siguiendo las recomendaciones de entidades reguladoras como la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS) u otras normativas financieras aplicables. La principal meta de esta gestión es resguardar la estabilidad patrimonial y financiera de una entidad financiera, alineada a sus metas estratégicas de crecimiento y rentabilidad. El riesgo

de crédito está vinculado a la posibilidad de que los clientes no cumplan con sus compromisos crediticios, lo cual puede generarse a diversos factores como la falta real de solvencia, la negativa o la falta de interés de los deudores en el cumplimiento de sus compromisos financieros. Este tipo de riesgo se clasifica entre los riesgos financieros más significativos y puede impactar la exposición de la entidad financiera a pérdidas (Vilca Mamani y Torres-Miranda, 2021)

2.3.1.1.Evaluación de riesgo de crédito

La evaluación de riesgo de crédito es el proceso que aborda el análisis y la medición de los riesgos inherentes a las transacciones financieras entre un proveedor, que generalmente es un banco u otra entidad financiera, y un prestatario. Este tipo de riesgo hace alusión a la posibilidad de que el cliente no efectúe el cumplimiento de sus compromisos financieros, como retrasos en los pagos o incumplimiento total o parcial de los acuerdos pactados en cuanto al principal e intereses. Este riesgo representa un componente esencial en la actividad bancaria y se considera el riesgo que mayor importancia tiene para las entidades financieras, ya que implica la amenaza de que los pagos sean aplazados o, en última instancia, no se materialicen, lo que a su vez podría generar dificultades en los flujos de efectivo y afectar la liquidez del banco. La evaluación de dicho riesgo abarca la consideración de diversos factores, como la capacidad que tiene el prestatario para el cumplimiento de sus compromisos, su historial crediticio, las características específicas de la transacción, los términos del préstamo (duración, tasa de interés, comisiones, moneda, etc.) y elementos de seguridad, como garantías. Este proceso resulta esencial en una amplia gama de situaciones, que van desde préstamos para consumidores individuales hasta préstamos corporativos y riesgos asociados con naciones enteras (Salvatore et al., 2018).

La evaluación de riesgo de crédito es un proceso completo que se realiza en entidades financieras y otros organismos que proporcionan préstamos, con el propósito de reducir al mínimo

la probabilidad de que los prestatarios no efectúen el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Este procedimiento se apoya en el empleo de diversas técnicas y herramientas destinadas a la evaluación de la capacidad de los prestatarios para reembolsar el dinero prestado conforme a los términos y condiciones que fueron establecidos al momento de firmar el acuerdo. Las evaluaciones de riesgo crediticio implican la implementación de políticas crediticias claras y efectivas, que funcionan como un marco de referencia para orientar la toma de decisiones al momento de la aprobación de créditos. La omisión en la aplicación de estas políticas puede poner en peligro el crédito concedido, por lo que se vuelve imperativo que las políticas respalden las determinaciones relacionadas con el crédito (Aguirre et al., 2022).

A) Proceso de admisión

Se trata de la fase en la que una entidad financiera analiza a los solicitantes de crédito y determina si se les concede un préstamo o no. En este contexto, se busca desarrollar un modelo matemático respaldado por el aprendizaje automático que sea capaz de prever con precisión si un cliente calificará como "bueno" o "malo" en términos de su historial crediticio. Este procedimiento es esencial para mejorar métricas fundamentales en el desempeño del negocio, como el volumen de préstamos otorgados, la recuperación de fondos y la tasa de morosidad. En última instancia, el propósito es utilizar este modelo para tomar decisiones informadas acerca de si otorgar o no un crédito a un solicitante en particular (Alarcón et al., 2017).

B) Rating

El término *rating* se utiliza para referirse a una evaluación crediticia que se concede a una empresa o entidad con el fin de evaluar su nivel de riesgo crediticio. Esta calificación representa un factor crucial que afecta el costo de la deuda de la entidad, ya que influye en

las diferencias de tasas de interés en comparación con los bonos del tesoro. El *rating* de una empresa puede incidir en el cálculo de la probabilidad de incumplimiento y, por lo tanto, es una herramienta de gran importancia para analizar tanto el riesgo crediticio como el costo de capital. No obstante, la relevancia de esta calificación puede variar en función de la solidez crediticia de la entidad, siendo más significativa en el caso de empresas con calificaciones crediticias sólidas (Millán y Caicedo, 2018).

C) Scoring

Es un enfoque estadístico aplicado en la valoración del riesgo de crédito con el propósito de estimar las probabilidades de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones financieras. Se fundamenta en el análisis de la información financiera y crediticia del solicitante, incluyendo aspectos como su historial de pagos y duración en el empleo, junto con otras variables relevantes. Esto se realiza con el fin de clasificar a los solicitantes en dos categorías: "buenos" y "malos" deudores. Estos modelos de *scoring* se emplean para evaluar el riesgo crediticio a nivel individual y se valen de técnicas estadísticas, algoritmos genéticos y redes neuronales. Su propósito principal es discernir a los prestatarios en los que se puede confiar de aquellos que presentan un riesgo más elevado de incumplimiento (Millán y Caicedo, 2018).

2.3.1.2. Políticas de crédito

Estas políticas son reglas y directrices desarrolladas e implementadas por la gerencia de una empresa en lo que respecta a la realización de transacciones comerciales mediante la extensión de crédito. Estas políticas definen los estándares, requisitos y límites que regulan la aprobación de crédito a los clientes, incluyendo aspectos como examinar la capacidad financiera del solicitante, los plazos de pago, las tasas de interés entre otros términos y condiciones relacionados con las

transacciones de crédito. El principal propósito de estas políticas es administrar y reducir los riesgos vinculados a las ventas a crédito y garantizar la estabilidad financiera de la organización (Chiriani-Cabello et al., 2020).

Asimismo, es un conjunto de actividades dirigidas a la toma de decisiones acerca del otorgamiento y recuperación de los préstamos, con el objetivo de maximizar el rendimiento sobre la inversión. Es esencial destacar que la aplicación incorrecta de una sólida política de crédito, o la aplicación adecuada de una política deficiente, no produce resultados óptimos. La política de crédito de una entidad sirve como guía para la determinación de si se debe otorgar crédito a un cliente y en qué cuantía. No solo implica establecer estándares de crédito, sino también asegurar la aplicación correcta de estos al momento de tomar decisiones crediticias. En resumen, la política de crédito es un marco estratégico que influye en la concesión de créditos de una empresa y en su capacidad para gestionar eficientemente el riesgo crediticio (Faxas, 2011).

Además, las políticas de crédito son directrices y estrategias técnicas establecidas por el gerente financiero de una empresa con la finalidad de ofrecer términos de pago favorables a un cliente específico. Estas políticas involucran la definición de criterios de selección, reglas y condiciones que rigen el proceso de concesión de crédito, proporcionando un marco que orienta las decisiones financieras relacionadas con la extensión de facilidades crediticias (Gutiérrez et al., 2021).

A) Instrumentos de orientación

Los instrumentos de orientación en una institución financiera son recursos y enfoques que la alta dirección emplea con el propósito de brindar dirección tanto a los empleados como a la organización en su conjunto. Estos instrumentos se dividen en dos aspectos principales: la orientación hacia las personas, que implica fomentar un ambiente

laboral saludable y atender las necesidades personales de los empleados, y la orientación hacia las tareas, que se concentra en la consecución eficiente de los objetivos de la organización. En resumen, estos instrumentos buscan lograr un equilibrio entre el cuidado de las personas y el logro de las metas de la institución financiera, con el fin de promover un entorno de trabajo productivo y saludable (Galarza et al., 2019).

B) Políticas de otorgamiento

Las políticas de otorgamiento de crédito se refieren a enfoques y tácticas empleadas por las empresas para autorizar préstamos. Estas políticas tienen dos metas fundamentales: evaluar el riesgo crediticio y minimizar el incumplimiento. Su propósito es evitar la aparición de carteras de créditos impagados que superen los 90 días. Una administración deficiente puede llevar a una falta de recuperación y a retrasos en los pagos, lo que repercute en la disponibilidad de efectivo debido a gastos legales y al deterioro de la cartera (López y Cruz-Linares, 2021).

C) Políticas de tolerancia

En el ámbito del riesgo crediticio, estas políticas se definen como las pérdidas resultantes del incumplimiento en obligaciones financieras debidas a diversos factores, como movimientos abruptos en los mercados financieros o problemas de liquidez. También están relacionadas con la pérdida potencial debida al incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera, lo que puede tener un impacto en la calidad crediticia y las garantías pactadas (Millán y Caicedo, 2018).

D) Políticas de provisión

Las políticas de provisión crediticias hacen referencia a las estrategias y pautas que son establecidas por una entidad financiera o sistema bancario para determinar y

administrar la cantidad de fondos que deben ser apartados o reservados para cubrir eventuales pérdidas en préstamos otorgados. Estas políticas se fundamentan en factores como la reserva por pérdida de préstamos en relación con el total de préstamos. En resumen, las políticas de reservas crediticias se enfocan en la asignación de recursos financieros destinados a cubrir posibles pérdidas crediticias y, de esta manera, desempeñan un rol crítico en la gestión del riesgo crediticio de una institución financiera (Paredes et al., 2020).

2.3.1.3. Evaluación del tipo de crédito

La evaluación del tipo de crédito en microfinanzas involucra el proceso de análisis, tanto cualitativo como cuantitativo, de un posible prestatario con el fin de determinar su idoneidad y capacidad para acceder a un crédito. La evaluación cualitativa se enfoca en los aspectos subjetivos del prestatario, como su disposición para cumplir con los pagos, mientras que la evaluación cuantitativa se basa en medidas concretas, como indicadores financieros, para evaluar la capacidad de pago del solicitante. Un enfoque común en esta evaluación es el crédito *scoring*, que asigna un puntaje al solicitante en función de diversas variables, como el historial de pagos, el tipo de crédito previo, la duración de la relación con la entidad financiera, la educación, el estado civil y el propósito del crédito. El propósito de esta evaluación es administrar y reducir el riesgo crediticio al determinar si el solicitante es apropiado para recibir un préstamo (Aguirre-Landa et al., 2020).

La evaluación del tipo de crédito es un procedimiento esencial en las instituciones financieras que buscan la minimización del riesgo de impago de los créditos otorgados. Para lograrlo, estas instituciones buscan mejorar continuamente sus sistemas de evaluación, asegurándose de contar con políticas crediticias claras. La aplicación rigurosa de estas políticas es fundamental, ya que proporcionan un respaldo al crédito concedido. En el ámbito financiero, las

evaluaciones crediticias se llevan a cabo utilizando diversas técnicas. En el caso de empresas, sociedades comerciales y países, se utiliza la técnica del *Rating*, que emplea indicadores de solvencia elaborados por empresas especializadas. Estos indicadores ofrecen una visión de la calidad de la cartera de crédito y se publican para referencia (Aguirre et al., 2022).

La evaluación del tipo de crédito hace referencia al análisis detallado y rápido del proceso relacionado con la concesión y recuperación de créditos, así como la administración de la morosidad en una institución financiera. Este proceso se considera fundamental ya que la morosidad no solo constituye un indicador relevante de riesgo financiero, sino que también puede tener consecuencias negativas, como la disminución de las ganancias. El aumento continuo de la morosidad puede generar impagos de intereses y desfinanciamiento para la institución bancaria. En este contexto, la evaluación de la cartera de crédito proporciona una herramienta crucial para analizar y mejorar los procedimientos de crédito implementados. Además, destaca la importancia de la seguridad en la gestión empresarial al tomar en cuenta la prevención de riesgos tanto en la colocación como en la recuperación de la cartera de crédito. Esto no solo fortalece la confiabilidad en los procedimientos de crédito, sino que también mejora la precisión de los datos financieros de los clientes (Caguana-Mayancela & Ordoñez, 2023).

A) Créditos comerciales

Los créditos comerciales, también referidos como cuentas por pagar, representan una modalidad de financiamiento de corto plazo que es concedida por los proveedores de inventario a empresas particulares. Estos créditos se originan principalmente en las relaciones entre mayoristas y minoristas, y posibilitan a la empresa beneficiaria la adquisición de bienes o servicios de su proveedor sin necesidad de realizar un pago

inmediato. En lugar de efectuar un desembolso al contado, la empresa dispone de un período acordado para saldar la deuda con el proveedor (Chiriani-Cabello et al., 2020).

B) Créditos MES

Son préstamos destinados a respaldar una variedad de actividades que demandan pagos mensuales y suelen implicar la necesidad de avales o fiadores solidarios. Estos créditos implican pagos mensuales regulares que cubren tanto el capital prestado como los intereses generados. Son una práctica común en préstamos personales, hipotecas, financiamientos para vehículos y tarjetas de crédito, lo que facilita la administración de las finanzas personales (Pérez-Roa, 2018).

C) Crédito de consumo

El crédito de consumo representa una clase de préstamo concedido a personas, en su mayoría asalariadas, con el fin de cubrir gastos de carácter personal, como poder ser la compra de productos y servicios no vinculados a inversiones significativas, tales como la compra de una vivienda o un automóvil. Este tipo de financiamiento se sustenta en los ingresos esperados del prestatario y se emplea para atender necesidades personales, como la compra de artículos duraderos, costear viajes, invertir en educación o consolidar deudas (Pierre, 2020).

D) Créditos hipotecarios

Los créditos hipotecarios representan una categoría de préstamos proporcionados por entidades financieras, como bancos, con la finalidad de financiar la adquisición de viviendas o bienes raíces. Estos préstamos se encuentran respaldados por una hipoteca sobre el inmueble adquirido, lo que significa que la propiedad actúa como garantía o respaldo para el préstamo. En el caso de incumplimiento en los pagos, el prestamista tiene

el derecho de tomar posesión de la propiedad a través de un proceso legal conocido como ejecución hipotecaria (Raygada, 2022).

2.3.2 Nivel de morosidad

El nivel de morosidad se refiere a la medida o la extensión de la demora al momento de cumplir con las obligaciones financieras adquiridas por un deudor. En el ámbito económico y financiero, la morosidad es originada cuando una persona o entidad legal tiene una deuda de naturaleza monetaria que ha alcanzado su fecha de vencimiento y no la paga en el plazo estipulado. La morosidad generalmente conlleva un retraso en el pago de una deuda que está sujeta a ser cumplida. Es importante señalar que la morosidad no necesariamente indica un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino que denota un cumplimiento tardío (Alvarez y Apaza, 2020).

No obstante, este retraso puede desencadenar implicaciones financieras adicionales, como la aplicación de intereses moratorios, las cuales funcionan como una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados al acreedor a raíz del atraso en la cancelación de la deuda. En el ámbito financiero, el nivel de morosidad se emplea para evaluar el riesgo crediticio y la salud financiera de una entidad o institución que otorga préstamos. Un índice elevado de morosidad puede señalar problemas en la gestión de riesgos y la recuperación de deudas, mientras que un nivel bajo refleja un menor riesgo de incumplimiento por parte de los prestatarios (Alvarez y Apaza, 2020).

