

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**TESIS**

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DE COMPARTAMOS BANCO**

**S.A. - AGENCIA PUNO, 2025**

**PRESENTADA POR:**

**MARITZA BRIGIDA MAMANI CHINO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PUBLICO**

**PUNO - PERÚ**

**2025**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



15.58%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 2 SEP 2025, 4:17 PM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL 2.6%  
● CHANGED TEXT 12.98%

## Report #28298885

MARITZA BRIGIDA MAMANI CHINO // GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DE COMPARTAMOS BANCO S.A. - AGENCIA PUNO, 2025 RESUMEN El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional, orientado a describir y analizar cómo la gestión crediticia influye en el comportamiento de pago de los clientes. La población estuvo conformada por 29 trabajadores de la agencia. La técnica empleada fue la encuesta, con cuestionarios validados como instrumentos para medir la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. Los resultados evidenciaron una correlación negativa considerable entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Spearman de  $-0.768$  y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ , demostrando que un adecuado desempeño del asesor redujo significativamente la morosidad en la cartera. Asimismo, se encontró una correlación negativa considerable entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Spearman de  $-0.792$  y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Por último, se identificó una correlación negativa considerable entre los tipos de crédito otorgados y el nivel de morosidad, con un coeficiente de

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DE COMPARTAMOS BANCO

S.A. - AGENCIA PUNO, 2025

PRESENTADA POR:

MARITZA BRIGIDA MAMANI CHINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:   
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO

:   
Mg. CELIA VERENISÉ ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:   
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 10 de setiembre de 2025

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por su inmensa sabiduría y bondad el cual permitió que yo pueda alcanzar un objetivo anhelado con el logro de mi Carrera Profesional y darme la oportunidad de seguir viviendo y por los años que vendrán.

A mi familia, con todo mi amor y gratitud, dedico este trabajo de investigación, pues su apoyo incondicional, comprensión y aliento constante fueron fundamentales para alcanzar esta meta que anhelamos tanto o más que yo.

***Maritza Brigida Mamani Chino***

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos - Puno, alma mater que me brindó la oportunidad de alcanzar mis metas y adquirir valiosos conocimientos, en especial a la distinguida plana docente de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por su compromiso en mi formación profesional.

A mi asesor de tesis, el Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo, le expreso mi profundo agradecimiento por su orientación, paciencia, dedicación y constantes palabras de aliento, que fueron fundamentales para culminar con éxito este trabajo de investigación.

Agradezco también a los miembros de mi jurado de tesis, a la M.Sc. Korina Asqui Gomez, a la Mg. Celia Verenisse Ortiz de Orue Rojas y al Dr. Heber Nehemias Chui Betancur, por sus valiosas observaciones, sugerencias y consejos, que permitieron enriquecer y mejorar la calidad de este estudio.

A mi familia, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, quienes me motivaron a seguir adelante en cada etapa de este proceso.

Y a todas las personas que formaron parte de mi vida y de mi formación profesional, les agradezco sinceramente por su amistad, consejos y apoyo, que me acompañaron hasta lograr esta meta tan importante.

***Maritza Brigida Mamani Chino***

## ÍNDICE GENERAL

|                   | Pág. |
|-------------------|------|
| DEDICATORIA       | 1    |
| AGRADECIMIENTOS   | 2    |
| ÍNDICE GENERAL    | 3    |
| ÍNDICE DE TABLAS  | 6    |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7    |
| INDICE DE ANEXOS  | 8    |
| RESUMEN           | 9    |
| ABSTRACT          | 10   |
| INTRODUCCIÓN      | 11   |

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>    | <b>13</b> |
| 1.1.1. PROBLEMA GENERAL                   | 16        |
| 1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS              | 16        |
| <b>1.2. ANTECEDENTES</b>                  | <b>17</b> |
| 1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL              | 17        |
| 1.2.2. A NIVEL NACIONAL                   | 18        |
| 1.2.3. A NIVEL REGIONAL                   | 24        |
| <b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> | <b>26</b> |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL                   | 26        |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS              | 26        |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>                 | <b>27</b> |
| 2.1.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO       | 27        |
| 2.1.2. MOROSIDAD                          | 31        |
| <b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>              | <b>33</b> |
| <b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> | <b>37</b> |
| 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL                  | 37        |
| 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS              | 37        |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>             | <b>38</b> |
| <b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>           | <b>38</b> |
| <b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>          | <b>40</b> |
| <b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b> | <b>42</b> |
| <b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b> | <b>44</b> |

## **CAPÍTULO IV**

### **EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL</b>       | <b>46</b> |
| 4.1.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL                          | 47        |
| <b>4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01</b> | <b>51</b> |
| 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA               | 52        |
| <b>4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02</b> | <b>55</b> |
| 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA               | 56        |
| <b>4.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03</b> | <b>59</b> |
| 4.4.1. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA               | 60        |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>CONCLUSIONES</b>    | <b>63</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b> | <b>65</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>    | <b>67</b> |
| <b>ANEXOS</b>          | <b>76</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Tabla 01:</b> Población de estudio distribuida por áreas y funciones en Compartamos Banco S.A., agencia Puno, 2025  | 39   |
| <b>Tabla 02:</b> Operacionalización de variables   | 42   |
| <b>Tabla 03:</b> Relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                        | 46   |
| <b>Tabla 04:</b> Coeficiente de correlación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.      | 47   |
| <b>Tabla 05:</b> Relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                   | 51   |
| <b>Tabla 06:</b> Coeficiente de correlación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. | 52   |
| <b>Tabla 07:</b> Relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                               | 55   |
| <b>Tabla 08:</b> Coeficiente de correlación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.             | 56   |
| <b>Tabla 09:</b> Relación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                                   | 59   |
| <b>Tabla 10:</b> Coeficiente de correlación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                 | 60   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Figura 01:</b> Nivel de gestión del riesgo crediticio en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025                                  | 83   |
| <b>Figura 02:</b> Niveles de las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025 | 83   |
| <b>Figura 03:</b> Nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025  | 84   |
| <b>Figura 04:</b> Niveles de la dimensiones de la variable morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025                      | 84   |
| <b>Figura 05:</b> Aplicación del cuestionario al personal de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.  | 88   |
| <b>Figura 06:</b> Aplicación del cuestionario al personal en mesa de atención de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.  | 88   |
| <b>Figura 07:</b> Aplicación del cuestionario al personal en oficinas administrativas de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.                                    | 89   |
| <b>Figura 08:</b> Aplicación del cuestionario en ventanilla de atención de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.  | 89   |
| <b>Figura 09:</b> Aplicación del cuestionario al personal en el área de créditos de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.   | 90   |
| <b>Figura 10:</b> Trabajo de campo: aplicación de cuestionario en el frontis de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.   | 90   |

## INDICE DE ANEXOS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia                       | 77          |
| <b>Anexo 02:</b> Cuestionario de gestión de riesgo crediticio | 78          |
| <b>Anexo 03:</b> Cuestionario de morosidad                    | 81          |
| <b>Anexo 04:</b> Figuras de los resultados de las encuestas   | 83          |
| <b>Anexo 05:</b> Base de datos                                | 85          |
| <b>Anexo 06:</b> Evidencias fotográficas                      | 88          |

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional, orientado a describir y analizar cómo la gestión crediticia influye en el comportamiento de pago de los clientes. La población estuvo conformada por 29 trabajadores de la agencia. La técnica empleada fue la encuesta, con cuestionarios validados como instrumentos para medir la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. Los resultados evidenciaron una correlación negativa considerable entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Spearman de -0.768 y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ , demostrando que un adecuado desempeño del asesor redujo significativamente la morosidad en la cartera. Asimismo, se encontró una correlación negativa considerable entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Spearman de -0.792 y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Por último, se identificó una correlación negativa considerable entre los tipos de crédito otorgados y el nivel de morosidad, con un coeficiente de Spearman de -0.779 y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ , confirmando que la correcta asignación de los tipos de crédito en función del perfil del cliente permitió reducir la probabilidad de incumplimiento de pagos. Se concluyó que existe una relación significativa y negativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad, demostrando que una gestión adecuada y estrategias bien implementadas en la evaluación, seguimiento y asignación de créditos permitieron mantener niveles bajos de morosidad y mejorar la estabilidad financiera de la institución.

**Palabras clave:** Gestión de riesgo crediticio, Morosidad, Políticas de crédito, Tipos de crédito.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between credit risk management and the level of delinquency in the client portfolio of Compartamos Banco S.A. - Puno Agency, 2025. A quantitative approach was used with a non-experimental, cross-sectional, correlational design, aimed at describing and analyzing how credit management influences clients' payment behavior. The population consisted of 29 agency employees. The technique used was a survey, with questionnaires validated as instruments to measure credit risk management and the level of delinquency. The results showed a considerable negative correlation between the functions of the business advisor and the level of delinquency, with a Spearman coefficient of -0.768 and a bilateral significance of  $p = 0.000$ , demonstrating that adequate advisor performance significantly reduced delinquency in the portfolio. Likewise, a significant negative correlation was found between credit policies and the level of delinquency, with a Spearman coefficient of -0.792 and a bilateral significance of  $p = 0.000$ . Finally, a significant negative correlation was identified between the types of credit granted and the level of delinquency, with a Spearman coefficient of -0.779 and a bilateral significance of  $p = 0.000$ , confirming that the correct allocation of credit types based on the client's profile reduced the probability of payment default. It was concluded that there is a significant negative relationship between credit risk management and the level of delinquency, demonstrating that adequate management and well-implemented strategies in credit evaluation, monitoring, and allocation made it possible to maintain low levels of delinquency and improve the institution's financial stability.

**Keywords:** Credit risk management, Delinquency, Credit policies, Types of credit.

## INTRODUCCIÓN

La investigación en torno a la administración del riesgo crediticio y su correlación con el grado de morosidad se fundamenta en las teorías de gestión financiera y bancaria, especialmente en la teoría del riesgo financiero propuesta por Basel III. Esta teoría subraya la imperatividad de gestionar los riesgos de manera eficaz para preservar la estabilidad del sistema financiero. Además, teorías como la agencia y la asimetría de información ofrecen un marco conceptual robusto que ilustra cómo la ausencia de información precisa entre los prestatarios y los prestamistas puede resultar en elevados índices de mora.

Desde una perspectiva pragmática, la investigación es esencial dado que facilitará la identificación precisa de las insuficiencias presentes en la administración del riesgo crediticio dentro de Compartamos Financiera S.A.- Agencia Puno. Este proceso producirá datos significativos que potenciarán las decisiones gerenciales, optimizando la evaluación anticipada de los clientes y la puesta en marcha de estrategias eficaces para mitigar la morosidad. Los hallazgos se convertirán en un instrumento pragmático y directo para robustecer las políticas internas, perfeccionar los procedimientos operativos y mejorar la calidad de la cartera crediticia, contribuyendo de esta manera a la sostenibilidad económica y la rentabilidad de la entidad.

La relevancia metodológica de este estudio reside en la implementación de enfoques mixtos que posibilitarán una comprensión holística y detallada del fenómeno en estudio. Mediante técnicas cuantitativas, tales como el análisis estadístico de la cartera crediticia y los índices de morosidad, y técnicas cualitativas, como entrevistas a gerentes y expertos en el campo de los créditos, se adquirirán datos significativos que aseguren la fiabilidad y validez de los descubrimientos. Esta combinación metodológica proporcionará rigurosidad científica y facilitará la replicación del estudio en contextos análogos, sirviendo como

modelo metodológico para investigaciones futuras en entidades financieras similares en Perú o en otras regiones.

Este estudio reviste relevancia dado que aborda uno de los desafíos más significativos en el contexto financiero contemporáneo: la gestión efectiva del riesgo crediticio en respuesta al creciente problema de la morosidad, particularmente en entidades financieras orientadas hacia microcréditos y sectores vulnerables, como es el caso de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno. El examen exhaustivo de esta problemática facilitará la identificación de las causas auténticas del incumplimiento crediticio, lo que propiciará una comprensión holística de las debilidades y fortalezas presentes en los procedimientos de evaluación y gestión de riesgo contemporáneos.

Además, resulta pertinente para que las entidades financieras, particularmente Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, puedan instaurar mejoras concretas y sostenibles en sus políticas internas y procedimientos operativos. Así, se alcanzará una disminución considerable en la morosidad, se optimizará la rentabilidad financiera y se fomentará una mayor estabilidad institucional.

En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como los objetivos de la investigación; en el Capítulo II se desarrolla el sustento teórico, el marco conceptual con los principales términos vinculados al estudio y las hipótesis; en el Capítulo III se describe la metodología, detallando la ubicación, población, muestra, tipo y diseño de investigación, junto con las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos; en el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos mediante tablas y figuras, acompañados de su interpretación; en el Capítulo V se formulan las conclusiones en función de los objetivos y hallazgos; y en el Capítulo VI se plantean las recomendaciones derivadas del estudio, seguidas de las referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión del riesgo crediticio se ha convertido en un elemento crítico dentro de las entidades financieras a nivel mundial, principalmente debido al incremento de la morosidad, que afecta de manera directa la rentabilidad y estabilidad del sector bancario (Mora & Panta, 2024). Las crisis económicas globales recientes, han revelado vulnerabilidades significativas en los sistemas financieros internacionales, mostrando la necesidad urgente de contar con mecanismos sólidos para la identificación, control y mitigación del riesgo crediticio (Rivera et al., 2021). En países desarrollados como Estados Unidos y varios países de la Unión Europea, la aplicación de normativas estrictas como Basilea III ha permitido reducir parcialmente estos riesgos; sin embargo, las entidades financieras siguen enfrentando desafíos continuos relacionados con la gestión efectiva de sus carteras crediticias (Rojas, 2022).

En este contexto, países emergentes en Asia y África han enfrentado situaciones críticas por el incremento acelerado de la morosidad en microfinanzas y préstamos personales debido a una deficiente gestión del riesgo crediticio (Guevara et al., 2021). Según datos del Fondo Monetario Internacional en el 2023, la tasa de morosidad promedio en créditos al consumo y microcréditos en países en vías de desarrollo alcanza hasta un 15%, cifra preocupante que evidencia la necesidad de mejorar las prácticas de gestión de riesgos

para proteger la salud financiera de estas instituciones y evitar crisis de liquidez que podrían afectar el desarrollo económico global (Braly et al., 2022).

