

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCION FINANZAS
EMPRESARIALES**



TESIS

**“INCIDENCIA DEL RETORNO CREDITICIO EN LA GESTIÓN DE
LOS PROCESOS DEL NEGOCIO DE LA ENTIDAD BANCARIA
MIBANCO S.A. AGENCIA JULI – 2018”**

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Contabilidad
mención finanzas empresariales.

Autora: Bch. Jilapa Humpiri Nury Guisela

Asesor: Mg. Clever A. Montalvo Loaiza

Cusco - Perú
2022

Resumen

La presente investigación fue desarrollada para obtener el grado de MAGISTER tiene por objetivo INCIDENCIA DEL RETORNO CREDITICIO EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO DE LA ENTIDAD BANCARIA MIBANCO S.A. AGENCIA JULI – 2018 ; Para lograr dicho propósito se ha desarrollado una investigación descriptiva – correlacional ; puesto que se tiene como objetivo determinar la relación de la incidencia de los créditos vencidos en la evaluación de créditos de la entidad bancaria Mí banco S.A agencia Juli 2018 ; teniendo como finalidad una solución que optimice los resultados de la agencia en mención también se debe de mencionar que esta investigación es prospectiva, debido a que se han aplicado los instrumentos después de haberse aprobado el proyecto de investigación es transversal, puesto que la intervención a los sujetos de estudio se ha realizado en una sola oportunidad con referencia al diseño es no experimental, porque no se han manipulado deliberadamente ninguna de las variables.

La unidad de análisis, son los asesores comerciales área de negocios en general de Mibanco banco de la microempresa Agencia Juli. La población de estudio está integrado por los asesores de negocio, ejecutivos comerciales y asistentes de negocio que laboran en Mibanco ; con respecto al tamaño de muestra y población se trabajó con los Asesores de negocio de Mibanco S.A Oficina Juli ; área de negocios según la distribución de puestos ejecutivos comerciales 3 asesores de negocios 15 asistentes de negocios 2, haciendo por lo mismo que se consideró como muestra un total de 20 colaboradores siendo la técnicas de selección de muestra en este trabajo de investigación no probabilístico por conveniencia ; puesto que al tratarse de una oficina en

específico la muestra se limita al número de colaboradores vigentes según el área de interés ,para realizar la presente investigación se recurrió a fuentes de información secundaria además de haber contado con el apoyo de facilitadores del desarrollo del presente trabajo directamente a los Asesores de Negocios del Banco Mibanco; banco de la microempresa en específico una de sus agencia que se encuentra en la ciudad de Juli, el levantamiento de información se realizó a través del desarrollo de un cuestionario de preguntas vía virtual haciendo uso del Drive el estudio se realizó mediante la aplicación de encuestas a Asesores de Negocios los mismos datos que fueron analizados a través del programa estadístico de prueba SPSS versión 25 la prueba paramétrica Pearson puesto los datos si son normales finalmente se concluye si se prioriza efectivamente el retorno crediticio ; entonces minimizaremos su incidencia en la gestión de los procesos del negocio y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis que formulamos como alterna por ello se considera como un aporte a la solución de la problemática planteada inicialmente pues como mencionamos en el planteamiento del problema existen un infinidad de posibilidades que el mercado financiero y/o de préstamos sufra un desplome ; considerando una coyuntura especialmente incierta podría tener el mismo efecto catastrófico sobre la salud económica mundial que tuvieron las hipotecas suprime; puesto que el control de los deudores era cada vez más complejo o en su defecto las consecuencias que se originarían a partir de la emergencia sanitaria.

Palabras clave: Gestión , Procesos, Retorno crediticio, Riesgo