El nivel de morosidad se hace referencia al grado de falta de cumplimiento de las responsabilidades financieras por parte de los clientes en una entidad crediticia o financiera. La morosidad tiene repercusiones significativas para la gestión financiera de un negocio, dado que influye directamente en el capital circulante de la empresa. La obtención de crédito bancario se basa en una evaluación realizada por la entidad que otorga el crédito, y la morosidad puede ser

provocada por varios factores, que incluyen la insuficiencia de capacidad adquisitiva, desafíos coyunturales, tasas de interés elevadas, entre otros. El nivel de morosidad se encuentra vinculado a la categorización de los créditos y préstamos concedidos, ya que establece clases que indican el riesgo que representa cada deudor. No precisamente implica pérdidas definitivas para la entidad financiera, pero demanda que esta cree provisiones contables para respaldar la posibilidad de no recibir el pago en su totalidad o en parte de un préstamo. Asimismo, se refiere a los préstamos vencidos o incobrables, los cuales resultan del incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes deudores (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).

2.3.1.4. Categoría con problemas potenciales

La categoría con problemas potenciales hace referencia a un tipo de prestatario que, dentro del marco de una relación comercial o crediticia, empieza a manifestar indicios de morosidad al atrasarse en los pagos en un período que se extiende desde el noveno hasta el trigésimo día. Aunque este deudor aún no ha llegado a una mora considerable, el hecho de que esté teniendo dificultades en cumplir con regularidad sus compromisos financieros sugiere un riesgo potencial de futuros desafíos en cuanto a los pagos. La inclusión en esta categoría tiene como propósito identificar a los deudores que requieren una atención especial y un seguimiento más estrecho, con el fin de prevenir que la morosidad se agrave y alcance niveles más críticos (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).

Asimismo, abarca a los deudores que presentan algún retraso en el pago de sus préstamos dentro de un intervalo de nueve (9) a treinta (30) días calendario. Esta clasificación se aplica específicamente a los créditos vinculados a pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo que experimentan una mora que oscila entre los nueve y 30 días calendario. En este contexto, se identifica un periodo incipiente de morosidad, señalando problemas potenciales en el

cumplimiento de los pagos por parte del deudor, lo que requiere una atención temprana por parte de la entidad financiera o acreedora para evitar que la situación se agrave (Bravo et al., 2022).

2.3.1.5. Categoría deficiente

La categoría deficiente en el nivel de morosidad hace referencia a la calificación de los créditos que cuentan con retrasos en los pagos que superan los 60 días. Esta categoría señala que los deudores han entrado en un incumplimiento sustancial en sus pagos y conllevan un riesgo crediticio más elevado en comparación con las categorías previas (Cueto & Ticlavilca, 2021).

Asimismo, incluye a los deudores que presentan un retraso en el cumplimiento de pagos de sus créditos en un rango de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Específicamente, esta clasificación se aplica a los créditos asociados a pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo que experimentan un periodo de mora que va desde los 31 hasta los 60 días calendario. En esta categoría, se señala un nivel de impago que, aunque no es tan prolongado como en las categorías superiores, indica una situación de morosidad que requiere atención y seguimiento por parte de la entidad financiera o acreedora (Bravo et al., 2022).

2.3.1.6. Categoría dudosa

La categoría dudosa se refiere a un tipo de prestatario que, en el contexto de una relación comercial o crediticia, se halla en una situación de mora que se extiende entre 61 y 120 días. A pesar de su atraso en los pagos, este deudor aún tiene acceso a opciones que permiten cumplir con sus obligaciones financieras. Esto implica que la entidad acreedora considera que existe la posibilidad de recuperar la deuda. No obstante, debido al prolongado período de morosidad, existe incertidumbre sobre la capacidad del deudor para cumplir con sus responsabilidades financieras, lo que conduce a la clasificación en la categoría "dudosa", en lugar de considerar la deuda como incobrable (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).

Asimismo, la categoría dudosa en la morosidad comprende a los deudores que muestran un retraso en el pago de sus créditos en un rango de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario. Específicamente, esta clasificación se aplica a los créditos asociados a pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo que experimentan un periodo de mora que va desde los 61 hasta los 120 días calendario. En este contexto, los deudores categorizados como dudosos han mostrado un nivel de impago considerable, aunque no tan prolongado como aquellos clasificados como pérdida en la morosidad (Bravo et al., 2022).

2.3.1.7. Categoría pérdida

La categoría perdida se refiere a un tipo de prestatario que, en el contexto de una relación comercial o crediticia, se halla en una situación de mora o incumplimiento sustancial en relación con sus obligaciones financieras. Esto ha generado consecuencias adversas y pérdidas considerables para la parte que otorgó el crédito. En este escenario, la deuda relacionada con este cliente se considera como incobrable debido a las graves implicaciones económicas que ha tenido en su negocio. Esto hace que sea altamente improbable que los fondos adeudados puedan recuperarse (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).

Además, la categoría de pérdida en la morosidad se refiere a aquellos deudores que han experimentado un retraso en el cumplimiento de sus obligaciones financieras superando el ciento veinte (120) días calendario. En específico, esta categoría incluye los créditos asociados a pequeñas empresas, microempresas y créditos de consumo que presentan una mora mayor a 120 días calendario. En este contexto, se considera que estos deudores han incurrido en un nivel de impago significativo y prolongado, lo que conlleva a clasificarlos dentro de la categoría de pérdida en términos de morosidad (Bravo et al., 2022).

2.4. Marco referencial

- **Cobranza**

Se define como el proceso de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la empresa, controlar y administrar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, éste comienza una vez que el plazo de los créditos concedidos haya fenecido (Chiriani-Cabello et al., 2020).

- **Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez no armonizado surge como resultado del desajuste entre activos y pasivos de los bancos. La necesidad de los bancos de grandes cantidades de activos líquidos en el futuro es el riesgo de mayor liquidez. El riesgo de liquidez del mercado surge como resultado de la menor liquidez del mercado financiero, lo que refleja la imposibilidad de vender u obtener activos líquidos (Salvatore et al., 2018).

- **Riesgo operacional**

El riesgo operacional hace referencia a la posibilidad de pérdidas financieras resultantes de fallas en los sistemas, procesos, personal o eventos externos en una entidad financiera. Su gestión implica identificar, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos. La evaluación del riesgo operacional se realiza a través de técnicas cualitativas y cuantitativas, como informes de casos de incidentes, entrevistas de empleados, auditoría interna y cálculos de costos de capital para cubrir estos riesgos (Salvatore et al., 2018).

- **Riesgo cambiario**

El riesgo cambiario se refiere a las posibles pérdidas financieras que surgen gracias a las fluctuaciones en los tipos de cambio entre la moneda nacional y otras monedas. Este riesgo se produce cuando hay desequilibrios entre los activos y los pasivos, o entre las

deudas y los reclamos, expresados en monedas extranjeras y la moneda nacional. También puede ocurrir cuando hay discrepancias entre el principal y el interés de las deudas en moneda extranjera (Salvatore et al., 2018).

- **Cartera de créditos**

La cartera de créditos es un instrumento financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado, con el propósito de registrar dicho deterioro (García et al., 2019).

- **Operación de crédito**

La operación de crédito implica el intercambio de valor actual fundamentado en la confianza, que puede manifestarse a través de bienes, dinero o servicios, a cambio de obtener un valor equivalente en el futuro. En esta transacción, es posible que se acuerden intereses adicionales como parte de los términos y condiciones establecidos entre las partes involucradas (Gutiérrez et al., 2021).

- **El análisis crediticio**

El análisis crediticio es el procedimiento de evaluar la solidez financiera de un cliente a través de la revisión de información exhaustiva y fiable. Además, implica el uso de técnicas de valoración con el fin de calcular el riesgo asociado a la concesión de crédito. En este proceso, se examinan detalladamente los antecedentes financieros y se utilizan herramientas analíticas para determinar la probabilidad de ganancia y los riesgos involucrados en la relación crediticia (Gutiérrez et al., 2021).

- **Rentabilidad**

La rentabilidad se refiere a la evaluación del rendimiento que los capitales utilizados generan en un período específico. Implica comparar los ingresos generados con los recursos empleados para obtenerlos, permitiendo así la toma de decisiones entre diversas alternativas o la valoración de la eficiencia de las acciones emprendidas. Este análisis puede llevarse a cabo tanto antes como después de la ejecución de las acciones, brindando una perspectiva tanto anticipada como retrospectiva sobre la efectividad de las inversiones o actividades (Bravo et al., 2022).

- **Microfinanzas**

Las microfinanzas son un conjunto de prácticas financieras que tienen como objetivo impulsar la economía, estableciendo una positiva relación de las microfinanzas con el desarrollo y crecimiento de los negocios. Esta iniciativa busca fomentar el autoempleo, especialmente en grupos socialmente excluidos, a través de la provisión de microcréditos (Aguirre et al., 2022).

- **Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Una cooperativa de ahorro y crédito es una entidad que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de la sociedad en general, ofreciendo servicios similares a los de cualquier otra entidad crediticia. En la actualidad, estas cooperativas enfrentan el desafío de ser económicamente sostenibles a lo largo del tiempo, al mismo tiempo que proporcionan productos y servicios financieros accesibles. Estos servicios deben caracterizarse por procesos sencillos y ágiles, velando así por los intereses comunes de la sociedad y promoviendo la inclusión financiera (Caguana-Mayancela & Ordoñez, 2023).

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis y Variables

3.1.1. Hipótesis general

La gestión de riesgo se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. La evaluación de riesgo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.
- b. Las políticas de crédito se relacionan con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.
- c. La evaluación del tipo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.

3.2. Variables y dimensiones

3.2.1. Variable 1: gestión del riesgo

Es una estrategia que se adopta para evitar y minimizar la probabilidad de pérdida de capital otorgado en préstamo por las instituciones financieras. Esto consiste en la correcta “evaluación del potencial del cliente para el otorgamiento de crédito” y “políticas de crédito” según el “tipo de crédito” (Vilca & Torres-Miranda, 2021).

3.2.2. Variable 2: nivel de morosidad

Los deudores se clasifican en base a la cantidad de día de atraso según el “reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”: CPP, deficiente, dudoso y perdida en base a SBS (2008). Es un factor de riesgo en las instituciones financiera que permite

evaluar la cantidad de días de atraso que tiene un deudor con respecto al pago de un crédito bancario (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).

3.3. Definición operacional y conceptual de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del riesgo	Es una estrategia que se adopta para evitar y minimizar la probabilidad de pérdida de capital otorgado en préstamo por las instituciones financieras. Esto consiste en la correcta “evaluación del potencial del cliente para el otorgamiento de crédito” y “políticas de crédito” según el “tipo de crédito” (Vilca & Torres-Miranda, 2021).	Es una variable categórica que permite evaluar el riesgo de crédito a través de la evaluación de los potenciales clientes para el otorgamiento de crédito, cuya información se recolectará a través de un cuestionario.	Evaluación de riesgo de crédito	- Proceso de admisión - <i>Rating</i> - <i>Scoring</i>	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Políticas de crédito	- Instrumentos de orientación - Políticas de otorgamiento - Políticas de tolerancia - Políticas de provisión	
			Evaluación del tipo de crédito	- Créditos comerciales - Créditos MES - Crédito de consumo - Créditos hipotecarios	
Nivel de morosidad	Los deudores se clasifican en base a la cantidad de día de atraso según el “reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”: CPP, deficiente, dudoso y perdida en base a SBS (Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS], 2008). Es un factor de riesgo en las instituciones financiera que permite evaluar la cantidad de días de atraso que tiene un deudor con respecto al pago de un crédito bancario (G. S. Periche-Delgado et al., 2020).	El nivel de morosidad es el atraso de pago de una deuda bancaria, por lo que, la información se extraerá de la cartera de créditos y a través de una ficha de recolección de datos.	Categoría con problemas potenciales	- Retraso de 9 a 30 días calendario	Ordinal Continua
			Categoría deficiente	- Retraso 31 a 60 días calendario	
			Categoría dudosa	- Retraso de 61 a 120 días calendario	
			Categoría pérdida	- Retraso de más de 120 días	

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.2. Tipo de investigación

La metodología empleada en este estudio se caracterizó por su naturaleza aplicada, orientada a aplicar la comprensión teórica y contribuir a nuevos descubrimientos mediante el análisis de fenómenos y eventos observables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.3. Nivel de investigación

El alcance de este estudio fue correlacional, ya que su propósito principal fue la evaluación acerca de la existencia de una relación entre una de las variables del estudio y la otra, o si, por el contrario, son independientes entre sí (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La investigación se enfocó en determinar si la gestión del riesgo de crédito guarda relación con el nivel de morosidad en la agencia del Banco de Crédito del Perú, o si ambas variables son independientes.

4.4. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido a que está fundamentado en la recolección y análisis de datos numéricos para examinar patrones, relaciones y tendencias objetivas en el contexto financiero investigado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.5. Diseño de investigación

Este estudio adoptó un diseño no experimental, de acuerdo con la explicación proporcionada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). En este diseño, no se efectuó experimentos deliberados o controlados; en cambio, se examinaron las variables en su entorno natural.

Así, se ejecutó una investigación de corte transversal, en la cual la recopilación de datos se realizó en un momento único, con el propósito de describir las variables en un instante específico, siguiendo las pautas establecidas por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

4.6. Población y muestra

En este análisis, la población hace referencia al conjunto de casos que cumplen con ciertos criterios compartidos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este estudio específico, 1) la población humana, constituida por los 10 empleados del área bajo análisis, y 2) la población documental, representada por la totalidad de la cartera de créditos vigentes del Banco de Crédito del Perú durante el año 2023 por conveniencia no probabilística.

4.7. Tamaño de muestra

En este estudio específico, la muestra fue conformada por 10 empleados y la cartera de créditos del Banco de Crédito del Perú para el año 2023. Respecto al tamaño muestral, dado el carácter limitado de la población humana ($N=10$), se realizó un censo al incluirse la totalidad de los empleados sin aplicar técnicas de muestreo. Para la población documental, se analizó exhaustivamente la base de datos completa de la cartera crediticia, lo que constituye igualmente un análisis censal al no existir selección muestral. En consecuencia, para ambas poblaciones el universo completo fue investigado, prescindiendo de la necesidad de calcular un tamaño muestral representativo.

4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.8.1. Técnicas

Conforme a las explicaciones proporcionadas por Torres (C. Bernal, 2016), las tácticas de investigación aluden a los métodos y directrices que el investigador utiliza para establecer la relación entre las variables de interés en el estudio. Estas tácticas se consideran como

complementos a los enfoques científicos. En este estudio particular, se empleó la encuesta como técnica para recopilar los datos relevantes.

4.8.2. Instrumentos

El término "instrumento" se refiere a una herramienta empleada por el investigador para obtener y registrar los datos recolectados. De acuerdo con lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se concibe como un recurso, dispositivo o formato destinado a capturar, almacenar y consignar información.