En América Latina, el riesgo crediticio representa uno de los principales desafíos para la sostenibilidad financiera, especialmente en entidades dedicadas a las microfinanzas y créditos personales orientados a sectores de bajos ingresos. La región ha experimentado constantes crisis económicas y políticas que han incrementado considerablemente la morosidad (Perugachi et al., 2022). Según informes recientes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2023), la morosidad promedio en créditos minoristas alcanzó cerca del 9% en los últimos años, principalmente debido a la falta de estrategias adecuadas de evaluación de riesgos y la insuficiente educación financiera en gran parte de la población prestataria (Fajardo & Vieira, 2023).

Esta problemática se ve agravada por la limitada adopción tecnológica y la falta de sistemas avanzados de monitoreo y seguimiento del crédito en muchas entidades financieras latinoamericanas, lo que genera un riesgo sistémico considerable. Países como México, Brasil y Colombia, pese a implementar normativas alineadas a estándares internacionales, continúan enfrentando dificultades en la reducción de índices de morosidad debido a debilidades estructurales en la gestión crediticia, afectando significativamente la sostenibilidad financiera y el crecimiento económico regional (Gallardo & Llamozas, 2024).

En el contexto peruano, la gestión del riesgo crediticio ha cobrado especial relevancia debido al creciente nivel de morosidad en instituciones financieras dedicadas al microcrédito y al crédito personal dirigido a pequeños emprendedores. Según datos recientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2024), la morosidad en microcréditos ascendió hasta el 8.7%, aumentando respecto a años anteriores debido principalmente a una inadecuada gestión de evaluación crediticia y a un deficiente control

del seguimiento de pagos por parte de las entidades financieras nacionales (Cevallos & Campos, 2023).

Las entidades financieras peruanas han enfrentado una creciente presión por mejorar sus procesos internos y adoptar sistemas más eficientes de evaluación y monitoreo del crédito, lo cual ha impulsado un esfuerzo por cumplir con normativas internacionales como Basilea III (Rivera & Toro, 2021). No obstante, aún se presentan limitaciones significativas en términos de infraestructura tecnológica y la insuficiente formación especializada del personal financiero, factores que incrementan la vulnerabilidad frente al incumplimiento de pagos, amenazando no solo la estabilidad financiera de las instituciones, sino también afectando negativamente la inclusión financiera y la economía nacional en general (Huamani, 2022).

En la región de Puno, la problemática de la morosidad en entidades financieras, particularmente en aquellas dedicadas a microfinanzas, ha incrementado notablemente durante los últimos años. Este incremento es consecuencia directa de la ineficiente gestión del riesgo crediticio, marcada por deficiencias en los procedimientos de evaluación previa a la concesión del crédito, así como en el seguimiento oportuno a la cartera activa. Adicionalmente, la informalidad predominante en las actividades económicas locales dificulta el control efectivo sobre la capacidad real de pago de los clientes, generando un entorno propicio para el incremento de la mora crediticia (Condori & Moscairo, 2024).

Según datos recientes reportados por la SBS y la Cámara de Comercio de Puno (2024), la tasa de morosidad promedio en la región alcanza cifras preocupantes que superan el promedio nacional, acercándose al 10%, lo cual refleja claramente la necesidad urgente de implementar mecanismos eficaces para el manejo del riesgo crediticio.

En Compartamos Banco S.A., agencia Puno, se observó que la gestión del riesgo crediticio presenta deficiencias que podrían estar afectando el nivel de morosidad de su

cartera de clientes. En relación a las funciones del asesor de negocios, se identificó una evaluación crediticia limitada, con análisis superficiales de la capacidad de pago de los solicitantes, así como un seguimiento insuficiente posterior al desembolso, lo que dificulta la detección temprana de riesgos de incumplimiento. Respecto a las políticas de crédito, se advirtieron procedimientos de aprobación poco estrictos, ausencia de actualizaciones periódicas de garantías y deficiencias en la aplicación de criterios de riesgo crediticio, lo cual aumenta la vulnerabilidad de la cartera. Asimismo, en los tipos de crédito ofrecidos, se constató una segmentación inadecuada de los productos financieros, otorgándose créditos a perfiles que no siempre se ajustan a su capacidad real de endeudamiento. Estas situaciones reflejan la existencia de una gestión de riesgo crediticio débil, que podría estar generando un incremento en la morosidad de los clientes. Por ello, es necesario analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio, en función de sus dimensiones clave, y el nivel de morosidad, con el propósito de identificar áreas críticas de mejora que fortalezcan la estabilidad y sostenibilidad financiera de la entidad.

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?

## 1.2. ANTECEDENTES

### 1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Chongo (2020), realizó un estudio con la finalidad de analizar el riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena - Ecuador. Se estableció el riesgo de crédito con el diagnóstico situacional de la entidad financiera tomando en cuenta el FODA. La Cooperativa al no contar con un Plan de riesgo crediticio su administración ha sido deficiente donde ha obtenido un alto porcentaje de morosidad dentro de la cartera vencida que afecta en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, luego de realizar las investigaciones correspondientes se procedió a elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera; esto permitirá a demás manejar eficientemente y eficaz todos los recursos económicos, sociales-cultural y político dentro del entorno externo e interno y como recomendación la entidad financiera deberá seguir los procesos de gestión que se propone dentro de la investigación para reducir la morosidad crediticia y trabajar eficientemente dentro de la Cooperativa.

Torres & Serrano (2023), desarrollaron un estudio con la finalidad de analizar el riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga - Colombia. La metodología de la investigación fue descriptiva, se buscó información por medio de la plataforma de Google académico, Scielo, Redalyc, entre otras se investigó sobre el estudio de los modelos crediticios y de recaudo de cartera, con la información obtenida se conoció un enfoque de administración para la distribución y recuperación de deudas que se alinee con las directrices de la cooperativa Coosanandresito. En conclusión y teniendo en cuenta el análisis del modelo de Gestión, se proponen estrategias de colocación y recaudo de créditos, que sea de soporte ante el

mejoramiento de la misma gestión, que se ajusten a las condiciones del sector crediticio de la cooperativa Coosanandresito.

Borrero & Bedoya (2020), realizó un estudio en Colombia con el objetivo de proponer modelos para la predicción de riesgo crediticio en Colombia utilizando diferentes técnicas de inteligencia artificial. Estos modelos se pueden usar como apoyo por el área de gestión de riesgo en los bancos y tienen como objetivo identificar clientes que podrían incurrir en un estado de mora generando un posible riesgo de crédito para las entidades financieras. En particular, se proponen modelos basados en tres técnicas de aprendizaje supervisado (redes neuronales, árboles de decisión y máquinas de soporte vectorial) para predecir el próximo pago de la cuota de un cliente a partir de datos básicos de la operación, del cliente y de pagos de cuotas anteriores registradas. De acuerdo con los resultados obtenidos, los árboles de decisión resultan ser más exactos que las otras técnicas utilizadas para la predicción de riesgo crediticio con un área bajo la curva ROC de 88.29%. Los modelos propuestos alcanzan exactitudes similares y en algunos casos superan las exactitudes reportadas en algunos trabajos del estado del arte.

### **1.2.2. A NIVEL NACIONAL**

Chacon (2024), llevó a cabo un estudio con el propósito de fomentar el trabajo digno y el crecimiento económico. Adicionalmente, este estudio se enfocó en establecer la correlación entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad en las instituciones financieras de San Juan de Lurigancho, 2024. La elaboración de la investigación se realizó utilizando una metodología que incorpora un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un diseño de estudio no experimental. La población seleccionada consistió en 70 empleados de las entidades financieras ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos indican que la correlación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad fue del 37.5%. Esta correlación es positiva, implicando que una gestión de riesgo crediticio optimizada

conducirá a una mejora en la morosidad. Se llega a la conclusión de que existe una correlación significativa entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad en las instituciones financieras.

Aranda (2023), realizó una investigación con el objetivo de establecer la correlación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una cooperativa de la región San Martín durante el año 2023. El estudio adoptó un enfoque básico, con un diseño no experimental, con una población y muestra compuesta por 108 empleados administrativos y asesores. La metodología empleada fue la encuesta y el instrumento cuestionario como herramienta de recolección de datos; la fiabilidad en la gestión del riesgo crediticio fue de 0.977 y la fiabilidad en la morosidad fue de 0.981. Los hallazgos indicaron que el nivel de gestión de riesgo crediticio se sitúa bajo un 30 %, medio en un 50 % y alto en un 20 %, mientras que el nivel de morosidad se sitúa bajo un 34 %, medio en un 46 % y alto en un 20 %. Se llega a la conclusión de una correlación positiva y significativa entre la administración del riesgo crediticio y la mora. A través del análisis estadístico de Rho Spearman, se logró un coeficiente de 0,709 y un valor de p igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Adicionalmente, se registró únicamente el 50.26 % de dependencia entre variables.

Solano (2022), realizó un estudio con el objetivo de establecer la correlación entre la administración de riesgos crediticios y la morosidad en una entidad financiera ubicada en el distrito de Huancayo durante el año 2022. Como resultado de una evaluación subóptima de la capacidad crediticia de los prestatarios; una valoración subóptima de la voluntad de pago que propicia un incremento en la morosidad de pagos; un seguimiento inadecuado de indicadores de riesgos crediticios; una evaluación inadecuada de la situación financiera o historial crediticio que conduce a decisiones incorrectas, y la ausencia de supervisión de las operaciones que contribuye al retraso en la identificación de riesgos potenciales. La presente investigación se realizó adoptando un enfoque

científico cuantitativo, deductivo y aplicado. La metodología de investigación adoptada fue no experimental y transversal, con una muestra no probabilística seleccionada por el investigador a partir de un conjunto de 32 empleados. Se recurrió a la metodología de encuesta y al cuestionario como herramienta para la recopilación de información. Para la cuantificación de las variables, se recurrió a una escala Likert. La prueba no paramétrica Tau-b de Kendall fue implementada debido a la naturaleza de los datos. Se llegó a la conclusión de que existe una correlación inversamente significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en el organismo financiero. Esta afirmación se corrobora en el valor de significancia bilateral p-valor ( $p = 0.001 < 0.05$ ), que señala una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Campos & Millan (2022), llevaron a cabo una investigación con el propósito de establecer la correlación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad del Banco de la Nación. La administración del riesgo crediticio reviste una importancia crucial, dado que constituye un procedimiento que permite mantener el riesgo crediticio dentro de los parámetros aceptables estipulados en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio del Banco de la Nación, facilitando así el logro de los objetivos de rentabilidad y eficiencia. La adecuada administración del riesgo crediticio permite a la entidad financiera atenuar estos riesgos económicos y optimizar la toma de decisiones previas a la concesión de un crédito. Se tomaron en cuenta conceptos y metodologías pertinentes al tema, con un enfoque en el Banco de la Nación. Se empleó un enfoque descriptivo, en el que se implementaron técnicas de encuestas a funcionarios de las áreas de dirección y analistas de riesgo. El marco teórico consideró las teorías de trabajos de investigación de gran relevancia de diversos autores, creados por expertos en el campo, priorizando el desarrollo de las variables de Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad, que constituyeron el fundamento para un desarrollo efectivo de la investigación.

Ramírez (2023), llevó a cabo un estudio con el propósito de examinar la correlación entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad de la sucursal Tingo María de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli. La metodología de investigación adoptada no fue experimental, únicamente se realizó un análisis y descripción de las variables. La muestra consistió en 18 Unidades Ejecutivas (UE), que fueron empleados involucrados en la administración crediticia en la sucursal Tingo María de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli. La implementación de la encuesta anónima facilitó la recolección de datos, la revisión bibliográfica y la realización de entrevistas. Los hallazgos obtenidos indican una relación inversa significativamente negativa de (-0.749) entre las variables analizadas. En relación con el primer objetivo específico, se observa una correlación (+) elevada (0.791), lo que implica que un incremento en los incumplimientos de pago se traducirá en un aumento significativo de la morosidad. El segundo objetivo específico exhibe una correlación (-) elevada (-0.711), lo que sugiere que una exposición más efectiva al crédito antes de su desembolso podría resultar en una reducción significativa de la morosidad. Para el tercer objetivo específico, se observa una correlación (-) elevada (-0.793). En otras palabras, si se prioriza la recuperación crediticia en la Coopac Andreli, la morosidad disminuirá en una proporción significativa y se previene la acumulación de una cartera morosa extensa. Esto permitirá evitar la incursión en riesgos, ahorro de recursos económicos y mejora de la confianza en los asociados de la Coopac Andreli.

Puipialli (2022), llevó a cabo una investigación con el objetivo de discernir la correlación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en las instituciones financieras de la provincia de Huancayo en el año 2022. Se recurrió al método científico cuantitativo, aplicado, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población se constituyó de 73 entidades financieras de la provincia de Huancayo, mientras que la muestra se conformó de cinco entidades financieras. La metodología implementada consistió en la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento clave para alcanzar nuestros objetivos, los

cuales fueron sometidos a la evaluación de expertos y al estadístico Alfa de Cronbach. Se deduce que existe una correlación indirecta entre la administración de riesgos crediticios y la morosidad en las instituciones financieras de la provincia de Huancayo en el año 2022. Además, se puede constatar una relación negativa sumamente alta, corroborada mediante el estadístico Rho de Spearman " $r$ " =  $-0,995$ . Además, se aconseja a los gerentes generales de las instituciones financieras llevar a cabo formación en gestión de riesgo crediticio con el objetivo de mitigar la morosidad, un problema frecuentemente enfrentado por numerosas entidades, especialmente en las instituciones financieras de la provincia de Huancayo.

Ñahui (2021), elaboró un estudio destinado a examinar la repercusión de la administración del riesgo crediticio y la morosidad en la región central de Mibanco S.A. El estudio, de carácter descriptivo, correlacional y de cohorte, se ha enfocado en elucidar las interrelaciones existentes entre la administración del riesgo crediticio y sus repercusiones sobre la morosidad en MIBANCO S.A. durante el periodo comprendido entre enero y julio del año 2021. Se ha realizado la evaluación de una muestra de 42 empleados vinculados a la administración de este riesgo y se han contrastado sus hallazgos con los niveles de morosidad documentados en la estadística de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. El resultado estadístico ha arrojado una puntuación de Rho de Spearman de  $0,956$ , lo cual es notablemente significativo. Además, se ha determinado que las estrategias más eficaces para la gestión del riesgo crediticio son la implementación de un ambiente interno de gestión óptimo. La definición precisa de metas vinculadas, una monitorización progresivamente más eficaz de los riesgos y su seguimiento se destacan como la estrategia más eficaz en este proceso.

Sono (2023), llevó a cabo una investigación para establecer la correlación entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023. Para ello, utilizó una metodología básica aplicada, de

orientación cuantitativa, de diseño no experimental y de nivel descriptivo-correlacional. La población y muestra comprende 60 asesores de negocios pertenecientes al departamento de créditos de una entidad financiera. De manera similar, la metodología adoptada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se concluyó que existe una correlación significativa entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023. Este fenómeno se atribuye al coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,718. Este valor excede el valor crítico establecido ( $p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$ ); lo que posibilita el rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede postular una correlación significativamente alta entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad. Se llegó a la conclusión de que existe una correlación positiva, significativa y de nivel moderado entre las variables analizadas, lo que implica que una gestión de riesgo crediticio optimizada conduce a un control más efectivo de la morosidad.

Ortiz & Sandoval (2023), llevaron a cabo una investigación para establecer la correlación entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en la entidad de crédito Alternativa. Para ello, se implementó un estudio cuantitativo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo correlacional. La población fue objeto de estudio en su totalidad, compuesta por 25 participantes, utilizando el instrumento de cuestionario. Este fue validado por tres expertos en el campo. Asimismo, se evaluó la fiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para los dos cuestionarios correspondientes a las variables en estudio. Como resultado, se registró un nivel elevado del 84% para la administración del riesgo crediticio. En relación con las dimensiones de atención del crédito, se registró un nivel elevado del 80%, la dimensión de riesgo de incumplimiento mostró un nivel elevado del 76 %, y finalmente, la dimensión del riesgo de recuperación mostró un nivel elevado del 72 %. Se registró un nivel elevado de morosidad del 48 %, categorizado por incumplimiento de pago con un nivel medio del

76 %, para la cartera de alto riesgo se registró un nivel elevado del 64 %, mientras que para la capacidad de endeudamiento se registró un nivel elevado del 64 %. Además, se estableció una correlación positiva moderada Rho de Spearman de 0,434 y una importancia de  $p=0,030$ , lo que sugiere la presencia de una correlación entre ambas variables. Sin embargo, se detectaron anomalías en los procedimientos de otorgamiento de crédito, lo cual podría comprometer la calidad crediticia.

Dávila (2021), llevó a cabo un estudio con el objetivo de fomentar la conciencia sobre los riesgos crediticios que inciden directamente en el grado de morosidad en la Cooperativa El Tumi – Tarapoto, 2021. Se emplearon contribuciones teóricas de diversos autores considerando las variables objeto de estudio. El enfoque adoptado fue cuantitativo, de tipo aplicada, y para establecer su impacto se recurrió al nivel correlacional, en conjunto con el diseño de investigación no experimental. El conjunto de estudio comprendió a los miembros de la cooperativa, y para este estudio se empleó la metodología de muestreo aleatorio simple, con una muestra de 260 socios. Se utilizó un cuestionario, compuesto por 16 ítems, cuya tabulación se realizó mediante el software estadístico SPSS 26. Para la evaluación de normalidad se utilizó el test Kolmogórov-Smirnov, mientras que para la evaluación de fiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, con un nivel de 0,807. Se llegó a la conclusión de que la administración del riesgo crediticio y la morosidad mantienen una relación significativa y lineal, es decir, la administración del riesgo crediticio ejerce una influencia directa sobre los niveles de morosidad.

### **1.2.3. A NIVEL REGIONAL**

Condori & Moscairo (2024), llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer la correlación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes de Mibanco Agencia Juliaca, correspondiente al periodo 2024. El estudio adopta un diseño no experimental y transversal, de naturaleza básico-descriptiva y con un nivel correlacional, adoptando un enfoque cuantitativo. Se emplean técnicas analíticas y

deductivas para examinar la correlación existente entre las variables analizadas. La población seleccionada consistió en 45 empleados de Mibanco Agencia Juliaca, y la muestra comprendió a la totalidad de dichos empleados, dado que se implementó un muestreo probabilístico. Los hallazgos indican que el 41% de los empleados percibe la evaluación crediticia como positiva, lo que evidencia procesos apropiados. Sin embargo, un 40% la percibe como regular y un 19% la califica como mala, lo que señala potenciales insuficiencias. Además, el 21% percibe una morosidad reducida en la cartera de clientes, el 43% la clasifica como regular, lo que evidencia retrasos moderados, y el 36% la clasifica como alta, lo que señala un riesgo considerable y la necesidad de implementar acciones correctivas. En última instancia, se detectó una correlación inversa entre la evaluación crediticia y la morosidad en el portafolio de clientes de Mibanco Agencia Juliaca. El coeficiente de estimación de Spearman fue de  $-0.559$ , con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que sugiere que la morosidad tiende a disminuir a medida que los criterios de evaluación crediticia se implementan de manera más rigurosa y efectiva.

Vilca et al. (2020), llevaron a cabo una investigación con el propósito de establecer la correlación entre la gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020. Este se llevó a cabo en la provincia de San Román. La investigación involucra un enfoque no experimental, correlacional, de orientación cuantitativa y se lleva a cabo a través de un cuestionario de preguntas cerradas aplicado a 87 analistas de crédito. La investigación tuvo un impacto significativo en la morosidad (Sig.=0.004) en la mencionada entidad financiera, así como en la evaluación de créditos con morosidad (Sig.=0.007) y en la recuperación de créditos con morosidad (Sig.=0.008). Para lograr una reducción en la morosidad, es imperativo llevar a cabo una gestión adecuada del riesgo crediticio.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.
- Identificar la relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.
- Identificar la relación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

La administración del riesgo crediticio conlleva la verificación del volumen y la disposición de renta de un cliente hipotético. Para llevar a cabo este desarrollo de manera eficaz, tanto entidades corporativas como prestadores privados demandan que entidades naturales o jurídicas suministren información exhaustiva acerca de su estado financiero. Además, se requerirán documentos que evidencien sus ingresos; se examinará el historial crediticio y se evaluarán otros factores pertinentes con el objetivo de evaluar la solvencia del solicitante y minimizar el riesgo vinculado a la otorgación del crédito (Aguilar & Mamani, 2024).

Se trata del protocolo concebido para mantener el riesgo crediticio bajo control, conforme a las normas vigentes y procesos internos aprobados por la junta directiva, con el objetivo de alcanzar los objetivos de rendimiento y eficacia. Dentro de este marco, esta administración conlleva una serie de procedimientos para garantizar que las exposiciones crediticias se mantengan dentro de los límites establecidos, en consonancia con las estrategias de las entidades financieras. Esto abarca la evaluación constante del riesgo crediticio, la implementación de controles internos y la adaptación de las políticas crediticias para acomodarse a las fluctuaciones del mercado y a los perfiles de riesgo de los clientes (Hermitaño, 2022).

El riesgo crediticio constituye uno de los riesgos primordiales a los que se enfrentan las entidades financieras, al aludir a la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus compromisos acordados. Cabe subrayar que la evaluación del riesgo crediticio puede efectuarse de múltiples formas, en función del enfoque adoptado. Los métodos más frecuentemente empleados comprenden modelos de calificación crediticia, análisis de estados financieros y análisis de ratios financieros, entre otros. La valoración del riesgo crediticio conlleva también la identificación de factores de riesgo, la estimación de la probabilidad de incumplimiento y la determinación del impacto potencial del incumplido en la entidad financiera (Flores et al., 2021).

#### 2.1.1.1. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

El principal propósito de la administración del riesgo crediticio es minimizar las pérdidas financieras derivadas del incumplimiento de los pagos por parte de los clientes. Este objetivo se alcanza a través de la implementación de protocolos rigurosos que posibilitan la identificación, cuantificación, evaluación, control y supervisión de los riesgos intrínsecos a la colocación de créditos. El objetivo es salvaguardar la solvencia y viabilidad económica de la entidad financiera, garantizando que los recursos depositados puedan ser rescatados en los plazos y condiciones preestablecidos (Caballero, 2022).

La administración del riesgo crediticio tiene como objetivo fomentar la confianza de los inversores, socios y entidades reguladoras, dado que una adecuada gestión de este tipo de riesgo evidencia prudencia financiera y robustece la reputación institucional. Adicionalmente, promueve una cultura organizacional fundamentada en la responsabilidad y la toma de decisiones fundamentadas, que no solo favorecen la rentabilidad, sino que también promueven la inclusión financiera de segmentos vulnerables, sin poner en riesgo la estabilidad económica de la organización (Amón, 2024).

#### 2.1.1.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

- **Funciones del asesor de negocios:** El asesor empresarial desempeña un papel crucial en el proceso de administración del riesgo crediticio, dado que representa el primer filtro en la valoración de un cliente potencial. Sus responsabilidades abarcan desde la promoción y colocación de productos financieros, hasta la evaluación meticulosa de la capacidad de pago del solicitante. Este experto está obligado a recopilar datos pertinentes tales como ingresos, historial crediticio, comportamiento financiero, entre otros, con el objetivo de formular propuestas de crédito fundamentadas. Adicionalmente, lleva a cabo visitas de verificación en terreno, orienta al cliente en la utilización apropiada del financiamiento, y asume la responsabilidad del seguimiento post-desembolso, lo cual facilita la identificación temprana de posibles indicadores de morosidad. La calidad del servicio prestado por el asesor tiene un impacto directo en la robustez de la cartera crediticia. Por ende, su capacitación técnica, ética profesional y criterio analítico constituyen elementos esenciales en la mitigación del riesgo (Pilay et al., 2024).
- **Políticas de crédito:** Las políticas de crédito constituyen directrices estipuladas por la entidad financiera con el objetivo de orientar de manera uniforme y coherente el proceso de evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de los préstamos concedidos. Estas directrices establecen parámetros tales como los perfiles de clientes aceptables, las restricciones de exposición al riesgo, los montos máximos por categoría de producto, los plazos, las garantías requeridas, y las condiciones para el refinanciamiento o reestructuración de deudas. La implementación adecuada facilita la estandarización de procesos, reduce el margen de error humano y garantiza que las decisiones crediticias se encuentren en consonancia con los objetivos estratégicos de la entidad. Las políticas deben mostrar flexibilidad para adaptarse a los fluctuantes contextos económicos, pero siempre bajo un marco de control interno que asegure la adhesión a las regulaciones y la estabilidad de la

cartera de títulos (Tobar, 2024).

- **Tipos de crédito:** Las modalidades de crédito proporcionadas por una entidad financiera ejercen una influencia directa en la exposición al riesgo crediticio, dado que cada producto presenta características y niveles de riesgo diferenciados. Se distinguen créditos de consumo, comerciales, personales, hipotecarios, entre otros, cada uno de los cuales presenta características específicas en términos de su propósito, garantías, monto, duración y perfil del solicitante. Por ejemplo, los préstamos colectivos presentan un riesgo común, pero demandan una administración más cercana y dinámica; mientras que los préstamos personales pueden exhibir un riesgo elevado si no se realiza un análisis adecuado del comportamiento financiero del cliente. Una clasificación adecuada de los productos crediticios facilita la implementación de estrategias diferenciadas de evaluación y monitoreo, adaptadas al grado de riesgo inherente a cada categoría (Paucar, 2022).

#### 2.1.1.3. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

La administración del riesgo crediticio constituye un elemento crucial en la gestión financiera, dado que facilita la predicción, el control y la minimización de las pérdidas económicas resultantes del incumplimiento de obligaciones por parte de los prestatarios. Su relevancia reside en la habilidad para instaurar procedimientos apropiados para la evaluación, aprobación, monitoreo y recuperación de los créditos, asegurando de este modo que los recursos depositados puedan ser recuperados en condiciones óptimas (Loayza, 2024).

Esta administración no solo salvaguarda la estabilidad económica de una entidad, sino que también incrementa la calidad de su cartera crediticia, disminuye los índices de morosidad y fomenta una cultura institucional fundamentada en la responsabilidad y la toma de decisiones fundamentadas. Adicionalmente, favorece la sostenibilidad operativa al preservar el balance entre rentabilidad y riesgo, mediante la optimización de los

procedimientos de colocación y recuperación. Una adecuada administración del riesgo crediticio facilita la identificación de perfiles de riesgo, la implementación de criterios de segmentación de clientes, y la formulación de políticas preventivas y correctivas que garanticen la continuidad empresarial y la confiabilidad del ambiente financiero global (Dianderas & Gamarra, 2021).

### **2.1.2. MOROSIDAD**

La morosidad se define como el retraso de tres meses o más en la liquidación de la obligación por parte del deudor. Esta circunstancia implica un riesgo considerable, aunque aún no se caracteriza como un crédito fallido. Estos conceptos se sustentan en elementos macroeconómicos y microeconómicos y en el contexto operativo tanto de la entidad financiera como del cliente óptimo. Elementos macroeconómicos, tales como el ciclo económico y las políticas monetarias, ejercen influencia sobre la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones financieras. En el ámbito microeconómico, factores vinculados a la salud financiera individual y la administración del crédito ejercen influencia sobre los índices de morosidad (Trujillo et al., 2022).

La morosidad se refiere a la incumplimiento de las obligaciones financieras. Dentro del marco de los préstamos concedidos por entidades económicas, suele cuantificarse como la proporción del valor de los préstamos que no han sido liquidados de manera puntual. En consecuencia, la tasa de morosidad se calcula en función del porcentaje de créditos impagados en relación con el total de préstamos concedidos, proporcionando así un indicador de la eficacia de la administración crediticia y el riesgo vinculado a la cartera de préstamos de la entidad (Jallo et al., 2022).

Se refiere al incumplimiento por parte de un cliente de sus obligaciones de pago dentro del período estipulado, situación que puede resultar en el registro del deudor en un fichero. Es crucial otorgar prioridad a los gastos dentro de la entidad, dado que su incumplimiento conlleva graves consecuencias, como la inclusión en la lista de morosos y

las consecuencias adversas que conlleva, tales como la dificultad para acceder a créditos futuros, el incremento de las tasas de interés y el deterioro de la reputación financiera. Estos efectos pueden tener un impacto severo en la robustez empresarial (Razo et al., 2023).

#### 2.1.2.1. CAUSAS DE LA MOROSIDAD

La morosidad en las instituciones financieras constituye un fenómeno intrincado que puede ser atribuido a una variedad de factores, tanto internos como externos. Las causas más prevalentes incluyen una evaluación crediticia insuficiente, la ausencia de monitoreo posterior al desembolso y la ausencia de políticas de cobranza claras. Adicionalmente, elementos exógenos tales como la inestabilidad económica, el desempleo, la informalidad laboral o los desastres naturales pueden influir en la capacidad de pago del cliente (Ríos et al., 2022).