En este estudio en particular, el cuestionario fue usado como instrumento de recopilación de datos, siendo empleada para obtener información de los empleados y la cartera de créditos del Banco de Crédito del Perú en el año 2023.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados de la variable 1: gestión del riesgo de crédito

Se presentan los resultados descriptivos de la variable 1, primero se explica la baremación de las respuestas obtenidas en la recopilación de datos para ser interpretadas. El proceso de baremación es un método sistemático de evaluación en el cual se asignan puntos o calificaciones a distintos criterios para medir, comparar o clasificar elementos. Primero, se suman las puntuaciones obtenidas en cada ítem. Esto da un puntaje total que refleja el desempeño general de la variable. Segundo, se construyen los intervalos para reclasificar las puntuaciones dentro de cada intervalo que corresponde a una escala evaluativa (malo, regular, bueno). Esto se muestra a continuación

Tabla 2
Baremación de la variable 1

	Valores	Máx.	Min
Malo	1	12	27
Regular	2	28	43
Bueno	3	44	60

Nota. Elaboración propia

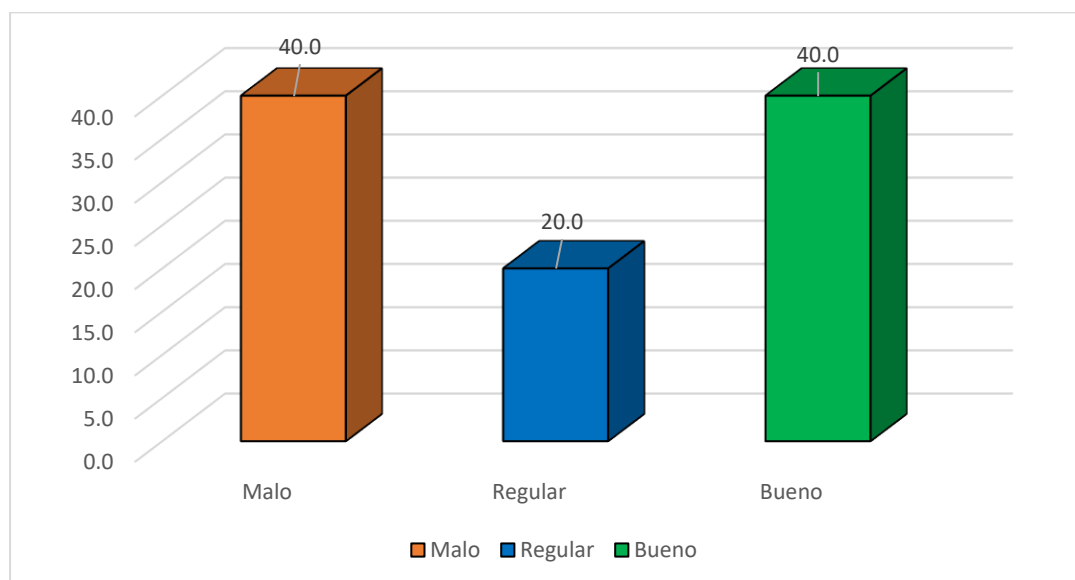
A continuación, se presenta los resultados de la variable gestión del riesgo crediticio

Tabla 3
Frecuencia y porcentaje de la gestión del riesgo de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	4	40.0	40.0
Regular	2	20.0	60.0
Bueno	4	40.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 1
Porcentaje de la gestión de riesgo crediticio



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 3 muestra que el 40% de las evaluaciones sobre la gestión del riesgo de crédito se consideran "Buenas", asimismo el otro 40% se clasifica como "Malo", indicando una clara disparidad en la calidad de la gestión. Solo el 20% restante se ubica en la categoría "Regular", lo que sugiere que una minoría cumple con estándares mínimos, pero sin alcanzar niveles óptimos. Estos resultados revelan la necesidad de efectuar un mejoramiento en la consistencia en las prácticas de gestión del riesgo de crédito para asegurar un desempeño más uniforme y efectivo en la institución.

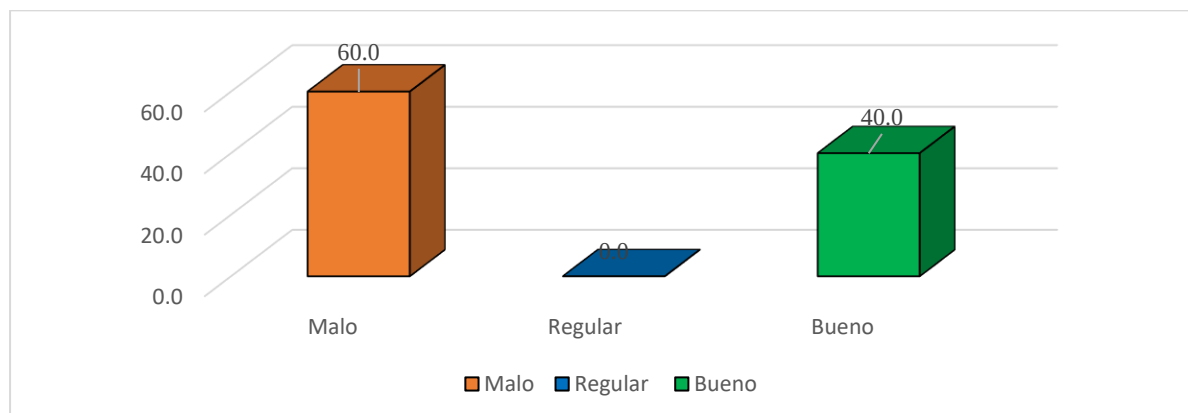
5.1.1. Evaluación de riesgo de crédito

Tabla 4
Frecuencia y porcentaje de la evaluación de riesgo de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	6	60.0	60.0
Regular	0	0.0	60.0
Bueno	4	40.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 2
Porcentaje de la evaluación de riesgo de crédito



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 4 refleja los resultados del cuestionario realizado a los asesores de crédito respecto a la evaluación de riesgo de crédito. El 60% , considera que la gestión de riesgo es "Mala", mientras que el 40% la califica como "Buena", sin evaluaciones en la categoría "Regular". Estos resultados indican que una mayoría percibe deficiencias significativas en las prácticas de evaluación de riesgo de crédito, lo cual sugiere oportunidades de mejora en los procesos y políticas aplicadas. La falta de evaluaciones intermedias ("Regular") revela una percepción polarizada, subrayando la necesidad de revisar y fortalecer la consistencia en las prácticas de gestión de riesgo para mejorar la eficacia en esta área.

5.1.1.1.Resultados respecto a cada ítem de la dimensión 1: evaluación de riesgo de crédito

Ítems 1: Considera que, la entidad a través de sus trabajadores evalúa detalladamente los documentos entregados por los clientes.

Tabla 5

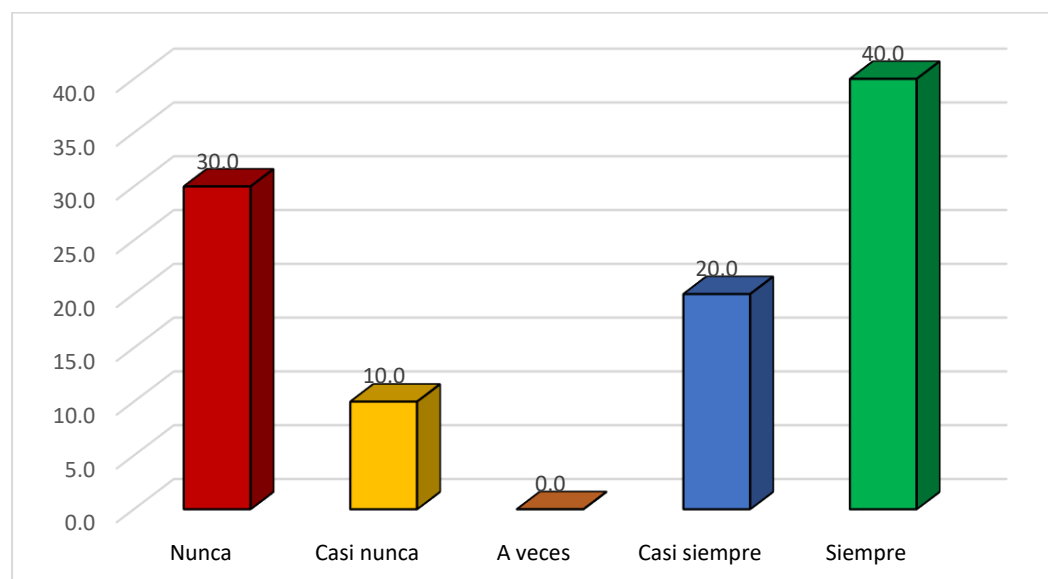
Frecuencia y porcentaje de la evaluación detallada de los documentos entregados por los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30.0	30.0
Casi nunca	1	10.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	2	20.0	60.0
Siempre	4	40.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 3

Porcentaje de la evaluación detallada de los documentos entregados por los clientes.



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 5 muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas para el ítem 1, que evalúa la percepción sobre si la entidad, a través de sus trabajadores, realiza una evaluación detallada de los documentos entregados por los clientes.

Los resultados indican que el 40% de los encuestados considera que "Siempre" se efectúa una detallada evaluación, mientras que un 20% respondió "Casi siempre". En conjunto, estos datos sugieren que el 60% de los participantes percibe una frecuencia relativamente alta en la evaluación detallada de documentos. Por otro lado, el 30% indicó que "Nunca" se efectúa este proceso de manera exhaustiva, y un 10% respondió "Casi nunca", lo que revela una proporción significativa de percepción negativa en cuanto a la rigurosidad de la evaluación de documentos. En conclusión, aunque la mayoría percibe que se realiza una revisión adecuada, una tercera parte de los encuestados considera que esta práctica no se lleva a cabo consistentemente, señalando la posibilidad de mejorar la uniformidad en el proceso de revisión de documentos en la entidad.

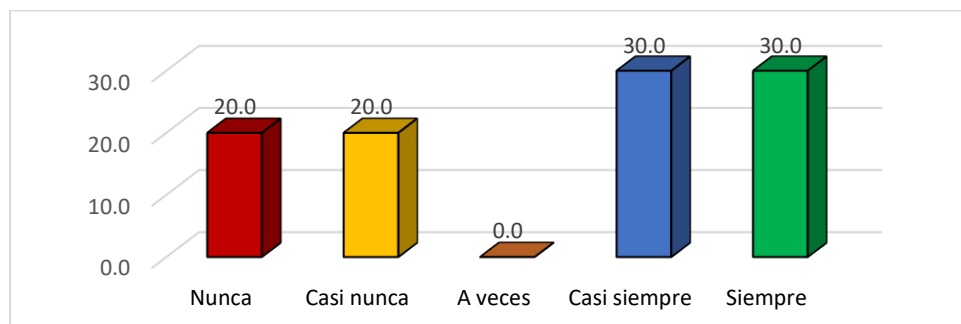
Ítems 2: La entidad adopta estrategias de “ratings” para evaluar el riesgo de crédito para contribuir en la disminución de la morosidad.

Tabla 6
Adopción de estrategias de “ratings”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20.0	20.0
Casi nunca	2	20.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	3	30.0	70.0
Siempre	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 4
Adopción de estrategias de “ratings”



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 6 presenta la frecuencia y porcentaje de respuestas para el ítem 2, que evalúa la percepción sobre la adopción de estrategias de “ratings” por parte de la entidad para favorecer en la disminución de la morosidad. Los resultados reflejan que el 30% de los encuestados considera que la entidad "Siempre" utiliza estrategias de “ratings” para evaluar el riesgo de crédito, y otro 30% indicó "Casi siempre". En conjunto, esto representa un 60% de respuestas positivas, lo que sugiere una tendencia favorable hacia la adopción de estas estrategias en la entidad.

Por el contrario, un 20% de los encuestados respondió "Nunca", y otro 20% indicó "Casi nunca", sumando un 40% que percibe una falta de consistencia en la implementación de estas estrategias de “ratings”. En conclusión, aunque una mayoría percibe que la entidad adopta estrategias de “ratings” de manera regular, un porcentaje considerable de los encuestados no observa una aplicación constante.

Ítems 3: La entidad plantea estrategias de evaluación de crédito a través del “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento.

Tabla 7

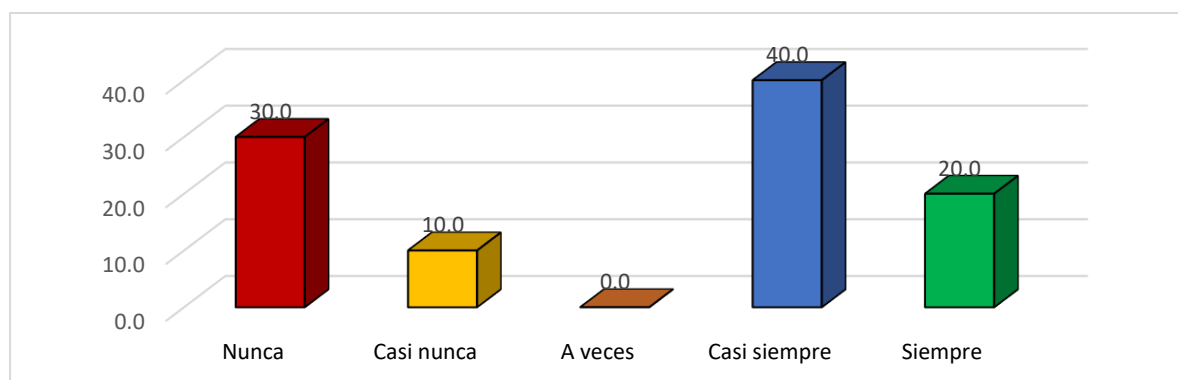
Adopción de estrategias de “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30.0	30.0
Casi nunca	1	10.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	4	40.0	80.0
Siempre	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 5

Adopción de estrategias de “scoring”



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 7 muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas para el ítem 3, que evalúa la percepción sobre si la entidad utiliza estrategias de “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento de sus clientes. Los resultados indican que el 40% de los encuestados considera que la entidad “Casi siempre” implementa estrategias de “scoring”, y un 20% respondió “Siempre”. Esto sugiere que un 60% de los participantes percibe una frecuencia relativamente alta en el uso de estas estrategias. Por otro lado, el 30% indicó “Nunca” y el 10% “Casi nunca”, lo que implica

que el 40% de los encuestados percibe que la implementación de estrategias de “scoring” es limitada o inexistente en la entidad.

Ítems 4: La entidad por medio de sus trabajadores, evalúan rigurosamente la fuente de los ingresos económicos del cliente.

Tabla 8

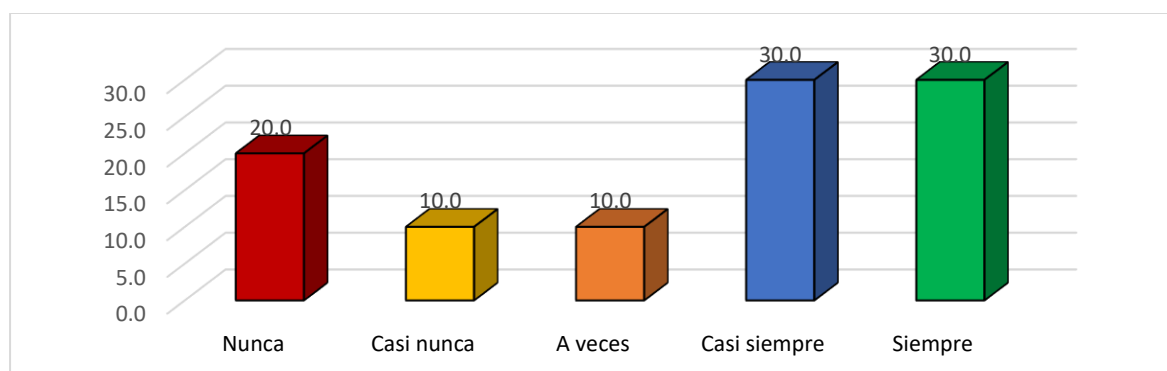
Evaluación rigurosa de la fuente de los ingresos económicos del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20.0	20.0
Casi nunca	1	10.0	30.0
A veces	1	10.0	40.0
Casi siempre	3	30.0	70.0
Siempre	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 6

Evaluación rigurosa de la fuente de los ingresos económicos del cliente



Interpretación y análisis

La Tabla 8 muestra los resultados sobre la percepción de la evaluación rigurosa de la fuente de ingresos económicos de los clientes por parte de los colaboradores de la entidad. Los datos muestran que el 30% de los encuestados considera que esta evaluación se realiza "Siempre" y otro 30% indica "Casi siempre", sumando un 60% que percibe una alta frecuencia en esta práctica.

Por otro lado, el 20% respondió "Nunca", un 10% "Casi nunca", y otro 10% "A veces", lo que representa un 40% de respuestas que señalan una percepción de menor rigurosidad o inconsistencia en esta evaluación. Aunque la mayoría de los encuestados percibe que se lleva a cabo una evaluación rigurosa de la fuente de ingresos, existe una significativa proporción que opina lo contrario, sugiriendo la necesidad de fortalecer la consistencia en este proceso, clave para una gestión de riesgo crediticio sólida

5.1.2. Políticas de crédito

Tabla 9

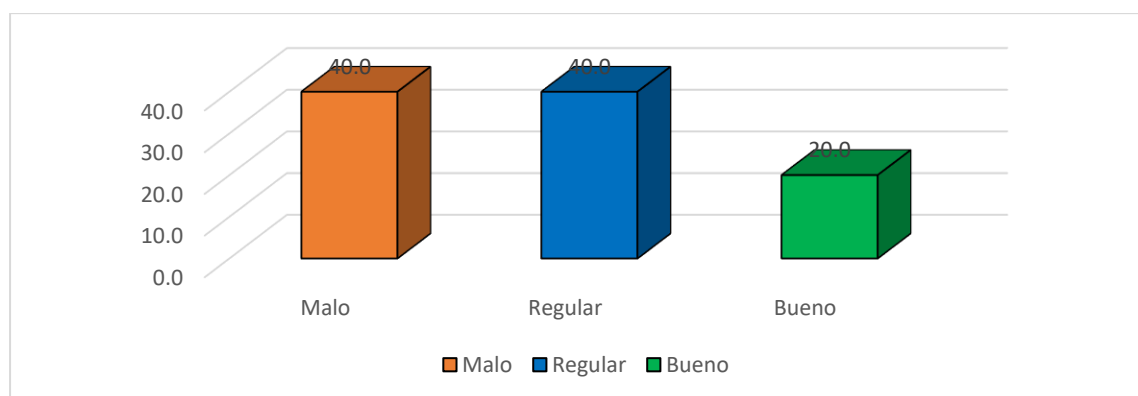
Frecuencia y porcentaje de las políticas de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	4	40.0	40.0
Regular	4	40.0	80.0
Bueno	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 7

Porcentaje de las políticas de crédito



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 9 muestra los resultados de la encuesta sobre las políticas de crédito, donde el 40% de los asesores califica estas políticas como "Malas", otro 40% como "Regulares" y solo el

20% como "Buenas". Esta distribución infiere que una parte significativa de los asesores divisa áreas de mejora en las políticas de crédito, mientras que un menor porcentaje las considera adecuadas. La alta proporción de evaluaciones "Malas" y "Regulares" indica la necesidad de examinar y posiblemente fortalecer las políticas de crédito para asegurar una mayor efectividad y satisfacción en su aplicación.

5.1.2.1.Resultados respecto a cada ítem de la dimensión 2: políticas de crédito

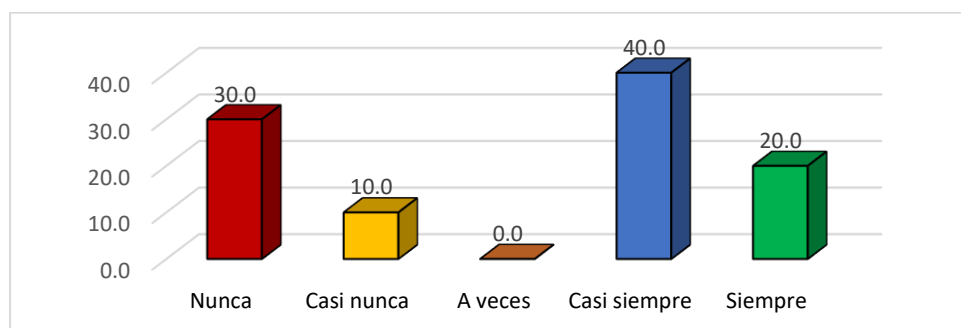
Ítem 5: La entidad establece políticas de crédito claras y pertinentes para brindar la orientación necesaria para sus clientes.

Tabla 10
Instrumentos de orientación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30.0	30.0
Casi nunca	1	10.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	4	40.0	80.0
Siempre	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 8
Instrumentos de orientación



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 10 indica que el 40% de los encuestados considera que la entidad "Casi siempre" implementa políticas de crédito claras y pertinentes, mientras que el 20% respondió "Siempre". Esto significa que un 60% de los participantes percibe una orientación frecuente y adecuada en las políticas de crédito. Sin embargo, el 30% de los encuestados indicó "Nunca", y un 10% respondió "Casi nunca", lo que representa un 40% de respuestas que sugieren una falta de consistencia en la claridad y pertinencia de estas políticas. En conclusión, aunque la mayoría percibe que la entidad establece políticas de crédito claras y orientadoras, una proporción considerable observa deficiencias en esta práctica. Esto sugiere la necesidad de realizar la mejora en la consistencia en la aplicación y comunicación de políticas de crédito para garantizar que todos los prestatarios reciban una orientación efectiva y adecuada.

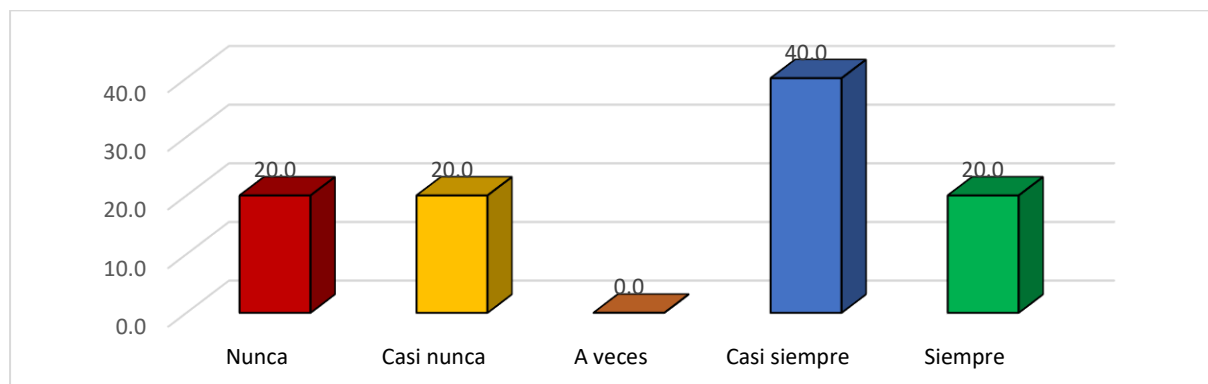
Ítem 6: La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con la finalidad gestionar los riesgos asociados.

Tabla 11
Políticas de otorgamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20.0	20.0
Casi nunca	2	20.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	4	40.0	80.0
Siempre	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 9
Políticas de otorgamiento



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 11 presenta los resultados del ítem 6, que evalúa la percepción sobre si la entidad establece políticas de crédito específicamente para otorgar créditos con el propósito de gestionar los riesgos asociados. Los resultados revelan que el 40% de los encuestados considera que la entidad "Casi siempre" establece políticas de otorgamiento para la gestión de riesgos, y un 20% respondió "Siempre". En conjunto, esto representa un 60% de respuestas positivas, indicando que la mayoría percibe una frecuencia relativamente alta en la implementación de estas políticas. Por otro lado, el 20% indicó "Nunca" y otro 20% "Casi nunca", lo que suma un 40% de respuestas que sugieren inconsistencias en la aplicación de políticas de crédito orientadas a la gestión de riesgos. En conclusión, aunque la mayoría de los encuestados percibe que la entidad implementa políticas de crédito para gestionar riesgos, una proporción considerable opina que esta práctica no se realiza de manera uniforme.

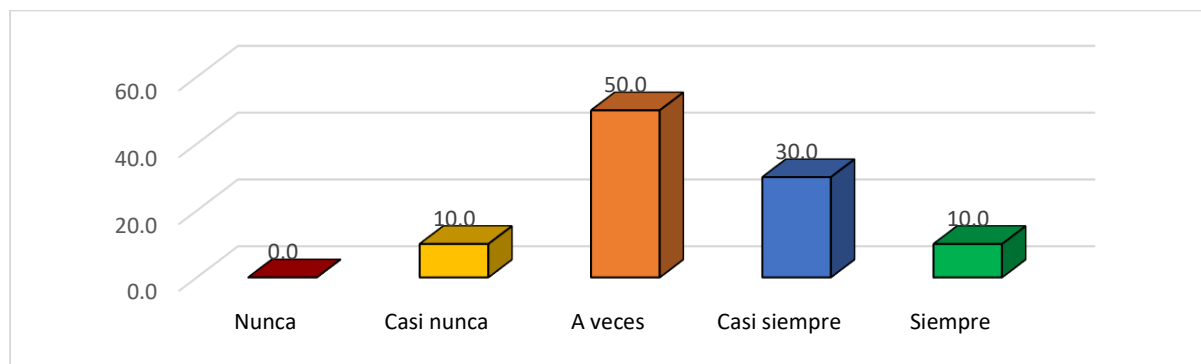
Ítem 7: La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con escenario de tolerancia.

Tabla 12
Políticas de tolerancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	10.0	10.0
A veces	5	50.0	60.0
Casi siempre	3	30.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 10
Políticas de tolerancia



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 12 muestra la percepción sobre la implementación de políticas de crédito por parte de la entidad para otorgar créditos con un escenario de tolerancia. Los resultados evidencian que el 50% consideró que la entidad "A veces" establece políticas de tolerancia, mientras que el 30% indica que esto ocurre "Casi siempre" y el 10% respondió "Siempre". Esto sugiere que, aunque existe una percepción de implementación de estas políticas, la frecuencia no es constante, ya que la mayoría indica que su aplicación es solo ocasional. Además, un 10% de los encuestados respondió "Casi nunca", aunque no se registraron respuestas en la categoría "Nunca", lo cual indica que las políticas de tolerancia están presentes, pero con una regularidad variable.

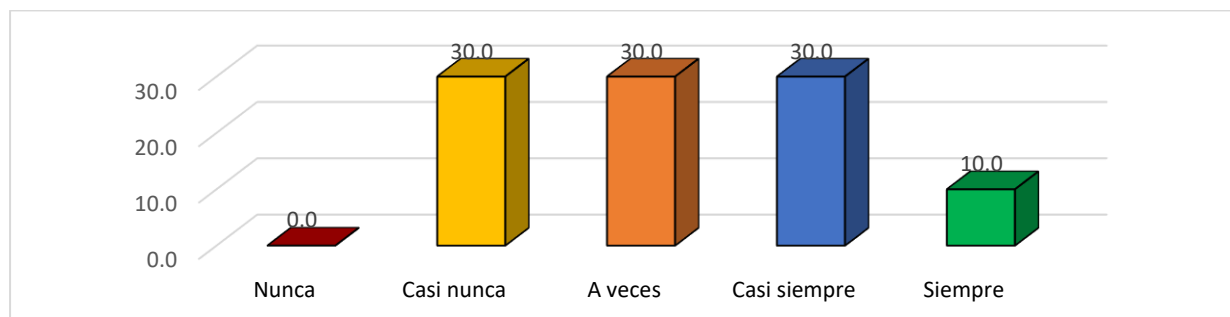
Ítem 8: La entidad establece políticas de crédito para provisionar las deudas incobrables.

Tabla 13
Políticas de provisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	3	30.0	30.0
A veces	3	30.0	60.0
Casi siempre	3	30.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 11
Políticas de provisión



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 13 presenta los resultados del ítem 8, que evalúa la percepción sobre si la entidad establece políticas de crédito para provisionar deudas incobrables. Los datos indican que el 30% de los encuestados considera que la entidad "Casi nunca" establece estas políticas, mientras que otro 30% respondió "A veces" y otro 30% "Casi siempre". Solo el 10% percibe que las políticas de provisión de deudas incobrables se establecen "Siempre". Esta distribución sugiere que, aunque existe cierta implementación de políticas de provisión, su aplicación es percibida como variable y no plenamente consistente. La ausencia de respuestas en la categoría "Nunca" indica que las políticas de provisión están presentes en la entidad, aunque con una regularidad limitada.

5.1.3. Evaluación del tipo de crédito

Tabla 14

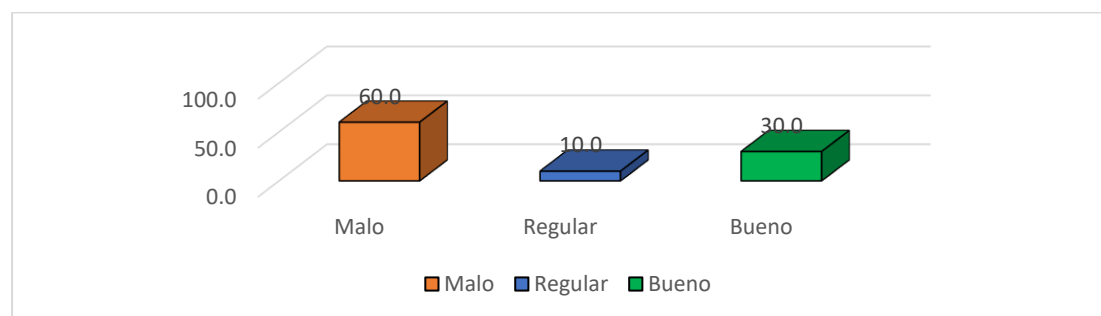
Frecuencia y porcentaje de la evaluación del tipo de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	6	60.0	60.0
Regular	1	10.0	70.0
Bueno	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 12

Porcentaje de la evaluación del tipo de crédito



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 14 presenta los resultados de la encuesta sobre la evaluación del tipo de crédito, donde el 60% de los asesores indica que la evaluación es "Mala", el 10% la califica como "Regular" y el 30% como "Buena". Estos datos indican que una mayoría significativa de los asesores percibe deficiencias en los procedimientos de evaluación del tipo de crédito, con solo un pequeño grupo que la evalúa de manera intermedia y un porcentaje menor que la considera adecuada. La predominancia de la calificación "Malo" resalta la necesidad de mejorar los criterios o procedimientos en la evaluación del tipo de crédito para optimizar su efectividad y satisfacer las perspectivas de los asesores.

5.1.3.1.Resultados respecto a cada ítem de la dimensión 3: evaluación del tipo de crédito

Ítem 9: La entidad diferencia, la finalidad del crédito a través de políticas para créditos comerciales.