Además, el sobreendeudamiento del prestatario, frecuentemente originado por el acceso simultáneo a múltiples préstamos en diversas entidades financieras, incrementa la probabilidad de incumplimiento contractual. Un elemento crucial es la ausencia de educación financiera, que propicia que los consumidores adopten decisiones insuficientemente informadas o irresponsables en relación con la utilización del crédito. En su totalidad, estas causas ejercen una influencia directa en la degradación de la cartera crediticia y constituyen un desafío persistente para la administración del riesgo financiero (Martínez et al., 2021).

#### 2.1.2.2 DIMENSIONES DE LA MOROSIDAD

- **Índice de morosidad:** El índice de morosidad es un termómetro financiero que revela cuántos préstamos han expirado en comparación con el total de los créditos de una entidad bancaria. Se manifiesta usualmente como una fracción y permite valorar la excelencia del arsenal crediticio. Un índice elevado puede revelar fallos en la evaluación, monitoreo o cobranza, y se convierte en un peligro para la solvencia y

la estabilidad de la entidad. Este indicador es vigilado tanto en el seno de la administración financiera como en el escenario externo por entidades regulatorias como la SBS en Perú (Cardenas & Pérez, 2022).

- **Incumplimiento de pago:** La falta de pago se refiere a la inobservancia del cliente de sus compromisos contractuales con la entidad financiera. Este fenómeno puede manifestarse en diversas fases, desde un leve retraso hasta la anulación total de los pagos. El incumplimiento no solo merma la ganancia del negocio financiero, sino que también deteriora la conexión con el cliente, generando gastos extra de cobranza, provisiones y peligros de imagen. Es crucial que las entidades implementen sistemas de aviso anticipado y categoricen a los clientes según su conducta de pago, para implementar estrategias específicas y disminuir la tasa de mora con eficacia (Bernal et al., 2021).
- **Clasificación del deudor:** Se trata de un procedimiento sistemático a través del cual las instituciones financieras clasifican a sus clientes en función de su comportamiento crediticio y grado de riesgo. En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP establece criterios de clasificación que oscilan entre "normal" y "pérdida", teniendo en cuenta elementos tales como el periodo de demora en los pagos, la cantidad de obligaciones vencidas y el historial crediticio del consumidor (Barboza et al., 2023).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Aprobación crediticia:** La aprobación crediticia es el procedimiento donde una entidad bancaria examina y decide conceder un préstamo a un aspirante, tras sopesar su capacidad de pago, trayectoria crediticia y posibles riesgos vinculados. Esta fase, crucial en el ciclo crediticio, determina la calidad de la cartera y la vulnerabilidad ante la morosidad (Solano, 2024).
- **Calificación con problemas potenciales:** La evaluación con riesgos potenciales revela a aquellos clientes que, aunque actualmente pagan, muestran indicios de

riesgo que podrían comprometer su capacidad de pago venidera. Esta categoría brinda a las entidades la oportunidad de tomar medidas preventivas para prevenir que estos préstamos se conviertan en morosos (Quispe, 2024).

- **Calificación dudoso y pérdida:** Esta categoría abarca aquellos préstamos cuyo reembolso es casi imposible debido a la delicada situación económica del cliente o al desgaste de la garantía. Se erige como la fase más crítica en el entramado de clasificación de riesgos, influyendo de manera directa en los índices de cartera robusta y en las provisiones financieras (Santivañez, 2022).
- **Cartera atrasada:** Se conoce como cartera retrasada a esa fracción del portafolio de préstamos cuyos pagos han llegado a su fin, pero aún no han alcanzado las fechas límite para ser objeto de cobranza judicial o castigo. Desentraña un primer aviso en la gestión del riesgo financiero (Nateros & Roman, 2024).
- **Cartera de alto riesgo:** La cartera de alto riesgo abarca los préstamos que exhiben altos niveles de incumplimiento o revelan un deterioro alarmante en la solvencia del deudor, lo que demanda un monitoreo exhaustivo y provisiones precisas (Sanchez, 2024).
- **Cartera pesada:** La cartera de préstamos morosos, también conocida como cartera vencida, está compuesta por los créditos que han entrado en un estado de incumplimiento significativo y prolongado, normalmente excediendo los 90 o 120 días. Esta situación impacta de manera considerable la capacidad de la institución financiera para mantener su liquidez y solidez financiera (Herrera & Millones, 2021).
- **Clasificación del deudor:** La clasificación del deudor se refiere al procedimiento de clasificación de los clientes en función de su capacidad de pago, grado de cumplimiento y riesgos identificados. Esta categorización posibilita a las entidades financieras la implementación de provisiones, la definición de políticas de recuperación y la divulgación de información regulatoria (Paitampoma, 2024).

- **Comité de riesgo:** El comité de riesgo es una entidad interna de las entidades bancarias que se encarga de escrutar y vigilar las políticas, procedimientos y niveles de riesgo adoptados. Asimismo, se encarga de autorizar o declinar créditos que superen ciertos límites de riesgo o monto (Rodríguez, 2024).
- **Evaluación crediticia:** La valoración crediticia es un minucioso examen del perfil del aspirante a un préstamo, que abarca la evaluación de su capacidad económica, estabilidad laboral, trayectoria de pago y habilidad para generar ingresos, con el fin de establecer su aptitud para obtener financiamiento (Vigo, 2022).
- **Evaluación del riesgo crediticio:** El análisis del riesgo crediticio es el arte de descubrir, medir y evaluar los posibles peligros de incumplimiento vinculados a un cliente o grupo de clientes, tomando en cuenta tanto números como matices emocionales (García, 2023).
- **Funciones del asesor de negocios:** Las responsabilidades del asesor comercial en una entidad financiera abarcan la captación de clientes, la valoración de solicitudes de crédito, la promoción de productos financieros, el monitoreo del cumplimiento de pagos, la recuperación de créditos vencidos y la asesoría exhaustiva en la administración financiera (Visa, 2021).
- **Gestión de riesgo crediticio:** La administración del riesgo crediticio engloba todas las tácticas, procedimientos y recursos empleados para detectar, evaluar, monitorear y reducir los peligros de incumplimiento de los prestatarios, con el fin de preservar la excelencia de la cartera y garantizar la solidez económica de la entidad (Arce, 2024).
- **Incumplimiento de pago:** El desembolso intempestivo se manifiesta cuando un deudor no respeta las fechas pactadas en el contrato de crédito, ya sea por demoras o ausencia total de pago de las cuotas convenidas, desencadenando así un riesgo de pérdida para la entidad financiera (Vásquez, 2024).

- **Índice de morosidad:** El índice de morosidad es un termómetro financiero que revela cuántos préstamos están vencidos o en incumplimiento en comparación con la totalidad de los créditos concedidos, generalmente representando un porcentaje. Es un termómetro fundamental para medir el bienestar económico de las entidades (Bustamante, 2022).
- **Morosidad:** La tardanza en saldar los compromisos financieros dentro del tiempo establecido se conoce como morosidad. Su incremento impacta adversamente los flujos de caja, eleva los riesgos de pérdida y obliga a las entidades a robustecer sus estrategias de cobranza (Salazar, 2021).
- **Nivel de morosidad:** La morosidad revela el nivel de incumplimiento de los clientes en términos numéricos, cuantificado a través de métricas como la proporción de títulos vencidos sobre el total, o por intervalos de demora en días (Cárdenas et al., 2021).
- **Obligación del pago:** La obligación de pago alude al compromiso contractual del cliente para satisfacer las obligaciones financieras contraídas en los plazos y condiciones estipulados, incorporando intereses y otros cargos derivados del crédito (Alarcón, 2022).
- **Políticas de crédito:** Las políticas crediticias constituyen un compendio de directrices y criterios establecidos por una entidad financiera para la evaluación, aprobación, concesión y recuperación de créditos. Definen los parámetros de riesgo tolerables y las condiciones que los solicitantes deben satisfacer (Barragán, 2023).
- **Procedimientos y requisitos para otorgar créditos:** Se refiere a las etapas formales y documentos requeridos por un solicitante para obtener un crédito, que abarcan formularios, comprobación de ingresos, análisis de riesgo, garantías y validaciones internas que garanticen un otorgamiento responsable (Barragán, 2023).

- **Recuperación de créditos:** El proceso de recuperación de créditos comprende todas las acciones implementadas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones vencidas por los clientes, incluyendo medidas como llamadas de cobranza, renegociaciones, litigios o la instauración de garantías (Dolorier & Diego, 2022).
- **Seguimiento y control de los créditos:** La supervisión y regulación de los créditos conlleva la monitorización regular del comportamiento de pago de los clientes, la detección precoz de indicadores de riesgo y la implementación de acciones correctivas destinadas a prevenir la creación de un portafolio de créditos insuficiente (Sarango et al., 2024).
- **Tipos de crédito:** Los tipos de crédito aluden a las diversas formas de financiación proporcionadas a los consumidores, tales como préstamos de consumo, préstamos hipotecarios, microcréditos o préstamos para pequeñas empresas. Estas modalidades de financiación fluctúan en términos de condiciones, requisitos y estructuras de riesgo (Morales et al., 2022).

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.
- Existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.
- Existe relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, ubicada en el Jirón Moquegua N.º 642, en la ciudad de Puno. Compartamos Banco S.A. cuenta con una importante presencia en esta zona, atendiendo a un número considerable de clientes mediante productos de microfinanzas y servicios de crédito. La región Puno, distinguida por su actividad económica fundamentada en el comercio y el creciente acceso a servicios financieros, representa un escenario pertinente para el examen de fenómenos asociados con la administración del riesgo crediticio y la morosidad en entidades financieras, particularmente en escenarios urbanos como el que proporciona la ciudad de Puno.

#### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

**POBLACIÓN:** La población de estudio estuvo conformada por el personal de Compartamos Banco S.A., agencia Puno, que participó directamente en los procesos de gestión del riesgo crediticio. Esta unidad financiera contó con un total de 29 trabajadores distribuidos en diversas áreas vinculadas a la evaluación, seguimiento, recuperación y atención de créditos, como se detalló en la siguiente tabla:

**Tabla 01:** Población de estudio distribuida por áreas y funciones en Compartamos Banco S.A., agencia Puno, 2025

| Áreas                             | Número de trabajadores | Función principal  |
|-----------------------------------|------------------------|--|
| Área de Créditos                  | 18                     | Evaluación, otorgamiento y seguimiento de créditos   |
| Área de Recuperaciones o Cobranza | 5                      | Recuperación de cartera atrasada o morosa  |
| Área Administrativa               | 2                      | Supervisión general de operaciones y control de riesgos  |
| Área de Plataforma de Servicios   | 4                      | Atención de clientes, recepción de pagos, consultas de créditos y regularización de obligaciones |
| <b>Total</b>                      | <b>29</b>              |  |

**MUESTRA:** Dado que la población fue pequeña, accesible y finita, se empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal, considerando al 100% del personal que intervino en la gestión del riesgo crediticio en Compartamos Banco S.A., agencia Puno. La muestra estuvo conformada por los 29 trabajadores distribuidos en las áreas de Créditos, Recuperaciones o Cobranza, Plataforma de Servicios y Administración. Esta estrategia permitió obtener información directa, precisa y completa de todos los actores involucrados en el proceso crediticio, garantizando la representatividad de los resultados sin necesidad de aplicar métodos de selección aleatoria.

### 3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

**TÉCNICA:** La técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta, debido a su practicidad y eficacia para obtener datos específicos a partir de un grupo de preguntas previamente estructuradas. Este enfoque permitió la recopilación directa de datos pertinentes de los empleados implicados en el proceso crediticio, y se alineó con los indicadores propuestos en los objetivos de la presente investigación (Hernández et al., 2014).

**INSTRUMENTO:** El instrumento principal fue el cuestionario, compuesto por una serie de preguntas diseñadas para recoger información específica sobre cada una de las variables del estudio. Se emplearon dos encuestas diferenciadas: una destinada a la variable independiente y otra para la variable dependiente. Ambos instrumentos fueron previamente validados y exhibieron una elevada fiabilidad estadística.

- **Cuestionario de Gestión de Riesgo Crediticio (Anexo 02):** Este cuestionario fue diseñado por Sono (2023), validado por tres expertos en metodología y análisis financiero, y presenta un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.906, lo cual indica una excelente confiabilidad. El cuestionario consta de 3 dimensiones y 24 ítems, enfocados en conocer cómo se gestiona el riesgo crediticio dentro de Compartamos Banco S.A.

Se utilizará una escala de tipo Likert con cinco niveles de respuesta: "nunca", "casi nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre", que permiten identificar la frecuencia con la que los encuestados ejecutan las acciones consultadas. Rango de calificación del cuestionario de gestión del riesgo crediticio (24 ítems, puntaje mínimo 24 - máximo 120):

- Bueno: 97 – 120 puntos
- Regular: 61 – 96 puntos
- Malo: 24 – 60 puntos

- **Cuestionario de Morosidad (Anexo 03):** También elaborado por Sono (2023), este cuestionario fue validado por tres especialistas y presenta una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.907, lo que garantiza que el instrumento es altamente fiable. Contiene 3 dimensiones y 24 ítems, diseñados para medir la percepción y nivel de morosidad desde el enfoque del personal que participa en el proceso crediticio.

Se aplicará la misma escala de Likert: "nunca", "casi nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre". Rango de calificación del cuestionario de morosidad (24 ítems, puntaje mínimo 24 - máximo 120):

- Alta morosidad: 97 – 120 puntos
- Regular: 61 – 96 puntos
- Baja morosidad: 24 – 60 puntos

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 02:** Operacionalización de variables

| Variables                    | Definición   | Tipo de variable       | Dimensiones                      | Indicadores                           | Categoría y Valores                   | Escala de medición |
|------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| Gestión de riesgo crediticio | La administración del riesgo crediticio se refiere al procedimiento orientado a regular la probabilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las partes de una transacción. | Variable Independiente | Funciones del asesor de negocios | Promoción de créditos                 |                                       |                    |
|                              |  |                        |                                  | Evaluación crediticia                 |                                       |                    |
|                              |  |                        |                                  | Desembolso de créditos                |                                       | Nunca (1)          |
|                              |  |                        |                                  | Seguimiento y control de los créditos |                                       | Casi nunca         |
|                              |  |                        |                                  | Recuperación de créditos              |                                       | (2)                |
|                              |  |                        |                                  | Unidad de riesgo                      |                                       | Likert Ordinal     |
|                              |  |                        |                                  | Aprobación crediticia                 |                                       | Casi siempre (4)   |
|                              |  |                        |                                  | Evaluación del riesgo crediticio      |                                       | Siempre (5)        |
|                              |  |                        |                                  | Crédito micro emprendedor             |                                       |                    |
|                              |  |                        |                                  | Tipos de crédito                      | Crédito de consumo y Crédito Hipoteca |                    |

|   |                          |  |  |
|---|--------------------------|--|--|
| La morosidad se define como la demora en el cumplimiento de un compromiso jurídicamente denominado mora, y por ende, se considera moroso al adeudado que se demora en su obligación de pago de dicho monto. | Índice de morosidad      | Cartera atrasada                       |  |
|   | Incumplimiento de pago   | Cartera de alto riesgo                 | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)                    |
|   | Variable Dependiente     | El contrato Garantías                  |  |
|   |                          | Obligación del pago                    |  |
|   |                          | Calificación normal                    | Likert Ordinal A veces (3)<br>Casi siempre (4) |
|   | Clasificación del deudor | Calificación con problemas potenciales |  |
|   |                          | Calificación dudoso y pérdida          | Siempre (5)                                    |

### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** El estudio fue de diseño no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables. Según Hernández et al. (2014), este tipo de diseño implica observar y analizar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervenir en ellos directamente.

Además, el diseño fue transversal, puesto que los datos se recolectaron en un único momento del tiempo. Este enfoque permite obtener una visión clara y específica sobre cómo se relacionan las variables de interés, en la entidad financiera en estudio (Hernández et al., 2014).

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Se realizó una investigación básica de tipo descriptiva, ya que busca ampliar el conocimiento teórico sobre la gestión del riesgo crediticio dentro del contexto financiero actual. Asimismo, se describió las características del proceso crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en Compartamos Banco S.A., lo cual permitió reconocer patrones y perfiles relevantes en la gestión financiera institucional (Hernández et al., 2014).

**NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** El nivel fue correlacional, dado que el objetivo fue analizar la relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes.

**ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:** El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, tal como lo plantea Tamayo (2004), quien sostiene que este tipo de enfoque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis derivadas de teorías previas. Para lograr este objetivo, se seleccionó una muestra que represente la población objetivo, facilitando la obtención de resultados cuantificables y generalizables que elucidan la correlación entre las variables en estudio.

### TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Una vez corroborado el instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo su implementación en el personal del departamento de créditos de Compartamos Banco S.A., ubicado en la agencia Juliaca. Previamente, se procedió a obtener la autorización pertinente de la entidad financiera para el acceso a los empleados y la aplicación de las encuestas asociadas con las variables de estudio.

La información recopilada fue estructurada y sistematizada en una base de datos empleando el software Microsoft Excel, categorizando los hallazgos de acuerdo con las dimensiones e indicadores estipulados en el diseño del cuestionario. A continuación, se llevó a cabo el análisis estadístico de los datos en dos niveles distintos:

- **Análisis descriptivo:** Facilitó la exposición de los hallazgos a través de tablas, representaciones gráficas y métricas estadísticas (frecuencias, porcentajes, promedios y desviación estándar), con el propósito de ilustrar las características generales de la administración del riesgo crediticio y el grado de morosidad percibido por el personal de la entidad.
- **Análisis correlacional e inferencial:** Se utilizó la versión 25 del software estadístico SPSS para realizar pruebas de normalidad (como Kolmogórov-Smirnov o Shapiro-Wilk, según correspondiera), que facilitaron la determinación del tipo de correlación más apropiado. Se procedió a la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman o Pearson, dependiendo del caso, con el objetivo de establecer la correlación existente entre la administración del riesgo crediticio (variable independiente) y el nivel de morosidad (variable dependiente) en la cartera de consumidores.

Este análisis permitió contrastar las hipótesis planteadas, interpretar los resultados en función de los objetivos del estudio y proponer recomendaciones basadas en la realidad de la institución financiera evaluada.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 03:** Relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

| Gestión de<br>riesgo<br>crediticio | Morosidad |            |           |            |          |            |           |             |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|-------------|
|                                    | Alto      |            | Medio     |            | Bajo     |            | Total     |             |
|                                    | Fr.       | %          | Fr.       | %          | Fr.      | %          | Fr.       | %           |
| <b>Alto</b>                        | 0         | 0%         | 8         | 28%        | 4        | 14%        | 12        | 41%         |
| <b>Medio</b>                       | 3         | 10%        | 5         | 17%        | 1        | 3%         | 9         | 31%         |
| <b>Bajo</b>                        | 7         | 24%        | 1         | 3%         | 0        | 0%         | 8         | 28%         |
| <b>Total</b>                       | <b>10</b> | <b>34%</b> | <b>14</b> | <b>48%</b> | <b>5</b> | <b>17%</b> | <b>29</b> | <b>100%</b> |

Los resultados muestran que cuando la gestión del riesgo crediticio es alta, los clientes se concentran principalmente en niveles de morosidad media (28 %) y baja (14 %), lo que refleja que la aplicación de un adecuado seguimiento, evaluación crediticia y control después del desembolso contribuye a reducir el incumplimiento de pagos. En contraste, cuando la gestión del riesgo es baja, la morosidad alta alcanza al 24 %, evidenciando que la ausencia de un control riguroso en la verificación de información y en las políticas de otorgamiento incrementa los riesgos de atraso.

En el nivel medio de gestión, los resultados se reparten entre morosidad alta (10 %) y media (17 %), lo cual indica que una gestión parcialmente aplicada no es suficiente para evitar retrasos significativos. En conjunto, la tabla confirma una relación inversa: a mayor gestión del riesgo crediticio, menor morosidad en la cartera de clientes.

#### 4.1.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 04:** Coeficiente de correlación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

|         |                              | <b>Correlaciones</b>       |                                 |           |
|---------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------|
|         |                              |                            | Gestión de<br>riesgo crediticio | Morosidad |
| Rho de  | Gestión de riesgo crediticio | Coeficiente de correlación | 1.000                           | -.785**   |
| Spearma | crediticio                   | Sig. (bilateral)           | .                               | 0         |
| n       |                              | N                          | 29                              | 29        |
|         | Morosidad                    | Coeficiente de correlación | -.785**                         | 1.000     |
|         |                              | Sig. (bilateral)           | 0                               | .         |
|         |                              | N                          | 29                              | 29        |

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

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Con los métodos aplicados en la investigación se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. Según el coeficiente de correlación de Spearman de  $-0.785$ , este resultado se interpreta como una correlación negativa considerable, lo que indica que a mayor gestión del riesgo crediticio, menor es el nivel de morosidad en la cartera de clientes. La significancia bilateral obtenida fue  $p = 0.000$ , valor que es menor al nivel de significancia establecido de  $0.01$ , por lo que se considera estadísticamente significativa.

Dado que la significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) es menor que el nivel de significancia de  $0.01$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

La relación significativa y negativa encontrada entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad se debe a que una gestión eficiente permite identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a los créditos otorgados, aplicando medidas como un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes, seguimiento constante y políticas de cobranza oportunas. Esto reduce la probabilidad de que los clientes incumplan con sus pagos, disminuyendo así la morosidad en la cartera. Por el contrario, una deficiente gestión del riesgo crediticio genera un mayor nivel de préstamos incobrables, incrementando la morosidad y afectando negativamente la rentabilidad de la entidad financiera.

Los hallazgos de la presente investigación concuerdan plenamente con lo reportado por Condori & Moscairo (2024), quienes demostraron que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en Mibanco, Agencia Juliaca. El coeficiente de Spearman fue de  $-0.559$  y la significancia bilateral de  $0.01$ , lo que confirma la

existencia de una relación estadísticamente comprobada entre las variables. De igual manera, los resultados se asemejan a lo planteado por Ramírez (2023), quien estableció que existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Coopac Andreli, Tingo María. El coeficiente de correlación fue de -0.749 con un p-valor de 0.011 ( $<0.050$ ), confirmando la relación estadística entre ambas variables. El autor sustentó este hallazgo en la revisión de expedientes y entrevistas a socios, quienes manifestaron que la entidad otorgaba créditos con requisitos mínimos, lo que reflejaba deficiencias en la gestión de riesgo.

Asimismo, los resultados coinciden con lo expuesto por Solano (2022), quien evidenció que existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera de Huancayo. El estudio reportó un p-valor de 0.001 ( $<0.05$ ) y un nivel de confianza del 95%, confirmando que la optimización de la gestión crediticia contribuye a disminuir los niveles de morosidad. Del mismo modo, los hallazgos concuerdan con lo señalado por Puipialli (2022), que demostró la existencia de una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en entidades financieras de Huancayo. El coeficiente de correlación fue de -0.995, considerado muy alto, lo que indica que a medida que se fortalece la gestión, la morosidad tiende a reducirse de manera estadísticamente comprobada.

Por otra parte, los resultados concuerdan parcialmente con lo expuesto por Sono (2023), quien encontró relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera de Trujillo, con un coeficiente de Spearman de 0.718 y un p-valor de 0.000. Aunque la dirección de la relación fue positiva, la significancia confirma la asociación entre variables, asemejándose en este aspecto al presente estudio. De manera similar, los resultados se asemejan parcialmente a lo indicado por Dávila (2021), quien reportó una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa El Tumi. El autor obtuvo un coeficiente Rho de 0.802 con un p-valor de

0.000, lo que confirma la significancia de la relación, aunque en sentido positivo, concordando solo parcialmente con la presente investigación.

También se observan coincidencias parciales con lo planteado por Ortiz & Sandoval (2023), quienes identificaron una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, con un coeficiente de 0.362 y un nivel de significancia de 0.012. Este resultado evidencia la asociación estadística de las variables, asemejándose en cuanto a significancia, aunque con menor intensidad. En la misma línea, los resultados se asemejan en parte a lo descrito por Chacón (2024), quien concluyó que existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. El autor reportó un porcentaje de correlación de 37.5% y un p-valor de 0.001 ( $<0.05$ ), lo que confirma la asociación estadística, aunque de manera más limitada en comparación con otros estudios.

De igual modo, los resultados concuerdan parcialmente con lo encontrado por Aranda (2023), quien señaló que existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en una cooperativa de San Martín. El estudio reportó un coeficiente de 0.709 y un p-valor de 0.000, lo que confirma la significancia de la relación, asemejándose en este aspecto, aunque no de manera plena. Finalmente, los resultados muestran una concordancia limitada con lo expresado por Campos & Millán (2022), quienes concluyeron que una gestión eficaz del riesgo crediticio contribuye a reducir la morosidad mediante evaluaciones detalladas de la capacidad de pago, monitoreo constante de las carteras y aplicación de políticas de cobranza. No obstante, el estudio no especificó valores estadísticos de significancia, por lo que la comparación resulta parcial.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

**Tabla 05:** Relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

| Funciones<br>del asesor<br>de negocios | Morosidad |            |           |            |          |            |           |             |
|--|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|-------------|
|  | Alto      |            | Medio     |            | Bajo     |            | Total     |             |
|  | Fr.       | %          | Fr.       | %          | Fr.      | %          | Fr.       | %           |
| <b>Alto</b>                            | 1         | 3%         | 7         | 24%        | 4        | 14%        | 12        | 41%         |
| <b>Medio</b>                           | 3         | 10%        | 3         | 10%        | 0        | 0%         | 6         | 21%         |
| <b>Bajo</b>                            | 6         | 21%        | 4         | 14%        | 1        | 3%         | 11        | 38%         |
| <b>Total</b>                           | <b>10</b> | <b>34%</b> | <b>14</b> | <b>48%</b> | <b>5</b> | <b>17%</b> | <b>29</b> | <b>100%</b> |

Los resultados muestran que cuando las funciones del asesor de negocios se cumplen de manera adecuada, los clientes presentan menores niveles de morosidad, destacando que un 14 % se ubica en morosidad baja y solo un 3 % en morosidad alta. Esto refleja que acciones como el seguimiento de créditos después del desembolso, la verificación de información del cliente y la planificación de visitas contribuyen a que los prestatarios cumplan con sus obligaciones.

En cambio, cuando las funciones del asesor se desarrollan de forma deficiente, la morosidad alta alcanza el 21 %, evidenciando que la falta de control en la evaluación y seguimiento de la cartera incrementa el riesgo de incumplimiento. En el nivel medio, la morosidad se concentra en el rango alto y medio, lo que confirma que un desempeño parcial no garantiza la reducción de atrasos. En conjunto, los hallazgos confirman la existencia de una relación inversa significativa: a medida que se diversifican y regulan mejor los tipos de crédito, disminuye la morosidad en la cartera de clientes, lo cual

coincide con la lógica de que una adecuada política de segmentación crediticia fortalece la gestión del riesgo y asegura una mayor sostenibilidad financiera de la institución.

#### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

**Tabla 06:** Coeficiente de correlación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

|                 |                                  | Correlaciones                    |         |         |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|---------|---------|
|                 |                                  | Funciones del asesor de negocios |         |         |
|                 |                                  | Morosidad                        |         |         |
| Rho de Spearman | Funciones del asesor de negocios | Coeficiente de correlación       | 1.000   | -.768** |
|                 |                                  | Sig. (bilateral)                 | .       | 0       |
| n               |                                  | N                                | 29      | 29      |
|                 | Morosidad                        | Coeficiente de correlación       | -.768** | 1.000   |
|                 |                                  | Sig. (bilateral)                 | 0       | .       |
|                 |                                  | N                                | 29      | 29      |

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

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los métodos aplicados en la investigación permitieron determinar que existe una relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. El coeficiente de correlación de Spearman fue de  $-0.768$ , lo que indica una correlación negativa considerable: a mayor eficiencia en las funciones desempeñadas por el asesor de negocios, menor es el nivel de morosidad en la cartera de clientes. La significancia bilateral obtenida fue  $p = 0.000$ , siendo este valor menor que el nivel de significancia de  $0.01$ , por lo que el resultado se considera estadísticamente significativo.

Dado que la significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) es menor que el nivel de significancia de  $0.01$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los hallazgos de la presente investigación concuerdan con lo señalado por Sono (2023), quien estableció que existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y la morosidad en una entidad financiera de Trujillo. El autor reportó un coeficiente de correlación de  $0.701$  con un nivel de significancia  $p = 0.000 \leq 0.05$ , confirmando que la relación entre las variables es estadísticamente comprobada. Este resultado indica que el fortalecimiento de las políticas de gestión de riesgo contribuye a mejorar el cumplimiento de pago de los clientes.