Tabla 15

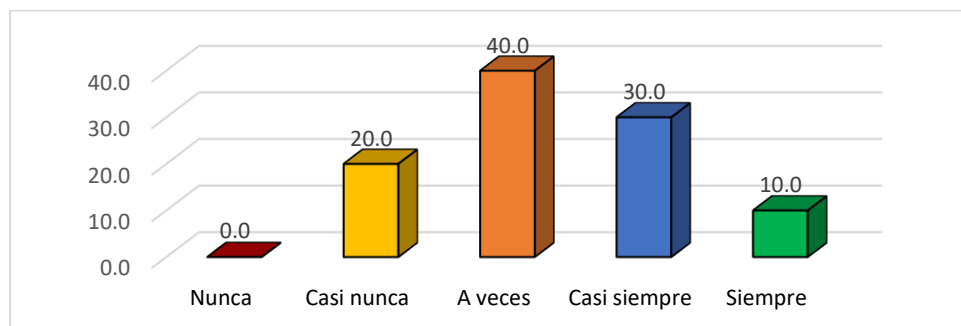
Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos comerciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	2	20.0	20.0
A veces	4	40.0	60.0
Casi siempre	3	30.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 13

Porcentaje de la evaluación del tipo de crédito



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 15 refleja la frecuencia y porcentaje de respuestas sobre la percepción de la entidad en cuanto a la evaluación de créditos comerciales. Los resultados manifiestan que el 40% de los encuestados considera que la entidad "A veces" establece políticas para la evaluación de créditos comerciales, mientras que el 30% indica que esto ocurre "Casi siempre" y el 10% responde "Siempre". Esto refleja que, aunque la entidad realiza evaluaciones en créditos comerciales, su frecuencia no es constante. Por otro lado, el 20% de los encuestados considera que la entidad "Casi

nunca" lleva a cabo evaluaciones adecuadas para los créditos comerciales, y no se registraron respuestas en la categoría "Nunca", lo que indica que estas evaluaciones existen, pero con una regularidad variable.

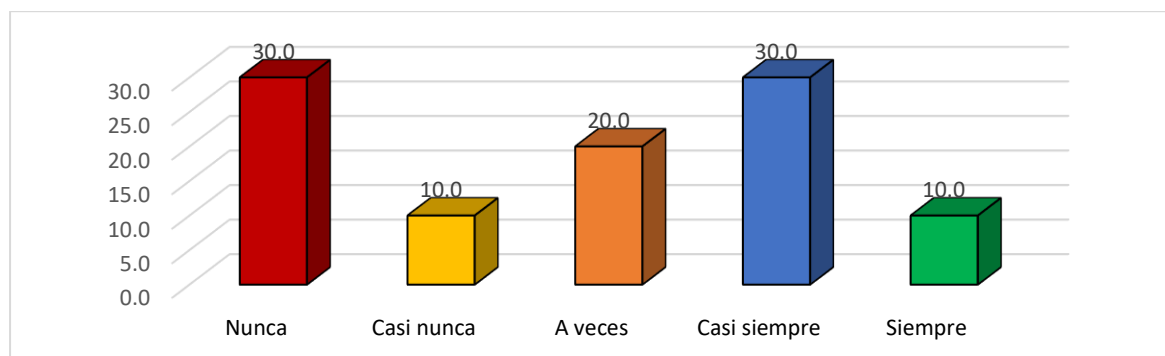
Ítem 10: La entidad brinda orientación necesaria para conceder créditos de acuerdo a la finalidad.

Tabla 16
Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos MES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30.0	30.0
Casi nunca	1	10.0	40.0
A veces	2	20.0	60.0
Casi siempre	3	30.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 14
Porcentaje de la evaluación de créditos MES



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 16 presenta los resultados sobre la percepción de la orientación proporcionada por la entidad para conceder créditos de acuerdo con la finalidad en el ámbito de los créditos MES. Los datos reflejan que el 30% de los encuestados considera que la entidad "Nunca" brinda la

orientación necesaria para este tipo de créditos, mientras que otro 10% indica "Casi nunca". En conjunto, un 40% de los participantes percibe una falta de consistencia en la orientación ofrecida.

Por otro lado, el 30% de los encuestados respondió "Casi siempre", y un 10% indicó "Siempre", lo que en total representa un 40% que percibe una frecuencia relativamente alta en la orientación para los créditos MES. Adicionalmente, el 20% respondió "A veces", lo que sugiere que existe cierta variabilidad en la percepción sobre la calidad de la orientación brindada. En conclusión, estos resultados indican que, aunque una parte de los encuestados percibe que la entidad proporciona orientación adecuada en la concesión de créditos MES, existe una proporción significativa que considera insuficiente esta orientación.

Ítem 11: La entidad informa al cliente que los créditos de consumo son de libre disposición, que otorga el Banco a personas o empresas para la adquisición de bienes o pago de servicios.

Tabla 17

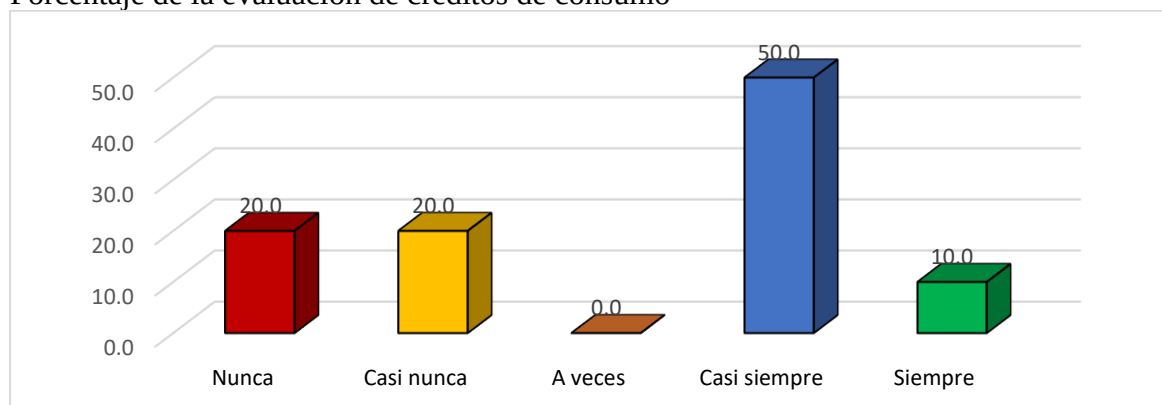
Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos de consumo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20.0	20.0
Casi nunca	2	20.0	40.0
A veces	0	0.0	40.0
Casi siempre	5	50.0	90.0
Siempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 15

Porcentaje de la evaluación de créditos de consumo



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

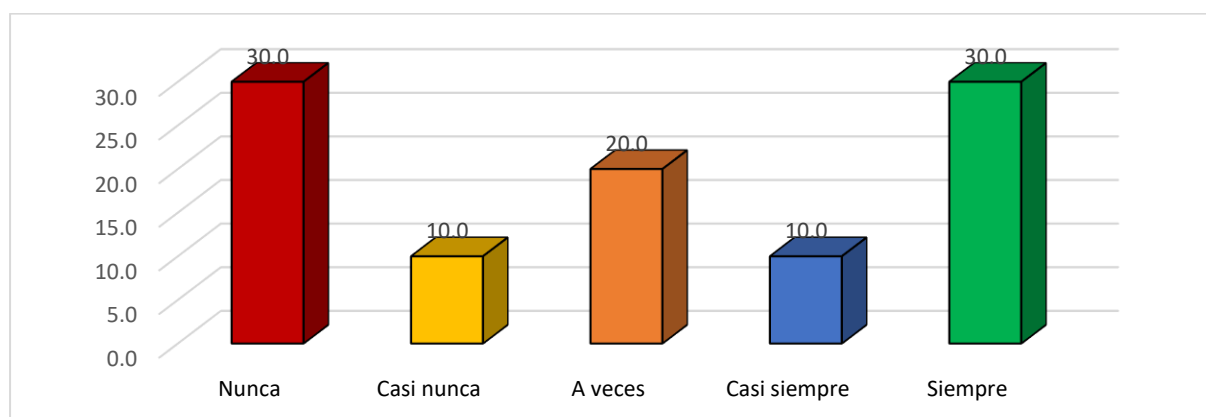
La Tabla 17 refleja la frecuencia y porcentaje de respuestas sobre la percepción de si la entidad informa adecuadamente a los clientes que los créditos de consumo son de libre disposición para la compra de bienes o el pago de servicios. Los datos revelan que el 50% de los encuestados considera que la entidad "Casi siempre" brinda esta información, mientras que un 10% indica que esto ocurre "Siempre". En total, un 60% de los participantes percibe una comunicación frecuente en cuanto a la libre disposición de los créditos de consumo. Sin embargo, el 20% de los encuestados respondió "Nunca" y otro 20% "Casi nunca", lo que indica que el 40% percibe una falta de consistencia en la información proporcionada a los prestatarios sobre los créditos de consumo.

En conclusión, aunque la mayor parte de los encuestados reconoce que la entidad informa regularmente sobre la disposición de los créditos de consumo, una proporción considerable percibe carencias en esta práctica.

Ítem 12: Los créditos en la condición de “hipotecario” se evalúan estrictamente con la disposición del crédito en la compra, ampliación o construcción de una vivienda.

Tabla 18*Frecuencia y porcentaje de la evaluación de créditos hipotecarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30.0	30.0
Casi nunca	1	10.0	40.0
A veces	2	20.0	60.0
Casi siempre	1	10.0	70.0
Siempre	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25**Figura 16***Porcentaje de la evaluación de créditos hipotecarios**Nota.* Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25**Interpretación y análisis**

La Tabla 18 presenta la percepción sobre la rigurosidad de la evaluación de los créditos hipotecarios para la compra, ampliación o edificación de una vivienda. Los resultados muestran una distribución dividida entre opiniones positivas y negativas. Un 30% de los encuestados considera que la entidad "Siempre" realiza una evaluación estricta para este tipo de crédito, y otro 10% indicó "Casi siempre", sumando un 40% de respuestas que reflejan una percepción de rigor en la evaluación de créditos hipotecarios. En contraste, un 30% de los encuestados respondió "Nunca" y un 10% "Casi nunca", lo que en conjunto representa un 40% que percibe una falta de consistencia en la evaluación estricta de los créditos hipotecarios. Además, un 20% respondió "A veces", indicando una variabilidad en la percepción de la aplicación de esta rigurosidad.

5.2. Resultados de la variable 2: nivel de morosidad

Tabla 19

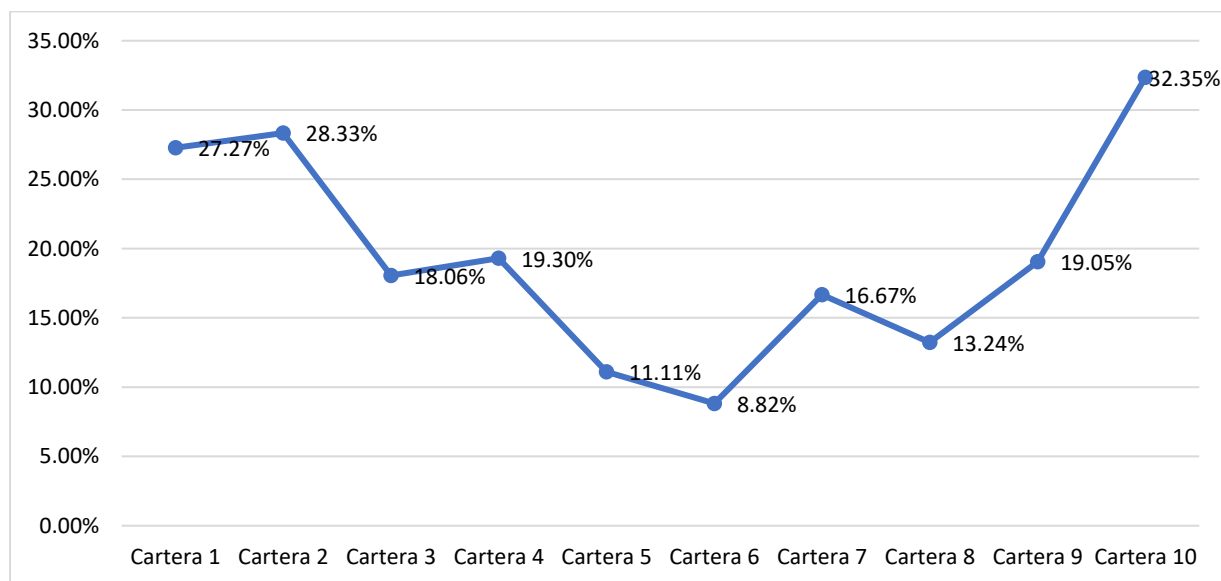
Nivel de morosidad por cartera crediticia

	Nivel de Morosidad	Cantidad de clientes	
		morosos	Total de clientes
Cartera 1	27.27%	18	66
Cartera 2	28.33%	17	60
Cartera 3	18.06%	13	72
Cartera 4	19.30%	11	57
Cartera 5	11.11%	8	72
Cartera 6	8.82%	6	68
Cartera 7	16.67%	11	66
Cartera 8	13.24%	9	68
Cartera 9	19.05%	12	63
Cartera 10	32.35%	22	68
Media	19.42%	13.00	66.00
Máximo	32.35%	22.00	72.00
Mínimo	8.82%	6.00	57.00

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Figura 17

Nivel de morosidad por cartera crediticia



Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

La Tabla 19 presenta el grado de morosidad en diversas carteras crediticias, detallando la cantidad de clientes morosos y el total de clientes en cada cartera. Los resultados muestran que la

media de morosidad entre las carteras es de 19.42%, con una cantidad promedio de 13 clientes morosos por cada cartera de un total promedio de 66 clientes.

- Cartera 10 presenta el nivel de morosidad más alto, con un 32.35% (22 clientes morosos de 68).
- Cartera 6 tiene el nivel de morosidad más bajo, con un 8.82% (6 clientes morosos de 68).

La variabilidad en los niveles de morosidad sugiere la existencia de diferencias en la gestión de crédito o el perfil de riesgo de cada cartera. Mientras algunas carteras, como la 10 y la 2, presentan niveles de morosidad superiores al promedio, otras, como la 6 y la 5, muestran niveles significativamente menores. Este análisis indica la necesidad de examinar las políticas de crédito y gestión de riesgo en cada cartera para identificar factores que contribuyan a los altos niveles de morosidad en algunas de ellas y aplicar estrategias efectivas de mejora en las carteras con morosidad elevada.

5.2.1. Categoría con problemas potenciales

Tabla 20

Nivel de morosidad en categoría con problemas potenciales por cartera crediticia

	Categoría con problemas potenciales	Cantidad de clientes en la categoría CPP
Cartera 1	16.67%	11
Cartera 2	8.33%	5
Cartera 3	9.72%	7
Cartera 4	12.28%	7
Cartera 5	5.56%	4
Cartera 6	2.94%	2
Cartera 7	7.58%	5
Cartera 8	8.82%	6
Cartera 9	9.52%	6
Cartera 10	11.76%	8
Media	9.32%	6.00
Máximo	16.67%	11.00
Mínimo	2.94%	2.00

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

La Tabla 20 muestra el nivel de morosidad en la categoría "con problemas potenciales" (CPP) para diversas carteras crediticias. Los resultados evidencian que el nivel promedio de morosidad en la categoría con problemas potenciales fue de 9.32%, con un promedio de 6 clientes en esta condición por cartera. La cartera 1 presenta el nivel más alto de morosidad en la categoría CPP, con un 16.67% (11 clientes). Además, la cartera 6 registra el nivel más bajo de morosidad en esta categoría, con un 2.94% (2 clientes). La variabilidad en los niveles de morosidad entre las carteras sugiere diferencias en el perfil de riesgo o en la gestión de crédito entre las carteras. La elevada morosidad en carteras como la 1 y la 10 resalta la importancia de revisar y adecuar las políticas de monitoreo y mitigación de riesgo en aquellas carteras con mayores porcentajes de clientes en la categoría CPP.

5.2.2. Categoría deficiente

Tabla 21

Nivel de morosidad en categoría deficiente por cartera crediticia

	Deficiente	Cantidad de clientes en categoría deficiente
Cartera 1	7.58%	5
Cartera 2	3.33%	2
Cartera 3	5.56%	4
Cartera 4	5.26%	3
Cartera 5	2.78%	2
Cartera 6	4.41%	3
Cartera 7	3.03%	2
Cartera 8	4.41%	3
Cartera 9	6.35%	4
Cartera 10	8.82%	6
Media	5.15%	3.00
Máximo	8.82%	6.00
Mínimo	2.78%	2.00

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

La Tabla 21 presenta el nivel de morosidad en la categoría "deficiente" en distintas carteras crediticias. Los resultados evidencian que el nivel promedio de morosidad en la categoría

deficiente es de 5.15%, con una cantidad media de 3 clientes morosos en la categoría "deficiente" por cada cartera, sobre un total promedio de 66 clientes. La cartera 10 registra el nivel más alto de morosidad en la categoría deficiente, con un 8.82% (6 clientes morosos en la categoría deficiente de 68). Además, la cartera 5 presenta el nivel más bajo de morosidad en esta categoría, con un 2.78% (2 clientes morosos de 72).

5.2.3. Categoría dudosa

Tabla 22

Nivel de morosidad en categoría dudosa por cartera crediticia

	Dudoso	Cantidad de clientes en categoría dudosa
Cartera 1	1.52%	1
Cartera 2	13.33%	8
Cartera 3	2.78%	2
Cartera 4	1.75%	1
Cartera 5	1.39%	1
Cartera 6	0.00%	0
Cartera 7	4.55%	3
Cartera 8	0.00%	0
Cartera 9	3.17%	2
Cartera 10	5.88%	4
Media	3.44%	2.00
Máximo	13.33%	8.00
Mínimo	0.00%	0.00

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 22 presenta el nivel de morosidad en la categoría "dudosa" para distintas carteras crediticias. Los resultados reflejan que el nivel promedio de morosidad en la categoría dudosa es de 3.44%, con una cantidad media de 2 clientes dudosos por cartera.

- Cartera 2 tiene el nivel más alto de morosidad en la categoría dudosa, con un 13.33% (8 clientes).
- Carteras 6 y 8 registran el nivel más bajo, con un 0.00%, sin clientes en la categoría dudosa.

Este análisis revela que, aunque el promedio de morosidad en la categoría dudosa es relativamente bajo, algunas carteras presentan un nivel significativamente más alto de clientes en riesgo de impago, particularmente la Cartera 2.

5.2.4. Categoría pérdida

Tabla 23

Nivel de morosidad en categoría pérdida por cartera crediticia

	Pérdida	Cantidad de clientes morosos
Cartera 1	1.52%	1
Cartera 2	3.33%	2
Cartera 3	0.00%	0
Cartera 4	0.00%	0
Cartera 5	1.39%	1
Cartera 6	1.47%	1
Cartera 7	1.52%	1
Cartera 8	0.00%	0
Cartera 9	0.00%	0
Cartera 10	5.88%	4
Media	1.51%	1.00
Máximo	5.88%	4.00
Mínimo	0.00%	0.00

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 23 presenta el nivel de morosidad en la categoría "pérdida" para diversas carteras crediticias, indicando el porcentaje y la cantidad de clientes morosos clasificados en esta categoría. Los datos muestran que el nivel promedio de morosidad en la categoría de pérdida es de 1.51%, con una cantidad media de 1 cliente moroso por cartera.

- Cartera 10 registra el nivel más alto de morosidad en la categoría de pérdida, con un 5.88% (4 clientes morosos).
- Varias carteras, incluidas la 3, 4, 8 y 9, presentan un 0.00% en esta categoría, sin clientes clasificados como pérdida.

Estos resultados indican que, aunque el nivel de morosidad en la categoría de pérdida es generalmente bajo, algunas carteras, como la Cartera 10, muestran una proporción más elevada de clientes con créditos en esta situación.

5.3. Contrastación y verificación de la hipótesis

5.3.1. Prueba de normalidad

H0: “Los datos siguen una curva de normalidad”

H1: “Los datos no siguen una curva de normalidad”

Ritual de decisión:

Sig. $\leq$ error al 5%, se admite H1 y se rechaza H0

Sig. $>$ error al 5%, se rechaza H1 y se admite H0

Tabla 24

Frecuencia y porcentaje de la evaluación del tipo de crédito

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Gestión del riesgo crediticio	0.697	10	0.080
Morosidad	0.945	10	0.608

Nota. Elaboración propia a partir de los datos procesados en SPSS.25

Interpretación y análisis

La Tabla 24 muestra los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a las variables "Gestión del riesgo crediticio" y "Morosidad". Para la variable de Gestión del riesgo crediticio, se tuvo un estadístico de 0.697 con un nivel de significancia (Sig.) de 0.080. Dado que este valor de significancia es mayor a 0.05, no se rechaza la hipótesis de normalidad, sugiriendo que los datos de esta variable siguen una distribución aproximadamente normal.

En el caso de la variable Morosidad, el estadístico Shapiro-Wilk es 0.945 con una significancia de 0.608, también mayor a 0.05. Esto indica que los datos de morosidad cumplen con la suposición de normalidad. En resumen, ambas variables presentan una distribución normal, lo

que permite emplear pruebas paramétricas en análisis posteriores, facilitando una evaluación más robusta de las relaciones de la gestión del riesgo crediticio con la morosidad; por ese motivo se utilizó el coeficiente de correlación R de Pearson.

5.3.2. *Contrastación de la hipótesis general*

H0: “La gestión de riesgo no se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

H1: “La gestión de riesgo se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

Ritual de decisión:

Sig. $\leq$ error al 5%, se admite H1 y se rechaza H0

Sig. $>$ error al 5%, se rechaza H1 y se admite H0

Tabla 25

Relación entre la gestión de riesgo y el nivel de morosidad

		Gestión del riesgo crediticio	Morosidad
Gestión del riesgo crediticio	Correlación de Pearson	1	-,858**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	10	10
Morosidad	Correlación de Pearson	-,858**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación y análisis

La Tabla 25 muestra los resultados de la prueba de correlación de Pearson entre la "Gestión del riesgo crediticio" y el "Nivel de morosidad" en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de

Crédito para el periodo 2023. Dicho coeficiente fue igual a -0.858, con un valor de significancia de 0.002, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 (bilateral).

La alta magnitud y la dirección negativa del coeficiente (-0.858) sugieren una correlación inversa fuerte entre ambas variables: a medida que la gestión del riesgo crediticio mejora, el nivel de morosidad se reduce de forma significativa. Por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0), que plantea que "La gestión de riesgo no se relaciona con el nivel de morosidad", y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), que afirma que "La gestión de riesgo se relaciona con el nivel de morosidad".

En conclusión, los resultados respaldan que una gestión efectiva del riesgo crediticio está asociada con menores niveles de morosidad, destacando la importancia de implementar prácticas sólidas de gestión de riesgos en la institución para reducir los incumplimientos crediticios.

5.3.3. Contrastación de las hipótesis específicas

5.3.3.1. Contrastación de la primera hipótesis específica

H_0 : "La evaluación de riesgo de crédito no se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023."

H_1 : "La evaluación de riesgo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023."

Ritual de decisión:

Sig. $\leq$ error al 5%, se admite H_1 y se rechaza H_0

Sig. $>$ error al 5%, se rechaza H_1 y se admite H_0

Tabla 26*Relación entre la evaluación de riesgo de crédito y el nivel de morosidad*

		Evaluación de riesgo de crédito	Morosidad
Evaluación de riesgo de crédito	Correlación de Pearson	1	-,812**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	10	10
Morosidad	Correlación de Pearson	-,812**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	10	10

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación y análisis

En la contrastación de la primera hipótesis específica, se evaluó la relación entre la "Evaluación de riesgo de crédito" y el "Nivel de morosidad" en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Dado que el valor de significancia igual a 0.04, es inferior a 0.05, al nivel de 0.05 (bilateral), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo la existencia de una relación significativa de la evaluación del riesgo de crédito con el nivel de morosidad. Así mismo, según los resultados de la Tabla 26, el coeficiente de correlación de Pearson es de -0.812, lo cual infiere una dirección negativa y sugiere una relación inversa fuerte entre ambas variables, en otras palabras, a medida que mejora la evaluación del riesgo de crédito, el nivel de morosidad disminuye notablemente. Estos resultados manifiestan la vital importancia de un proceso riguroso de evaluación de riesgo de crédito para reducir la morosidad en la institución, subrayando el impacto positivo de una evaluación eficaz en la gestión de riesgos crediticios.

5.3.3.2. Contrastación de la segunda hipótesis específica

H0: “Las políticas de crédito no se relacionan con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

H1: “Las políticas de crédito se relacionan con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

Ritual de decisión:

Sig. $\leq$ error al 5%, se admite H1 y se rechaza H0

Sig. $>$ error al 5%, se rechaza H1 y se admite H0

Tabla 27

Relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad

		Políticas de crédito	Morosidad
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	-,779**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	10	10
Morosidad	Correlación de Pearson	-,779**	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	10	10

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la contrastación de la segunda hipótesis específica, se evaluó la relación de las "Políticas de crédito" con el "Nivel de morosidad" en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Dado que el valor de significancia es igual a 0.008, el cual es menor a 0.05, al nivel de 0.05 (bilateral), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1), concluyendo en la existencia de una relación significativa de las políticas de crédito con el nivel de morosidad.

Asimismo, según los resultados de la tabla 27, el coeficiente de correlación de Pearson es de -0.779, lo cual indica una dirección negativa y sugiere una relación inversa fuerte entre ambas

variables. Esto implica que a medida que las políticas de crédito mejoran, el nivel de morosidad disminuye. Estos hallazgos subrayan la relevancia de contar con políticas de crédito bien estructuradas y efectivas para reducir la morosidad en la institución, destacando el impacto positivo que una gestión de políticas crediticias adecuada puede tener en la disminución del riesgo de impago.

5.3.3.3. Contrastación de la tercera hipótesis específica

H0: “La evaluación del tipo de crédito no se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

H1: “La evaluación del tipo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.”

Ritual de decisión:

Sig. $\leq$ error al 5%, se admite H1 y se rechaza H0

Sig. $>$ error al 5%, se rechaza H1 y se admite H0

Tabla 28

Relación entre la evaluación del tipo de crédito y el nivel de morosidad

		Evaluación del tipo de crédito	Morosidad
Evaluación del tipo de crédito	Correlación de Pearson	1	-,717*
	Sig. (bilateral)		0.020
	N	10	10
Morosidad	Correlación de Pearson	-,717*	1
	Sig. (bilateral)	0.020	
	N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la contrastación de la tercera hipótesis específica, se evaluó la relación entre la "Evaluación del tipo de crédito" y el "Nivel de morosidad" en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Dado que el valor de significancia es igual a 0.020, menor

a 0.05 al nivel de 0.05 (bilateral), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo en la existencia de una relación significativa entre la evaluación del tipo de crédito y el nivel de morosidad.

Según los resultados de la Tabla 28, el coeficiente de correlación de Pearson es de -0.717, lo cual revela una dirección negativa y sugiere una relación inversa moderadamente fuerte entre ambas variables. Esto implica que una evaluación más adecuada y precisa del tipo de crédito se asocia con una reducción en el nivel de morosidad.

Estos hallazgos resaltan la importancia de un proceso riguroso al momento de evaluar el tipo de crédito para reducir los niveles de morosidad en la institución, subrayando que una evaluación adecuada contribuye a una mejor gestión del riesgo crediticio y reduce los riesgos de incumplimiento.

5.4. Discusión

Los resultados del presente estudio evidencian una correlación negativa fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito – Sucursal Diagonal Wanchaq. El coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.858, con un valor de significancia de 0.002, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esta relación indica que a medida que se fortalece la gestión del riesgo crediticio —a través de una adecuada evaluación, aprobación, seguimiento y calificación de los créditos—, se logra una reducción notable en los niveles de morosidad.

Estos hallazgos se alinean con múltiples estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional. Por ejemplo, Silva (2018), en su investigación en la Cooperativa San José de Ecuador, encontró que la morosidad se redujo tras implementar estrategias adecuadas de gestión

del riesgo, especialmente en los procesos de evaluación y seguimiento, lo cual también contribuyó a disminuir los gastos por provisiones. En una línea similar, Ospina y Hernández (2022) señalaron que una adecuada gestión de riesgos financieros es esencial para mitigar impactos negativos en la operación y en los estados financieros de las entidades bancarias colombianas, especialmente en contextos de inestabilidad económica.

Asimismo, Guamán (2023) reportó una correlación positiva significativa ($r = 0.733$; $p = 0.000$) entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad en una cooperativa ecuatoriana. Aunque el signo de la relación es distinto debido al enfoque de las variables, el resultado coincide conceptualmente: una mejor gestión del riesgo contribuye a menores tasas de incumplimiento.

A nivel nacional, Yalta (2022) encontró que en la Financiera Proempresa de Tingo María la falta de implementación de un sistema robusto de gestión del riesgo crediticio contribuyó a mayores niveles de morosidad, especialmente en los segmentos de microempresas y créditos de consumo. Esto refuerza la importancia de establecer procedimientos sólidos y sistemáticos en la evaluación y seguimiento crediticio.

Por su parte, Gaylu y Ñahui (2021), en su estudio sobre Mibanco en la región centro del Perú, identificaron una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.976) entre una gestión eficiente del riesgo crediticio y la reducción de la cartera vencida, destacando el rol de herramientas técnicas de análisis y supervisión activa.

De manera complementaria, Vilca y Torres-Miranda (2021) hallaron en Puno una correlación negativa moderada ($Rho = -0.467$; $p = 0.000$) entre las variables, confirmando que una mejor gestión del riesgo está asociada con una menor morosidad. Si bien la intensidad de la relación fue menor que en el presente estudio, su resultado reafirma el patrón general.

En Cajamarca, Julca (2019) evidenció mediante prueba de Chi Cuadrado ($p = 0.000$) que la gestión del riesgo crediticio influía significativamente en la morosidad. Identificó como factores clave la diversificación de cartera, el análisis riguroso del crédito y el seguimiento post desembolso, elementos que también fueron reconocidos como fundamentales en nuestra investigación.

De igual manera, Maisu y Toro (2021), en una Caja Rural en Chiclayo, encontraron que el 59.1% de los trabajadores percibía una gestión del riesgo crediticio satisfactoria, y que esto se reflejaba en una reducción efectiva de la morosidad. Asimismo, el 54.5% señaló que siempre se establecen metas en esta área, destacando la importancia de una gestión estratégica y planificada.