De manera similar, los resultados se asemejan a lo planteado por Condori & Moscairo (2024), quienes encontraron una relación significativa entre el perfil de riesgo crediticio y la morosidad en Mibanco, Agencia Juliaca. El coeficiente de correlación fue de  $0.340$  con un nivel de significancia bilateral de  $0.01$ , lo que refleja una relación estadísticamente significativa aunque de baja intensidad. Además, el estudio evidenció que el 53% de los

trabajadores calificó el perfil de riesgo como bueno, un 31% como regular y un 16% como malo, destacando limitaciones en la evaluación de ingresos y plazos de crédito.

Asimismo, los resultados concuerdan con lo descrito por Ramírez (2023), quien evidenció que existe relación significativa entre la exposición crediticia y la morosidad en la Coopac Andreli de Tingo María. El coeficiente de correlación alcanzó un valor de -0.711 con un p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ), confirmando la asociación estadística entre las variables. El autor explicó que la deficiente evaluación de ingresos y gastos, muchas veces sin sustento documental, incidía en el incremento de la morosidad.

Del mismo modo, los hallazgos guardan relación con lo planteado por Campos & Millán (2022), quienes determinaron que la evaluación crediticia incide significativamente en la cartera atrasada del Banco de la Nación. Si bien el estudio no precisa coeficientes de correlación, resalta que un proceso riguroso de evaluación de la solvencia de los clientes es fundamental para prevenir el aumento de créditos vencidos.

También se asemejan a lo reportado por Puipialli (2022), quien indicó que existe relación significativa entre la gestión del personal y la morosidad en entidades financieras de Huancayo. El estudio evidenció un coeficiente de -0.991, lo que confirma una correlación inversa muy alta y estadísticamente significativa, mostrando que la mejora en la gestión interna contribuye directamente a la reducción de la morosidad.

Los resultados concuerdan parcialmente con lo señalado por Aranda (2023), quien encontró que el riesgo de mercado se relaciona significativamente con la morosidad en la Cooperativa Wiñay Macusani Ltda. El coeficiente de Spearman fue de 0.680 con un p-valor de 0.000, lo que confirma la relación significativa, aunque en sentido positivo. Este hallazgo resalta que la exposición a factores externos como inflación, tasas de interés u oferta de crédito puede incrementar la morosidad si no se gestiona adecuadamente.

Por último, los hallazgos coinciden con lo evidenciado por Solano (2022), quien determinó que existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios enfocadas en

la capacidad de pago del cliente y la morosidad en una entidad financiera de Huancayo. El estudio reportó un p-valor de 0.003 ( $<0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, lo que demuestra que la adecuada evaluación de la capacidad de pago es un factor determinante para disminuir la morosidad y fortalecer la estabilidad del sistema financiero.

#### 4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

**Tabla 07:** Relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

| Políticas de crédito | Morosidad |            |           |            |          |            |           |             |
|----------------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|-------------|
|                      | Alto      |            | Medio     |            | Bajo     |            | Total     |             |
|                      | Fr.       | %          | Fr.       | %          | Fr.      | %          | Fr.       | %           |
| <b>Alto</b>          | 2         | 7%         | 4         | 14%        | 4        | 14%        | 10        | 34%         |
| <b>Medio</b>         | 3         | 10%        | 6         | 21%        | 1        | 3%         | 10        | 34%         |
| <b>Bajo</b>          | 5         | 17%        | 4         | 14%        | 0        | 0%         | 9         | 31%         |
| <b>Total</b>         | <b>10</b> | <b>34%</b> | <b>14</b> | <b>48%</b> | <b>5</b> | <b>17%</b> | <b>29</b> | <b>100%</b> |

Los resultados muestran que cuando las políticas de crédito son sólidas, los clientes tienden a registrar menores niveles de morosidad, destacando que un 14 % se ubica en morosidad baja y apenas un 7 % en morosidad alta. Esto refleja que la existencia de lineamientos claros, la actualización constante de requisitos y la verificación adecuada de la capacidad de pago favorecen el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

Por el contrario, cuando las políticas de crédito son débiles, la morosidad alta se eleva al 17 % y no se evidencia ningún caso de morosidad baja, lo que indica que la ausencia de normas claras y garantías suficientes incrementa los atrasos en los pagos. En conjunto, la tabla confirma la relación inversa entre ambas variables: a medida que las políticas crediticias mejoran, la morosidad en la cartera de clientes disminuye.

#### 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

**Tabla 08:** Coeficiente de correlación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

|         |              | Correlaciones              |              |           |
|---------|--------------|----------------------------|--------------|-----------|
|         |              |                            | Políticas de |           |
|         |              |                            | crédito      | Morosidad |
| Rho de  | Políticas de | Coeficiente de correlación | 1.000        | -.792**   |
| Spearma | crédito      | Sig. (bilateral)           | .            | 0         |
| n       |              | N                          | 29           | 29        |
|         | Morosidad    | Coeficiente de correlación | -.792**      | 1.000     |
|         |              | Sig. (bilateral)           | 0            | .         |
|         |              | N                          | 29           | 29        |

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

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los métodos aplicados en la investigación evidenciaron que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.792, lo que indica una correlación negativa considerable: políticas de crédito bien definidas y aplicadas se asocian con menores niveles de morosidad en los

clientes. La significancia bilateral fue  $p = 0.000$ , siendo menor que el nivel de significancia de 0.01, por lo que el resultado se considera estadísticamente significativo.

Dado que la significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) es menor que el nivel de significancia de 0.01, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los hallazgos de la presente investigación concuerdan con lo planteado por Condori & Moscairo (2024), quienes determinaron que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la cartera de clientes de Mibanco, Agencia Juliaca. Su estudio reportó un coeficiente de correlación de -0.495 con un nivel de significancia bilateral de 0.01, confirmando una asociación estadística entre las variables.

De manera similar, los resultados se asemejan a lo expuesto por Puipialli (2022), quien evidenció que existe relación significativa e inversa entre las políticas de crédito y la morosidad en entidades financieras de Huancayo. El coeficiente de correlación alcanzó un valor de -0.984, lo que confirma que una adecuada actualización y aplicación de políticas de crédito reduce de manera considerable los niveles de morosidad en los clientes.

Asimismo, los resultados coinciden con lo indicado por Solano (2022), quien concluyó que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en una entidad financiera de Huancayo. El autor reportó un p-valor de 0.003 ( $<0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, señalando que una correcta evaluación de la situación financiera del cliente y la asesoría crediticia son determinantes para disminuir la morosidad y fortalecer la estabilidad financiera de las entidades.

Estos hallazgos también se asemejan a lo descrito por Ramírez (2023), quien encontró que existe relación significativa entre el incumplimiento de las políticas de crédito y la morosidad en la Coopac Andreli de Tingo María. El estudio obtuvo un coeficiente de

correlación de 0.791 con un p-valor de 0.023 ( $<0.05$ ), confirmando la asociación estadística. Según la revisión de expedientes, los incumplimientos se debían a la falta de garantías y a la concesión de créditos a clientes con baja calificación crediticia, lo que incrementaba los niveles de morosidad.

Los resultados concuerdan parcialmente con lo señalado por Sono (2023), quien identificó que existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en una entidad financiera de Trujillo. El autor reportó un coeficiente de correlación de 0.678 y un valor  $p=0.000$ , lo que confirma la significancia de la relación, aunque con dirección positiva. Según sus conclusiones, el fortalecimiento del rol del asesor de negocios y la orientación directa a los clientes permiten mejorar el cumplimiento de pagos.

De manera semejante, los resultados coinciden parcialmente con lo reportado por Aranda (2023), quien encontró que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la Cooperativa Wiñay Macusani. El coeficiente de correlación fue de 0.678 con un p-valor de 0.000, confirmando la asociación estadística. El autor resaltó que la falta de control en los procedimientos y deficiencias en el seguimiento de los socios prestatarios incrementan la probabilidad de incumplimiento de pago.

Por último, los resultados guardan cierta correspondencia con lo planteado por Campos & Millán (2022), quienes concluyeron que las políticas de crédito y el control crediticio están estrechamente vinculados con la morosidad en las carteras de alto riesgo. Aunque no reportaron valores exactos de significancia, destacaron que el establecimiento de criterios claros y el monitoreo constante de los préstamos son factores fundamentales para reducir el riesgo crediticio y evitar el crecimiento de la cartera morosa.

#### 4.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

**Tabla 09:** Relación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

| Tipos de | Morosidad |
|----------|-----------|
|----------|-----------|

| crédito      | Alto      |            | Medio     |            | Bajo     |            | Total     |             |
|--------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|-------------|
|              | Fr.       | %          | Fr.       | %          | Fr.      | %          | Fr.       | %           |
| <b>Alto</b>  | 2         | 7%         | 7         | 24%        | 4        | 14%        | 13        | 45%         |
| <b>Medio</b> | 4         | 14%        | 6         | 21%        | 1        | 3%         | 11        | 38%         |
| <b>Bajo</b>  | 4         | 14%        | 1         | 3%         | 0        | 0%         | 5         | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>34%</b> | <b>14</b> | <b>48%</b> | <b>5</b> | <b>17%</b> | <b>29</b> | <b>100%</b> |

Los resultados de la tabla muestran que cuando los tipos de crédito ofrecidos son más diversificados y adecuados, los clientes tienden a presentar menores niveles de morosidad. En este grupo, un 14 % se ubica en morosidad baja y únicamente un 7 % en morosidad alta, lo que evidencia que la segmentación de productos crediticios, la exigencia de garantías de acuerdo al tipo de préstamo y la adecuación de los plazos a la realidad del cliente permiten un mejor cumplimiento de las obligaciones financieras.

Por otro lado, cuando los tipos de crédito son limitados o gestionados de manera deficiente, la morosidad alta alcanza al 14 % y no se registran casos de morosidad baja, lo cual refleja que la ausencia de opciones crediticias bien definidas y con requisitos claros incrementa la probabilidad de incumplimiento en los pagos. Asimismo, en los niveles medios de gestión de tipos de crédito, la mayoría de clientes se ubica en morosidad media (21 %), lo que indica que una oferta parcial de créditos no garantiza el cumplimiento oportuno de las deudas. En conjunto, los hallazgos confirman la existencia de una relación inversa significativa: a medida que se diversifican y regulan mejor los tipos de crédito, disminuye la morosidad en la cartera de clientes.

#### 4.4.1. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

**Tabla 10:** Coeficiente de correlación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

| Correlaciones |                  |                            |         |           |
|---------------|------------------|----------------------------|---------|-----------|
|               |                  | Tipos de crédito           |         | Morosidad |
| Rho de        | Tipos de crédito | Coeficiente de correlación | 1.000   | -.779**   |
| Spearma       |                  | Sig. (bilateral)           | .       | 0         |
| n             |                  | N                          | 29      | 29        |
|               | Morosidad        | Coeficiente de correlación | -.779** | 1.000     |
|               |                  | Sig. (bilateral)           | 0       | .         |
|               |                  | N                          | 29      | 29        |

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

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los métodos utilizados en la investigación demostraron que existe una relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.779, lo que indica una correlación negativa considerable: una adecuada asignación de los tipos de crédito según el perfil del cliente se asocia con menores niveles de morosidad. La significancia bilateral fue  $p = 0.000$ , siendo este valor

menor que el nivel de significancia de 0.01, por lo que el resultado se considera estadísticamente significativo.

Dado que la significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) es menor que el nivel de significancia de 0.01, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.

Los hallazgos de la presente investigación concuerdan con lo señalado por Ramírez (2023), quien encontró que existe relación significativa entre los tipos de crédito y la morosidad en la Coopac Andreli de Tingo María. El estudio reportó un coeficiente de correlación de -0.793 con un p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ), lo que confirma la asociación estadística. Según el autor, al fortalecer los mecanismos de recuperación crediticia, se reduce de manera considerable la morosidad y se mejora la confianza de los socios en la institución.

De manera semejante, los resultados se asemejan a lo descrito por Puipialli (2022), quien demostró la existencia de relación significativa entre los tipos de crédito y la morosidad en entidades financieras de Huancayo. El coeficiente de correlación alcanzó un valor de -0.974, confirmando que a medida que se optimizan los tipos de crédito, la morosidad disminuye significativamente y, con ello, se mejora la rentabilidad de las entidades.

Asimismo, los resultados coinciden con lo expuesto por Solano (2022), quien concluyó que existe relación significativa entre el tipo de crédito y la morosidad en una entidad financiera de Huancayo. El autor obtuvo un p-valor de 0.002 ( $<0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, confirmando la relación estadística. Además, enfatizó que la voluntad de pago del cliente es un factor crucial para contrarrestar la morosidad, lo que puede lograrse mediante comunicación efectiva, educación financiera y políticas de cobranza responsables.

Estos hallazgos también guardan correspondencia con lo planteado por Condori & Moscairo (2024), quienes identificaron que existe una relación significativa entre los tipos de crédito y la morosidad en Mibanco, Agencia Juliaca. El coeficiente de correlación fue de -0.286 con un nivel de significancia de 0.01, lo que evidencia una asociación negativa débil pero estadísticamente significativa. El estudio además reveló que el 40% de los trabajadores calificó como buena la aplicación de herramientas de evaluación cualitativa, mientras que un 38% la consideró regular y un 22% deficiente, resaltando falencias en la verificación de capacidad de pago y referencias de los clientes.

Por otro lado, los resultados concuerdan parcialmente con lo expresado por Sono (2023), quien evidenció que existe relación significativa entre los tipos de crédito y la morosidad en una entidad financiera de Trujillo. El coeficiente de correlación fue de 0.837 con un p-valor de 0.000, lo que confirma la significancia de la relación, aunque en sentido positivo. El autor destacó que la promoción de una cultura de pago en el momento del desembolso mejora la disposición de los clientes a cumplir con sus obligaciones.