Finalmente, los resultados obtenidos también se respaldan con los estudios más recientes realizados en Cusco. Blanco (2021) mostró cómo una gestión ineficaz del riesgo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA —especialmente por falta de seguimiento y concentración de cartera en sectores de riesgo— derivó en una cartera de calidad por debajo del estándar esperado. Por su parte, Pérez y Pérez (2019), a través de un análisis correlacional en Mibanco, concluyeron que una evaluación crediticia adecuada se asocia con menores niveles de morosidad, reportando una relación negativa del 45% y validación estadística mediante prueba de Chi Cuadrado.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una correlación negativa fuerte y estadísticamente significativa entre la evaluación del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito – Sucursal Diagonal Wanchaq. En particular, el coeficiente de Pearson fue de -0.722, con un valor de significancia de 0.006, inferior al umbral de 0.05. Este hallazgo valida la hipótesis alternativa y sugiere que una evaluación

rigurosa, técnica y sistemática del riesgo crediticio contribuye de manera directa a reducir la morosidad.

Estos resultados encuentran respaldo en diversos estudios que evidencian la importancia de una evaluación sólida del riesgo crediticio como mecanismo preventivo del incumplimiento de pagos. Por ejemplo, Zambrano (2021) identificó en Ecuador tasas de morosidad de hasta 16.20% en empresas del sector comercial, asociadas principalmente a la ausencia de una política formal y documentada de evaluación del riesgo. Esta deficiencia impactó negativamente en los plazos de recuperación de cartera vencida, que alcanzaron un promedio de 3.44 meses.

En la misma línea, Guamán (2023) reportó una correlación significativa ($r = 0.733$; $p = 0.000$) al demostrar que la implementación de indicadores técnicos para la evaluación crediticia permite anticipar el comportamiento de pago de los clientes. Asimismo, Silva (2018) observó en la Cooperativa San José que la evaluación crediticia se basaba mayormente en garantías y no en el análisis del flujo de efectivo, lo que derivó en mayores tasas de morosidad, especialmente en segmentos urbanos y jóvenes. La falta de capacitación técnica en evaluación fue un factor clave que incrementó la exposición al riesgo.

El estudio de Julca (2019) en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario (Cajamarca) también corrobora estos hallazgos. A través de la prueba Chi Cuadrado ($p = 0.000$), se concluyó que la calidad del análisis crediticio previo era un factor determinante en la disminución de la cartera vencida. De igual forma, Yalta (2022) evidenció en la Financiera Proempresa de Tingo María una alta concentración de morosidad en créditos mal evaluados, especialmente en los sectores de consumo y microempresa, donde no se aplicaban criterios resolutivos ni sistemáticos para el análisis del solicitante.

Por su parte, Vilca y Torres-Miranda (2021) encontraron una correlación negativa moderada ($Rho = -0.467$; $p = 0.000$) entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en Puno. Su estudio resalta que aspectos como el análisis del ingreso, el historial de crédito y la capacidad de pago son determinantes en la previsión del comportamiento del cliente.

De igual manera, los resultados obtenidos se alinean con lo reportado por Pérez y Pérez (2019) en MiBanco Cusco, quienes identificaron una relación negativa del 45% entre la evaluación crediticia y la morosidad. En su investigación, el 50% de los analistas calificó la evaluación como adecuada, y estos casos registraron niveles de morosidad medios o bajos, demostrando que una evaluación precisa mejora significativamente el perfil de riesgo del portafolio.

Finalmente, Blanco (2021), en su análisis de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, mostró que la deficiencia en la evaluación y seguimiento de los créditos generó una disminución en la calidad de la cartera (del 89.08% en 2017 al 90.58% en 2018), lejos del objetivo institucional del 95%. Esta situación se agravó por la concentración en el sector comercial (42% en 2017 y 41% en 2018), sin un análisis adecuado del riesgo sectorial.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados del estudio evidencian una relación negativa fuerte y estadísticamente significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito – Sucursal Diagonal Wanchaq. El coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.709 con un valor de significancia de 0.008, lo cual confirma que a medida que las políticas de crédito son más rigurosas, claras y técnicamente fundamentadas, el nivel de morosidad disminuye de manera considerable. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, validando empíricamente que una adecuada formulación y aplicación de políticas crediticias contribuye a la sostenibilidad de la cartera de créditos.

Este hallazgo es coherente con lo planteado por Zambrano (2021), quien identificó que las empresas sin políticas crediticias formalmente documentadas presentaban tasas de morosidad que fluctuaban entre 6.5% y 16.2%. Según el autor, la implementación de un modelo estructurado de políticas crediticias podría reducir significativamente los niveles de incumplimiento, mejorando además los plazos de recuperación.

Asimismo, Silva (2018), en su estudio en la Cooperativa San José, evidenció que la ausencia de criterios técnicos en las políticas de otorgamiento de créditos, y la sobredependencia en garantías físicas sin considerar el historial crediticio o la capacidad de pago, provocaron un aumento en los niveles de morosidad, además de generar mayores costos por provisiones y afectar la liquidez institucional.

Por otro lado, Parra (2021) concluyó que una política crediticia adecuada, sustentada en procedimientos documentados y líneas de negocio bien definidas, incrementa la eficiencia operativa y reduce significativamente la probabilidad de impago en cooperativas ecuatorianas. Este enfoque refuerza la necesidad de contar con políticas claras y estandarizadas como base para una gestión de riesgo efectiva.

En ese mismo sentido, Gaylu y Ñahui (2021), mediante un estudio en MIBANCO (Huancayo), reportaron una correlación extremadamente alta ($Rho = 0.976$) entre políticas de concesión bien definidas y menores niveles de morosidad, destacando la importancia de contar con objetivos claros, lineamientos internos sólidos y criterios de evaluación consistentes en el proceso de otorgamiento del crédito.

A su vez, Maisu y Toro (2021), en una investigación realizada en una Caja Rural de Chiclayo, revelaron que el 54.5% del personal encuestado afirmó que siempre se establecen metas

específicas para la gestión del riesgo crediticio. Esto permitió mejorar la evaluación previa, reducir la exposición al impago y generar una asignación más eficiente del financiamiento.

También Julca (2019) identificó que la incorporación de tecnología crediticia, junto con mecanismos de control en la aprobación de créditos, influyó significativamente en la reducción de la morosidad. Su estudio evidenció que los errores en el proceso de aprobación son una causa recurrente de cartera vencida, destacando la necesidad de fortalecer los filtros y procedimientos técnicos.

De igual modo, Pérez y Pérez (2019) concluyeron que una evaluación previa débil o regular en la concesión de créditos se traduce en niveles de morosidad medios o elevados, lo cual compromete la sostenibilidad financiera de la institución. Esta situación refuerza la necesidad de que la etapa de aprobación esté respaldada por criterios técnicos sólidos y políticas de riesgo claras y aplicables.

Finalmente, Blanco (2021) demostró que la ausencia de seguimiento y control adecuado en el proceso de concesión de créditos, especialmente en sectores comerciales de alto riesgo, provocó una caída en la calidad de cartera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. La falta de filtros en la etapa de aprobación afectó directamente la rentabilidad institucional.

En relación con la tercera hipótesis específica, los resultados estadísticos obtenidos reflejan una correlación negativa moderadamente fuerte entre la evaluación del tipo de crédito y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Pearson de -0.717 y un nivel de significancia de 0.020. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando que una adecuada evaluación del tipo de crédito contribuye significativamente a reducir los niveles de morosidad.

Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Parra (2021), quien destacó que la utilización de matrices de riesgos específicas y análisis segmentado de clientes, según el tipo de crédito solicitado, mejora sustancialmente la precisión en la estimación del riesgo de impago. Dicho enfoque permite adaptar los procedimientos de evaluación crediticia al perfil del solicitante, optimizando así la toma de decisiones.

De manera similar, Zambrano (2021) observó que empresas con altas tasas de morosidad, como Almacenes La Ganga (16.20%), no contaban con mecanismos diferenciados para evaluar los distintos tipos de crédito, lo cual prolongó los plazos de recuperación de cartera. En contraste, organizaciones como Icesa y Jaher, que implementaron políticas crediticias adaptadas por tipo de crédito, lograron reducir sus tasas de morosidad a rangos entre 9% y 9.90%.

Además, Guaman (2023) encontró una correlación positiva significativa ($r = 0.733$, $p = 0.000$) entre el uso adecuado de indicadores de riesgo diferenciados y una mejor gestión crediticia, reafirmando la necesidad de evaluar de forma diferenciada el riesgo en función del tipo de cliente y crédito solicitado.

En este estudio también se exploró el papel del seguimiento post-desembolso, hallándose una correlación de -0.758 ($p = 0.004$) entre el seguimiento de los créditos otorgados y el nivel de morosidad. Esto sugiere que un monitoreo riguroso y estructurado posterior al otorgamiento del crédito es crucial para asegurar su recuperación y evitar el deterioro de la cartera activa.

Este resultado es respaldado por Yalta (2022), quien identificó en la Financiera Proempresa de Tingo María que la ausencia de seguimiento post-desembolso fue una de las principales causas de morosidad. La falta de un sistema de monitoreo estructurado impidió detectar a tiempo los primeros indicios de incumplimiento.

Asimismo, Vilca y Torres-Miranda (2021) demostraron que el seguimiento sistemático de los préstamos y la gestión eficiente de cobranzas están directamente relacionados con menores niveles de morosidad, como lo evidencia su hallazgo de una correlación negativa ($Rho = -0.467$, $p = 0.000$). Su análisis destacó que factores como la verificación periódica del comportamiento del cliente, el contacto proactivo y el control del calendario de pagos son elementos determinantes en la contención del riesgo crediticio.

Julca (2019) también aporta evidencia en esta línea, al señalar que un seguimiento segmentado y frecuente de la cartera activa contribuye a anticipar riesgos de incumplimiento. Su estudio destaca la relevancia de aplicar estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o producto crediticio, lo cual permite una respuesta más ágil y efectiva ante posibles escenarios de morosidad.

Además, Blanco (2021) reveló que la falta de seguimiento en la CMAC Cusco impactó negativamente en sus indicadores de cartera sana, que se mantuvieron por debajo del objetivo institucional (89.08% en 2017 y 90.58% en 2018). El autor concluyó que la carencia de medidas de cobranza oportunas y personalizadas fue un factor determinante en el deterioro financiero.

Aunque Pérez y Pérez (2019) no enfocaron su estudio directamente en el seguimiento posterior al otorgamiento, sus conclusiones sobre el impacto de una evaluación superficial en los niveles de morosidad pueden extrapolarse al seguimiento. La falta de monitoreo reduce la capacidad de reacción institucional ante comportamientos de riesgo, debilitando la eficiencia del sistema de control.

CONCLUSIONES

Primera:

En la tabla 25 los resultados de la prueba de correlación de Pearson confirman la existencia de una relación inversa y significativa de la gestión del riesgo crediticio con el nivel de morosidad en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. El coeficiente de correlación fue de -0.858, mientras que su significancia fue de 0.002, evidenciando que una gestión del riesgo más rigurosa y efectiva contribuye a una disminución considerable en los niveles de morosidad.

Segunda:

En la tabla 26 los resultados de la contrastación de la primera hipótesis específica demuestran la existencia de una relación inversa significativa entre la evaluación del riesgo de crédito y el nivel de morosidad en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Con un coeficiente de correlación de -0.812 y un valor de significancia de 0.04, se confirma que una evaluación rigurosa y efectiva del riesgo de crédito contribuye directamente a reducir los niveles de morosidad.

Tercera:

En la tabla 27 los resultados de la contrastación de la segunda hipótesis específica confirman una relación inversa significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Con un coeficiente de correlación de -0.779 y un valor de significancia de 0.008, los datos indican que mejoras en las políticas de crédito se asocian con una reducción en el nivel de morosidad.

Cuarta:

En la tabla 28 los resultados de la contrastación de la tercera hipótesis específica confirman la existencia de una relación inversa significativa entre la evaluación del tipo de crédito y el nivel de morosidad en la Sucursal Diagonal - Wanchaq del Banco de Crédito para el periodo 2023. Con un coeficiente de correlación de -0.717 y un valor de significancia de 0.020, los datos sugieren que una evaluación más precisa y adecuada del tipo de crédito se asocia con una reducción en el nivel de morosidad.

RECOMENDACIONES

Primera:

A la alta gerencia del Banco de Crédito del Perú ubicado en la Av. Diagonal Angamos, se sugiere implementar estrategias más rigurosas y sistemáticas para efectuar una evaluación y así mitigar el riesgo crediticio. Esto podría incluir la adopción de herramientas de monitoreo continuo que permitan una revisión proactiva de la cartera de crédito y la identificación temprana de posibles riesgos de incumplimiento.

Segunda:

Al BCP, debe fortalecer sus protocolos de evaluación de riesgo de crédito mediante la capacitación continua de los asesores y analistas de crédito, así como el uso de modelos predictivos avanzados que ayuden a identificar clientes con potencial riesgo de incumplimiento.

Tercera:

Para la entidad BCP, es recomendable establecer políticas de crédito más precisas, flexibles y ajustadas al perfil de cada cliente, promoviendo además su actualización periódica basado en de los cambios del contexto económico y del mercado.

Cuarta:

A los asesores y analistas de créditos, se recomienda brindar información precisa acerca de los tipos de créditos, tasas de interés, plazos y tasas de interés moratorio a los diversos clientes, para que así se genere una comunicación efectiva además de concientizar al cliente para que realice sus pagos de forma puntual y evite otros pagos adicionales.

Quinta:

Se recomienda que la entidad establezca un sistema constante de monitoreo de los indicadores de morosidad, con evaluaciones periódicas que permitan ajustar las políticas y prácticas en función

de los resultados observados. Este monitoreo debe incluir reportes de cumplimiento de crédito y evaluaciones de cada cartera crediticia, con el fin de realizar ajustes oportunos y reducir el nivel de morosidad en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre-Landa, J., Garro-Aburto, L., & Alcalde-Martínez, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: Cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 41.
- Aguirre, J., Garro-Aburto, L., Quispe, R., & Cáceres, E. (2022). Evaluación del crédito en entidades microfinancieras peruanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(28), 634–648. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.16>
- Alarcón, J., López, J., Ruiz, L., & Sarmiento, C. (2017). Análisis y comparación de modelos de clasificación de aprendizaje automático aplicado a riesgo crediticio. *Revista ECIPerú*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33017/RevECIPeru2017.0014/>
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 26–32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Bernal, B., & Enciso, A. (2017). *Gestión del riesgo y competitividad de las cooperativas financieras en Colombia*.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (P. E. de C. Ltda. (ed.)). PEARSON.
- Blanco, E. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Borrero-Tigueros, D., & Bedoya-Leiva, O. (2020). Predicción de riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial. *Revista UIS Ingenierías*, 19(4), 37–52. <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n4-2020004>
- Bravo, E., Kurokawa, M., Coronel, J., Saldaña, L., & Manriquez, H. (2022). La morosidad y su influencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito. *Savez Editorial*. <https://doi.org/https://doi.org/10.53887/se.vi.117>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios*, 4(1), 94–106. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
- Caguana-Mayancela, E., & Ordoñez, A. (2023). Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v9i2.1142>
- Cedeño-Palacios, C., & Palma-Macías, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 5, 225–254. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1334>
- Chiriani-Cabello, J., Alegre-Brítez, M., & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017.