De igual modo, los resultados se asemejan parcialmente a lo planteado por Aranda (2023), quien determinó que existe relación significativa entre los tipos de crédito y la morosidad en la Cooperativa Wiñay Macusani. El coeficiente de correlación fue de 0.725 con un p-valor de 0.000, lo que confirma la asociación estadística, aunque en sentido positivo. Finalmente, los resultados muestran correspondencia con lo descrito por Campos & Millán (2022), quienes comprobaron que la clasificación de créditos incide directamente en la morosidad en el Banco de la Nación. Aunque no presentaron valores específicos de significancia, destacaron que separar los créditos de mayor riesgo permite establecer límites más estrictos en las políticas crediticias, prevenir acumulación de préstamos en cartera pesada y facilitar una gestión más eficiente de la morosidad.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** A partir de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa y negativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. Esto se evidencia con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.785 y una significancia bilateral de  $p = 0.000$ , indicando que a mayor eficiencia en la gestión del riesgo crediticio, menor es el nivel de morosidad. Este resultado demuestra que implementar procedimientos adecuados para identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a los créditos otorgados permite reducir el incumplimiento de los clientes, disminuyendo así el volumen de créditos en mora y mejorando la calidad de la cartera. Por lo tanto, se confirma la hipótesis general planteada en la investigación.

**SEGUNDA:** Se concluye que existe una relación significativa y negativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025, sustentada en un coeficiente de correlación de Spearman de -0.768 con una significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Este resultado indica que cuando el asesor de negocios realiza un seguimiento oportuno, análisis adecuado de las solicitudes y un acompañamiento constante al cliente, se logra reducir el nivel de morosidad. Asimismo, evidencia que el rol proactivo del asesor en la colocación, seguimiento y cobranza de créditos es fundamental para garantizar la recuperación oportuna de los préstamos otorgados.

**TERCERA:** Se determina que las políticas de crédito presentan una relación significativa y negativa con el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman de -0.792 con significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Este resultado confirma que políticas de crédito bien definidas, claras y aplicadas correctamente permiten filtrar adecuadamente a los solicitantes de crédito, estableciendo criterios que aseguren la capacidad de pago y reduzcan el riesgo de incumplimiento. La adecuada implementación de estas políticas contribuye significativamente a mantener una cartera sana y a minimizar los créditos incobrables.

**CUARTA:** Los resultados de la investigación permiten concluir que existe una relación significativa y negativa entre los tipos de crédito otorgados y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de -0.779 y significancia bilateral de  $p = 0.000$ . Este hallazgo demuestra que la correcta asignación de los tipos de crédito según las características y necesidades del cliente es esencial para prevenir el sobreendeudamiento y asegurar la capacidad de pago. Cuando el producto crediticio se ajusta al perfil económico del solicitante, se logra una mejor gestión del riesgo y se reduce significativamente la probabilidad de morosidad, fortaleciendo así la cartera del banco.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al Área de Créditos, fortalecer los procesos de análisis y gestión del riesgo crediticio mediante capacitaciones continuas en técnicas actualizadas de evaluación crediticia, así como el uso de herramientas tecnológicas que permitan un análisis más preciso del perfil del cliente. Esto se fundamenta en la evidencia de que una gestión eficiente del riesgo crediticio se asocia significativamente con menores niveles de morosidad, por lo que un análisis detallado previo a la aprobación de créditos contribuirá a mejorar la calidad de la cartera y reducir los créditos incobrables.

**SEGUNDA:** Al Área de Recuperaciones o Cobranza, diseñar e implementar un sistema de seguimiento periódico a los clientes con créditos vigentes, que incluya recordatorios automatizados, visitas programadas y reportes de comportamiento de pago. Este sistema debe estar coordinado estrechamente con los asesores de negocios para que puedan intervenir oportunamente. Esta recomendación se sustenta en que un desempeño eficaz del asesor de negocios reduce significativamente la morosidad, pues permite identificar tempranamente señales de incumplimiento y tomar medidas preventivas.

**TERCERA:** Al Área Administrativa, actualizar y fortalecer las políticas de crédito, incorporando criterios más específicos sobre capacidad de pago, historial crediticio y segmentación por actividad económica de los clientes. Además, estas políticas deben comunicarse de manera clara a todas las áreas operativas. Esto se fundamenta en que políticas de crédito bien definidas y adaptadas al contexto económico actual tienen una

relación significativa con menores niveles de morosidad, pues permiten un filtro más eficiente de los solicitantes de crédito y evitan la colocación riesgosa.

**CUARTA:** Al Área de Plataforma de Servicios, brindar asesoría personalizada y detallada a los clientes al momento de ofrecer productos crediticios, explicando las condiciones de cada tipo de crédito y realizando simulaciones de pagos que se ajusten a la capacidad real del solicitante. Esta recomendación se fundamenta en que la correcta asignación del tipo de crédito, considerando el perfil económico del cliente, reduce significativamente la morosidad, ya que permite evitar el sobreendeudamiento y fomenta un manejo responsable de los compromisos financieros adquiridos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G. R., & Mamani, E. (2024). Algoritmos para Machine Learning utilizados en la Gestión de Riesgo Crediticio en Perú: Machine Learning Algorithms used in Credit Risk Management in Peru. *Micaela Revista de Investigación - UNAMBA*, Article 1. <https://doi.org/10.57166/micaela.v5.n1.2024.134>
- Alarcón, L. L. (2022). *Modelo gestión de riesgo crediticio para otorgar y ampliar el cupo de cartera a clientes en una distribuidora de insumos y equipos médicos*. <http://hdl.handle.net/10784/32185>
- Amón, L. D. (2024). *Desarrollo de un modelo de credit scoring para la gestión de riesgo crediticio en clientes mayoristas de la empresa MOTDIS S.A.* <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/45520>
- Aranda, M. F. (2023). Gestión de riesgo crediticio y morosidad en una cooperativa de la región San Martín – 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134526>
- Arce, E. (2024). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán-Agencia Jaén en el periodo 2020*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/14206>
- Barboza, D., Solórzano, J., & Paniagua, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: Propuesta de un modelo financiero. *Revista Tecnología en Marcha*. <https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>
- Barragán, J. B. (2023). *Modelo y procedimiento de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa Sol de los Andes*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8861>
- Bernal, P. M., Segura, L. S. S., & Oblitas, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa

- darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Article 6. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1095](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095)
- Borrero, D., & Bedoya, O. (2020). Predicción de riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial. *Revista UIS Ingenierías*. <https://www.redalyc.org/journal/5537/553768213005/html/>
- Braly, I., Gavilanez, J., Calvo, R., & Cottle, V. (2022). *Guía para el diseño de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para instituciones financieras en América Latina y el Caribe*. <https://policycommons.net/artifacts/1815100/guia-para-el-diseno-de-un-sistema-de-administracion-de-riesgos-ambientales-y-sociales-saras-para-instituciones-financieras-en-america-latina-y-el-caribe/2551459/>
- Bustamante, I. (2022). *La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019*. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/326>
- Caballero, M. E. (2022). *Buenas prácticas de crédito y la gestión de riesgo crediticio en la agencia Mi Banco Huancayo 2022*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11363>
- Campos, G. I., & Millan, H. J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022. *Repositorio Académico USMP*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14273/campos\\_mgi\\_millan\\_mhj.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14273/campos_mgi_millan_mhj.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Cárdenas, A., Veloz, M., Valdivieso, A., Sánchez, M., & Mairesse, J. C. (2021). Minimización del riesgo crediticio mediante la aplicación de la metodología econométrica Box Jenkins. *Revista Publicando*, 8.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8020887>
- Cardenas, P., & Pérez, J. G. (2022). Cultura financiera y morosidad, en los responsables financieros del Colegio Generalísimo José de San Martín, Tingo María 2021. *Revista Hechos Contables*, Article 1. <https://doi.org/10.52936/rhc.v2i1.96>
- Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. 593 *Digital Publisher CEIT*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124186>
- Chacon, A. F. (2024). Gestión de riesgo crediticio y morosidad en entidades financieras de San Juan de Lurigancho, 2024. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/160539>
- Chongo, I. B. (2020). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/www.dspace.uce.edu.ec>
- Condori, T. M., & Moscairo, S. M. (2024). Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes de Mibanco agencia Juliaca, periodo 2024. *Universidad Privada San Carlos*. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1206>
- Dávila, A. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa El Tumi—Tarapoto, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69462>
- Dianderas, Y. M., & Gamarra, S. S. (2021). Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en las microfinancieras del distrito de Perené, Junín-2018. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2142>
- Dolorier, R., & Diego, K. (2022). Política de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en la Caja Huancayo en el 2019. *Universidad Peruana Los Andes*.

<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3852>

Fajardo, R. E., & Vieira, J. A. (2023). Análisis de determinantes y gestión de riesgos en crowdfunding de préstamos entre pares. *Desarrollo Gerencial*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9670682>

Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>

Gallardo, M. A., & Llamozas, P. M. (2024). Propuesta de mejora en la gestión de riesgo crediticio y control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ABC. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.

*Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683141>

García, C. P. (2023). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la Microfinanciera Inversiones Luz del Sol S.A.C. Huancayo 2021*.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11628>

Guevara, L. F., Flores, M., & Cabezas-Martínez, A. (2021). El análisis de supervivencia en la gestión del riesgo de crédito: El caso de una cartera hipotecaria ecuatoriana.

*Perfiles*. <https://doi.org/10.47187/perf.v1i26.137>

Hermitaño, J. A. (2022). Aplicación de Machine Learning en la Gestión de Riesgo de Crédito Financiero: Una revisión sistemática. *Interfases*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9039554>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

Herrera, H. J., & Millones, G. C. (2021). Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

*Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88480>

- Huamani, L. L. (2022). *Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en inversiones La Cruz para el caso de crédito Pignoraticio Arequipa 2020*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/14283>
- Jallo, M. M., Ticona, L. T., Apaza, C. M., Ticona, M. N., & Rodríguez, I. R. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, Article 1.  
<https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- Loayza, R. S. (2024). Gestión de riesgo crediticio en Compartamos Financiera S.A., de la sede Moquegua, 2023. *Universidad José Carlos Mariátegui*.  
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3239>
- Martínez, D. C., Pacheco, C. B., & Calisto, E. O. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, Article 1.  
<https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Mora, T. K., & Panta, G. P. (2024). "Gestión de Riesgo Crediticio y la Provisión Contable en la Coopac Servicoop – BN LTDA - Año 2023".  
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1204>
- Morales, J. A., Espinosa, P. M., & Rojas, M. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 «versus» el periodo previo. *RAN: Revista Academia & Negocios*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9385906>
- Nateros, L. M., & Roman, Y. (2024). Gestión de riesgo crediticio y rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - 2022. *Repositorio Institucional - UPLA*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7329>
- Ñahui, C. (2021). *Gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la región centro de Mibanco S.A*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9895>
- Ortiz, M. G., & Sandoval, A. J. P. (2023). Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la

- empresa de crédito Alternativa, agencia Huancabamba 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130255>
- Paitampoma, C. (2024). *Gestión del riesgo crediticio en banca emprendedora y calidad de cartera del Banco Pichincha Mesa Santa Anita, 2021*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11245>
- Paucar, E. S. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, Article 13. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/423>
- Perugachi, L. M., Jaramillo, D. F., & Flores, E. L. (2022). Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo (Ecuador). *Revista ESPACIOS*. <https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n10p06>
- Pilay, A., Chasipanta, J., Reyes, R., & Oña, B. (2024). Evaluación del riesgo crediticio y su impacto en el costo de capital de la COAC Sierra Centro Cía. Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9657243>
- Puipialli, J. J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y morosidad en las entidades financieras de la provincia de Huancayo 2022*. Repositorio Institucional - UPLA. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8048/T037\\_72513967\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8048/T037_72513967_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, G. M. (2024). Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024. *Universidad de Huánuco*. <https://repositorio.udh.edu.pe/xmlui/handle/20.500.14257/5608>
- Ramírez, C. A. (2023). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María*. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2530>
- Razo, C. de las M., Armas, I. R., & Basurto, J. F. (2023). Análisis del índice de morosidad

- en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020". *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 10(01), Article 01. <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>
- Ríos, J. C., Sevilla, M. A., Arias, G. P., & Aponte, S. P. A. (2022). *Beneficios tributarios y su incidencia en los niveles de morosidad en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo 2021* (5). Article 5. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3086](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3086)
- Rivera, M. M., & Toro, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo. *Repositorio Institucional - USS*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7927>
- Rivera, M. M., Toro, E., Vidaurre, W. E., Urbina, M. F., & Chapoñan, E. (2021). *Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria* (1). Article 1. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Rodríguez, G. R. (2024). *Gestión del riesgo crediticio para mejorar la calidad de servicio a las PYMES en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13980>
- Rojas, S. E. (2022). *Análisis financiero para un mejor control del riesgo crediticio*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4916>
- Salazar, J. G. (2021). Medición del riesgo crediticio en fondos de empleados de IES en Antioquia. *Semestre Económico*, 24(56), 325-353. <https://doi.org/10.22395/seec.v24n56a14>
- Sanchez, M. M. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la constitución de provisiones de crédito en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, año 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12773/17607>
- Santivañez, G. A. (2022). Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad de las Colocaciones de Créditos en la FINANCIERA PROEMPRESA Agencia Huancayo—2020. *Universidad Peruana Los Andes*.

<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4185>

Sarango, A. F. H., Sinchiguano, B. E. O., Belduma, R. G. B., Herrera, B. J. S., & Alcívar, S. J. N. (2024). *Riesgo Crediticio en Mutualistas: Modelos de Predicción Basados en Morosidad y Rendimiento Financiero*. Know Press.

Solano, V. del R. (2022). Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. *Universidad Continental*.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/16243>

Solano, V. del R. (2024). Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. *Universidad Continental*.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/16243>

Sono, R. Y. (2023). Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135787>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

Tobar, J. A. (2024). *Evaluación y gestión del riesgo crediticio dentro de las instituciones financieras* [Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato].  
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/41949>

Torres, Y. M., & Serrano, A. F. (2023). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga*.  
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/13321>

Trujillo, I. N., Berrones, A. V., & Ramírez, A. del P. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042549>

Vásquez, C. M. (2024). *Implementación de la gestión del riesgo crediticio en el proceso de adecuación a la regulación en una COOPAC.*

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/6477>

Vigo, L. A. (2022). *Gestión del riesgo crediticio y creación de valor en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Trujillo, 2014—2018* (p. 1) [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universidad Cesar Vallejo]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=350884>

Vilca, P. E., Miranda, R. M., & Condorphocco, Z. (2020). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020.*

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/7110>

Visa, K. (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.*

<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7011>

## ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

| TÍTULO  | PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|--|---|---|
| Gestión del riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. | <b>Problema General</b>   | <b>Objetivo General</b>  | <b>Hipótesis General</b>   | <b>Variable Independiente:</b>  | <p>Diseño: No experimental y de corte transversal.</p> <p>Tipo: Se realizará una investigación básica.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque de investigación: El estudio será cuantitativo.</p> <p>Población y muestra: Serán 29 trabajadores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Serán dos cuestionarios</p> |
|   | ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?      | Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.       | Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.      | Gestión de riesgo crediticio  |   |
|   | <b>Problemas Específicos</b>  | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis Específicos</b>   | <b>Dimensiones:</b>   |   |
|   | ¿Cuál es la relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025? | Identificar la relación entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. | Existe relación significativa entre las funciones del asesor de negocios y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025. | D1: Funciones del asesor de negocios<br>D2: Políticas de crédito<br>D3: Tipos de crédito                                  |   |
|   | ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?             | Identificar la relación entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.             | Existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.             | <b>Variable Dependiente:</b>  |   |
|   | ¿Cuál es la relación entre los tipos de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025?                                       | Identificar la relación entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                 | Existe relación significativa entre los tipos de crédito y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025.                 | Morosidad<br><b>Dimensiones:</b><br>D1: Índice de morosidad<br>D2: Incumplimiento de pago<br>D3: Clasificación del deudor |   |

## Anexo 02: Cuestionario de gestión de riesgo crediticio

Estimado(a) colaborador(a), reciba mis saludos cordiales. El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información relevante para el desarrollo del proyecto de investigación titulado: **“Gestión del riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025”**.