- Revista Científica de La UCSA*, 7(1), 23–30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Cueto, S., & Ticlavilca, R. (2021). Factores de la calidad de cartera de créditos en la rentabilidad de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito. *Veritas Et Scientia*, 10. <https://doi.org/doi.org/10.47796/ves.v10i2.564>
- Ley N° 26702, (2011). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)
- Resolución SMV N° 010-2023-SMV/01, (2023).
- Faxas, P. (2011). Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa. *Revista Académica de Economía*.
- Galarza, S., Álvaro, C., & Carillo, L. (2019). *Estilos de liderazgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas*. 10, 96–104.
- García, X., Maldonado, H., Galarza Morales, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 3.
- Gaylu, J., & Ñahui, C. (2021). *Gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la región Centro de Mibanco S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Guaman, C. (2023). *Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 38, 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. In *universidad tecnologica laja Bajío*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Julca, E. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte.
- López, C., & Cruz-Linares, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1–31. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- Maisu, R., & Toro, E. (2021). *Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo*. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán.
- Millán, J., & Caicedo, E. (2018). Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión de riesgo de crédito. *REVISTA DE MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA Y LA*

EMPRESA, 23–41.

- Ospina, A., & Hernandez, Y. (2022). *Importancia de la gestión de riesgos financieros en el sector bancario colombiano*. Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto De Dios.
- Paredes, G., Maridueña, Á., Brenta, N., & Pareja, M. (2020). Ecuador: La prudencia financiera de la banca privada en dolarización (2001-2019). *Revista Economía*, 72(115), 51–67. <https://doi.org/10.29166/economia.v72i115.2232>
- Parra, A. (2021). *Análisis de gestión de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito La Merced LTDA. Ambato*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pérez-Roa, L. (2018). Gobernados por las deudas. El caso de los jóvenes adultos deudores de los créditos Corfo de Santiago de Chile. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 455–466. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54593>
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco.
- Periche-Delgado, G., Ramos-Farroñan, E., & Chamolí-Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pierre, M. (2020). El crédito al consumo: Sus determinantes estructurales y su lugar en la gestión estatal de la fuerza de trabajo. *El Trimestre Económico*, 87(347), 703–730. <https://doi.org/10.20430/ete.v87i347.999>
- Raygada, M. (2022). ¿Es posible celebrar contratos de créditos hipotecarios digitales en el Perú? *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 3(6), 4–20. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2022.v3n6.03>
- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013- 2016. *Revista Mensual de La UIDE Extensión Guayaquil*, 3, 95–108.
- Silva, D. (2018). *Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San José LTDA*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Resolución SBS N° 03212-2023, 1 (2023). https://busquedas.elperuano.pe/api/media/http://172.20.0.101/file/F9P4lA5EqjoBFKC-bWiJKn/*/2221562-1.PDF/PDF
- Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS]. (2008). *Resolución SBS N° 11356-2008* (p. 42). SBS.
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). *Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia*. 12.
- Vilca, C., & Torres-Miranda, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en

- colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70–85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Vilca Mamani, C. R., & Torres-Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70–85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Yalta, A. (2022). *La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022*. Tesis de Pregrado, Universidad de Huanuco.
- Zambrano, M. (2021). *Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

ANEXOS

Anexo N° 1: matriz de consistencia

Título: Gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión del riesgo de crédito - Evaluación de riesgo de crédito - Políticas de crédito - Evaluación del tipo de crédito	1. Diseño Metodológico Enfoque: cuantitativo Alcance: correlacional Diseño: No experimental Transversal 2. Tipo de Investigación Básica 3. Prueba de hipótesis Rho de Spearman 4. Población 10 trabajadores y la cartera de créditos BCP 2023 5. Muestra 10 trabajadores y cartera de créditos BCP 2023 6. Método Hipotético-deductivo. 7. Técnicas e instrumentos Encuesta – Cuestionario de preguntas 8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. IBM SPSS
¿De qué manera se relaciona la gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.	La gestión de riesgo se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Nivel de morosidad - Categoría con problemas potenciales - Categoría deficiente - Categoría dudosa - Categoría pérdida	
¿De qué manera se relaciona la evaluación del riesgo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023?	Determinar la relación entre la evaluación de riesgo de crédito y el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.	La evaluación de riesgo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.		
¿De qué manera se relaciona las políticas de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito – Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023?	Determinar la relación entre las políticas de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.	Las políticas de crédito se relacionan con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.		
¿De qué manera se relaciona la evaluación del tipo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023??	Determinar la relación entre la evaluación del tipo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.	La evaluación del tipo de crédito se relaciona con el nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.		

Matriz de Instrumentos

Título	Gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal – Wanchaq, periodo 2023.			
Objetivo	Determinar la relación entre la gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal Wanchaq periodo, 2023.			
Variables	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Ítems
Gestión del riesgo	Evaluación de riesgo de crédito	Proceso de admisión Rating Score	4	1. Considera que, la entidad a través de sus trabajadores evalúa detalladamente los documentos entregados por los clientes. 2. La entidad adopta estrategias de “ratings” para evaluar el riesgo de crédito para contribuir en la disminución de la morosidad. 3. La entidad plantea estrategias de evaluación de crédito a través del “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento. 4. La entidad por medio de sus trabajadores, evalúan rigurosamente la fuente de los ingresos económicos del cliente.
	Políticas de crédito	Instrumentos de orientación Políticas de otorgamiento Políticas de tolerancia Políticas de provisión	4	5. La entidad establece políticas de crédito claras y pertinentes para brindar la orientación necesaria para sus clientes. 6. La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con la finalidad gestionar los riesgos asociados. 7. La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con escenario de tolerancia. 8. La entidad establece políticas de crédito para provisionar las deudas incobrables.
	Evaluación del tipo de crédito	Créditos comerciales Créditos MES Créditos de consumo o Créditos hipotecarios	4	9. La entidad diferencia, la finalidad del crédito a través de políticas para créditos comerciales. 10. La entidad brinda orientación necesaria para conceder créditos de acuerdo a la finalidad. 11. La entidad informa al cliente que los créditos de consumo son de libre disposición, que otorga el Banco a personas o empresas para la adquisición de bienes o pago de servicios. 12. Los créditos en la condición de “hipotecario” se evalúan estrictamente con la disposición del crédito en la compra, ampliación o construcción de una vivienda.

Nivel de morosidad	Categoría con problemas potenciales	Retraso de 9 a 30 días calendario	3	1. La entidad se comunica con sus clientes para que puedan realizar el pago de sus cuotas de manera oportuna. 2. Se utiliza tecnología para hacer llegar la información de pagos al cliente para aquellos clientes con retraso de 9 a 30 días. 3. Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas.
	Categoría deficiente	Retraso de 31 a 60 días calendario	3	4. Se informa a los clientes con atraso de 31 a 60 días, sobre las opciones de pago inclusive feriados. 5. La entidad brinda opciones de refinanciamiento para igualar las cuotas atrasadas. 6. Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.
	Categoría dudosa	Retraso de 61 a 120 días calendario	3	7. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a aquellos créditos vencidos de 61 a 120 días. 8. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable. 9. Se toma en consideración los saldos vencidos y se hace seguimiento a la cartera vencida.
	Categoría pérdida	Retraso de más de 120 días	3	10. Se recurre al servicio de cobranza especializada a aquellos créditos de más de 120 días. 11. Se procede a castigar las deudas incobrables bajo normativa de la entidad y lo establecido por la superintendencia de banca y seguro. 12. Se informa al cliente que, el hecho de incumplir con el pago del crédito perjudica su historial y reputación financiera.

Anexo N° 2: instrumento de recolección de datos**Ratio de morosidad**

$$\text{Ratio de morosidad} = \frac{\text{Préstamos morosos}}{\text{Préstamos totales}}$$

Nivel de mora al 31 de diciembre 2023				
Datos generales				
Empresa: Agencia del Banco de Crédito del Perú Sucursal Diagonal, Wanchaq, Cusco				
Área: Créditos				
Periodo: 2023				
N°	Cartera	Cantidad	Importe	%
1	Normal			
2	Categoría con problemas potenciales			
3	Categoría deficiente			
4	Categoría dudosa			
5	Categoría pérdida			

Análisis de mora						
Datos generales						
Empresa: Agencia del Banco de Crédito del Perú Sucursal Diagonal, Wanchaq, Cusco						
Área: Créditos						
Periodo: 2023						
Cliente	Capital	N° de cuotas	Importe cuota	Estado	Cuotas atrasadas	Saldo capital
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Cuestionario

Estimado(a) trabajador del Banco de Crédito del Perú, el objetivo de esta encuesta tiene fines académicos, cuya finalidad es recabar información para el proyecto de investigación ***“Gestión de riesgo y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal -Wanchaq periodo, 2023”***; para lo cual pido su colaboración para que responda de manera honesta, ya que serán confidenciales con respecto a sus datos.

CUESTIONARIO N° 1 “GESTIÓN DEL RIESGO”

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión del riesgo de crédito y nivel de morosidad en el Banco de Crédito Sucursal Diagonal - Wanchaq periodo, 2023.						
Instrucciones: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión. 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre						
N	Cuestionario 1: Gestión del riesgo de crédito	1	2	3	4	5
Evaluación de riesgo de crédito						
1	Considera que, la entidad a través de sus trabajadores evalúa detalladamente los documentos entregados por los clientes.					
2	La entidad adopta estrategias de “ratings” para evaluar el riesgo de crédito para contribuir en la disminución de la morosidad.					
3	La entidad plantea estrategias de evaluación de crédito a través del “scoring” para definir la capacidad de endeudamiento.					
4	La entidad por medio de sus trabajadores, evalúan rigurosamente la fuente de los ingresos económicos del cliente.					
Políticas de crédito						
5	La entidad establece políticas de crédito claras y pertinentes para brindar la orientación necesaria para sus clientes.					
6	La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con la finalidad gestionar los riesgos asociados.					
7	La entidad establece políticas de crédito para otorgar créditos con escenario de tolerancia.					
8	La entidad establece políticas de crédito para provisionar las deudas incobrables.					
Evaluación del tipo de crédito						
9	La entidad diferencia, la finalidad del crédito a través de políticas para créditos comerciales.					
10	La entidad brinda orientación necesaria para conceder créditos de acuerdo a la finalidad.					
11	La entidad informa al cliente que los créditos de consumo son de libre disposición, que otorga el Banco a personas o empresas para la adquisición de bienes o pago de servicios.					
12	Los créditos en la condición de “hipotecario” se evalúan estrictamente con la disposición del crédito en la compra, ampliación o construcción de una vivienda.					

CUESTIONARIO N° 2 “MOROSIDAD”

Instrucciones: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión. 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre						
N	Cuestionario 2: Morosidad	1	2	3	4	5
Categoría con problemas potenciales						
1	La entidad se comunica con sus clientes para que puedan realizar el pago de sus cuotas de manera oportuna.					
2	Se utiliza tecnología para hacer llegar la información de pagos al cliente para aquellos clientes con retraso de 9 a 30 días.					
3	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas.					
Categoría deficiente						
4	Se informa a los clientes con atraso de 31 a 60 días, sobre las opciones de pago inclusive feriados.					
5	La entidad brinda opciones de refinanciamiento para igualar las cuotas atrasadas.					
6	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.					
Categoría dudosa						
7	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a aquellos créditos vencidos de 61 a 120 días.					
8	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable.					
9	Se toma en consideración los saldos vencidos y se hace seguimiento a la cartera vencida.					
Categoría pérdida						
10	Se recurre al servicio de cobranza especializada a aquellos créditos de más de 120 días.					
11	Se procede a castigar las deudas incobrables bajo normativa de la entidad y lo establecido por la superintendencia de banca y seguro.					
12	Se informa al cliente que, el hecho de incumplir con el pago del crédito perjudica su historial y reputación financiera.					

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3: Validación por juicio de expertos

Primer validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: ZARATE HUAR, MIRIAM CLEPY
2. Grado académico: MAESTRO
3. Cargo e institución donde labora: AUXILIAR T.E.
4. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO – SUCURSAL WANCHAQ PERIODO, 2023.
5. Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicole Briggit Ordoñez Mamani.
6. Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
7. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			50%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			55%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			55%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			50%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				60%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			50%		
SUB TOTAL				500	60	
TOTAL				50.0	6.0	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 11.20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: es aplicable

Lugar y fecha: 11.10.2023

Firma y Posfirma del experto

DNI: 73 805978

Primer validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ZARATE MUÑOZ MIRIAM CLEDY
 1.2 Grado académico: MAESTRO
 1.3 Cargo e institución donde labora: AUXILIAR T.E
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO
 – SUCURSAL WANCHAQ PERIODO, 2023.
 1.5 Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicole Briggitt Ordoñez Mamani
 1.6 Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			50%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			50%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			55%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				65%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			50%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60%		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			50%		
SUB TOTAL				495	65	
TOTAL				49.50	6.50	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 11.20

VALORACIÓN CUALITATIVA: BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: Cusco 01/04/25

Firma y Posfirma del experto

DNI: 73005124

Segundo validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: VARGAS EL GUERO Arilio
2. Grado académico: MAESTRO EN FINANZAS
3. Cargo e institución donde labora: UNSAAC
4. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO - SUCURSAL WACHAQ PERIODO, 2023.
5. Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicole Briggitt Ordoñez Mamani.
6. Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
7. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X 60		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X 70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X 80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X 60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X 80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X 60		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X 60		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X 70	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X 75	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X 80	
SUB TOTAL				240	455	
TOTAL				2400	4550	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 48.90

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: WACHAQ 20/03/25

[Firma]
Firma y Posfirma del experto
DNI: 23892833

Segundo validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: VAREAS EL GUERRA ARKIO
 1.2 Grado académico: MAESTRO FINANZAS
 1.3 Cargo e institución donde labora: UNSAAC
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO
- SUCURSAL WANCHAQ PERIODO, 2023.
 1.5 Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicole Briggit Ordoñez Mamani
 1.6 Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X 40			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X 60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X 70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X 60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X 60		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X 50		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X 80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X 60		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X 50		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X 80	
SUB TOTAL			40	356	230	
TOTAL			400	35.60	23.00	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 12.50

VALORACIÓN CUALITATIVA: BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: URCO 29/03/25

Juan Vargas
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 23.877.883

Tercer validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Medina Delgado Juan Carlos
 1.2 Grado académico: Doctor en Contabilidad
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente - UNSA
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO - SUCURSAL WANCHAQ PERIODO, 2023.
 1.5 Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicola Briggitt Ordoñez Mamani
 1.6 Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			60%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				65%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			55%		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60%		
SUB TOTAL				715	365	
TOTAL				24.50	36.50	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 13.20VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy BuenaOPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicableLugar y fecha: Lima 27-08-25

[Firma]
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 46737632

Tercer validador



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: Molina Delgado Fran Carlos
2. Grado académico: Maestría en Contabilidad
3. Cargo e institución donde labora: Docente - UNAS
4. Título de la Investigación: GESTIÓN DE RIESGO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE CRÉDITO - SUCURSAL WACHAQ PERIODO, 2023.
5. Autor del instrumento: Bach. Cynthia Milagros Laura Quispe y Bach. Nicole Briggitt Ordoñez Mamani.
6. Título al cual se opta: CONTADOR PÚBLICO
7. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60%		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				70%	
SUB TOTAL				180	515	
TOTAL				18.00	51.50	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 13.90VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy BuenoOPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicableLugar y fecha: Cusco 27-03-25

Firma y Posfirma del experto

DNI: 46737652