Solicito su amable colaboración respondiendo con sinceridad este instrumento, el cual es confidencial y anónimo. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y como sustento de este proyecto para optar por el grado profesional correspondiente, garantizándose en todo momento la privacidad y confidencialidad de sus datos personales.

Le agradeceré marcar con una **“X”** la casilla que mejor represente su opinión sobre cada una de las afirmaciones presentadas a continuación.

| Gestión de riesgo crediticio            |  | Nunca | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--|-------|--------------|---------|--------------|---------|
| <b>Funciones del asesor de negocios</b> |  |       |              |         |              |         |
| 1                                       | ¿El asesor de negocios realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?    |       |              |         |              |         |
| 2                                       | ¿En la evaluación crediticia el asesor de negocios registra el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y cónyuge? |       |              |         |              |         |
| 3                                       | ¿En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar?                           |       |              |         |              |         |
| 4                                       | ¿El asesor de negocios realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido?      |       |              |         |              |         |
| 5                                       | ¿El asesor de negocios realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos?        |       |              |         |              |         |
| 6                                       | ¿El asesor de negocios planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación?                          |       |              |         |              |         |
| <b>Políticas de crédito</b>             |  |       |              |         |              |         |
| 7                                       | ¿En la institución donde labora los asesores de negocios cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos?           |       |              |         |              |         |

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8                       | ¿En la institución donde labora la tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad  |  |  |  |  |  |
| 9                       | ¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?  |  |  |  |  |  |
| 10                      | ¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?  |  |  |  |  |  |
| 11                      | ¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?  |  |  |  |  |  |
| 12                      | ¿En la institución donde labora se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?   |  |  |  |  |  |
| 13                      | ¿En la institución donde labora el reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la |  |  |  |  |  |
| 14                      | ¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?   |  |  |  |  |  |
| 15                      | ¿En la institución donde labora se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito?   |  |  |  |  |  |
| 16                      | ¿En la institución donde labora el destino del crédito está en función a los plazos solicitados?   |  |  |  |  |  |
| 17                      | ¿Las normas internas establecen en forma clara y precisa los criterios de aceptación de los créditos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Tipos de crédito</b> |  |  |  |  |  |  |
| 18                      | ¿Considera usted que los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?   |  |  |  |  |  |
| 19                      | ¿Se le solicitan los estados financieros para todo tipo de créditos?   |  |  |  |  |  |
| 20                      | ¿Se le solicitan garantía o un aval para los créditos de consumo?  |  |  |  |  |  |
| 21                      | ¿Se solicita garantía o un aval para los créditos microempresa?  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 22 | ¿Para los créditos pequeña empresa la caja cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Los créditos pequeña empresa se toman como garantía constancia de posesión?   |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿En la institución donde labora los asesores de negocios sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados? |  |  |  |  |  |

### Anexo 03: Cuestionario de morosidad

Estimado(a) colaborador(a), reciba mis cordiales saludos. El presente cuestionario tiene como propósito recoger información clave para la elaboración del proyecto de investigación denominado: “**Gestión del riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. - Agencia Puno, 2025**”.

Solicito su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad el siguiente instrumento, el cual tiene un carácter estrictamente confidencial y anónimo. Sus respuestas serán utilizadas exclusivamente con fines académicos, sirviendo como sustento esencial para el desarrollo de este estudio. Se garantiza en todo momento la confidencialidad y privacidad absoluta de sus datos personales.

Por favor, exprese con sinceridad su opinión marcando con una “**X**” en la casilla que corresponda a su apreciación respecto a cada una de las afirmaciones que se presentan a continuación.

| Cuestionario sobre Morosidad  |  | Nunca | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------------------------------|--|-------|--------------|---------|--------------|---------|
| <b>Índice de morosidad</b>    |  |       |              |         |              |         |
| 1                             | ¿En la institución donde labora realizan la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente?       |       |              |         |              |         |
| 2                             | ¿Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?               |       |              |         |              |         |
| 3                             | ¿Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago?                             |       |              |         |              |         |
| 4                             | ¿En la institución donde labora se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito? |       |              |         |              |         |
| 5                             | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?                            |       |              |         |              |         |
| 6                             | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?  |       |              |         |              |         |
| 7                             | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?                                      |       |              |         |              |         |
| <b>Incumplimiento de pago</b> |  |       |              |         |              |         |
| 8                             | ¿Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso?   |       |              |         |              |         |
| 9                             | ¿Las garantías que solicitas al cliente  |       |              |         |              |         |

|                                 |   |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                                 | permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?  |  |  |  |  |  |
| 10                              | ¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del cliente para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?     |  |  |  |  |  |
| 11                              | ¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?                               |  |  |  |  |  |
| 12                              | ¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?                           |  |  |  |  |  |
| 13                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?  |  |  |  |  |  |
| 14                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?  |  |  |  |  |  |
| 15                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada? |  |  |  |  |  |
| <b>Clasificación del deudor</b> |   |  |  |  |  |  |
| 16                              | Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado  |  |  |  |  |  |
| 17                              | ¿Se exigen las suficientes garantías de pago a los clientes antes de conceder algún tipo de                     |  |  |  |  |  |
| 18                              | ¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?                |  |  |  |  |  |
| 19                              | ¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?                  |  |  |  |  |  |
| 20                              | Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.                                 |  |  |  |  |  |
| 21                              | La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.       |  |  |  |  |  |
| 22                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados?                               |  |  |  |  |  |
| 23                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?               |  |  |  |  |  |
| 24                              | ¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?                  |  |  |  |  |  |

Anexo 04: Figuras de los resultados de las encuestas

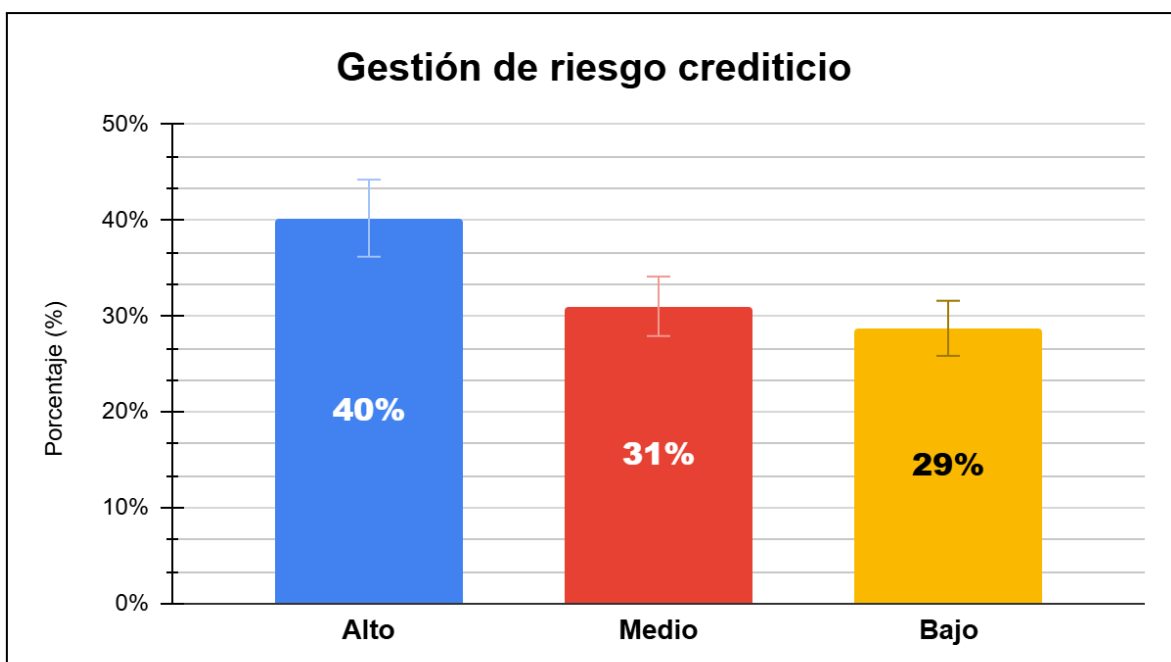


Figura 01: Nivel de gestión del riesgo crediticio en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025

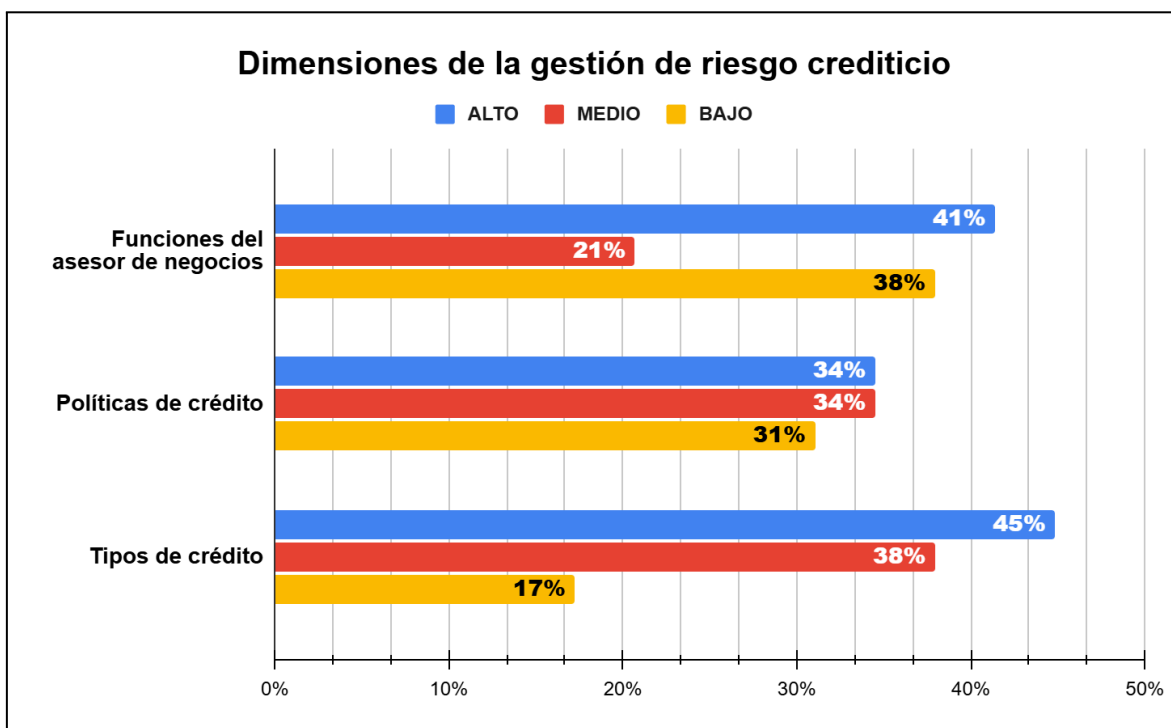


Figura 02: Niveles de las dimensiones de la variable gestión del riesgo crediticio en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025

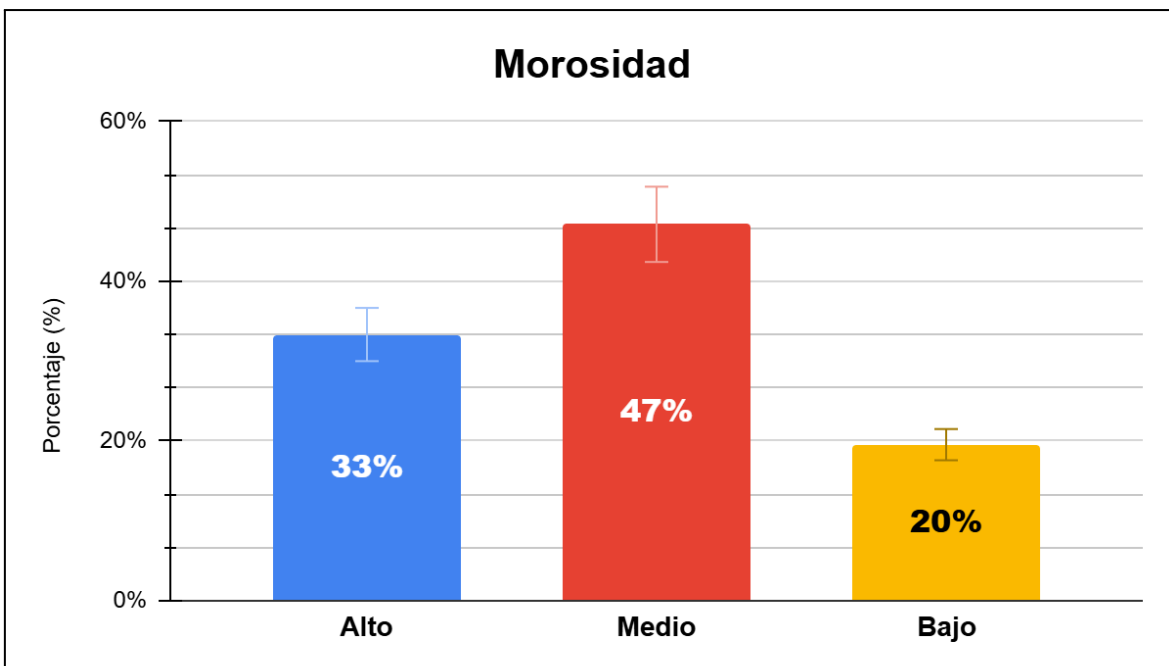


Figura 03: Nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025

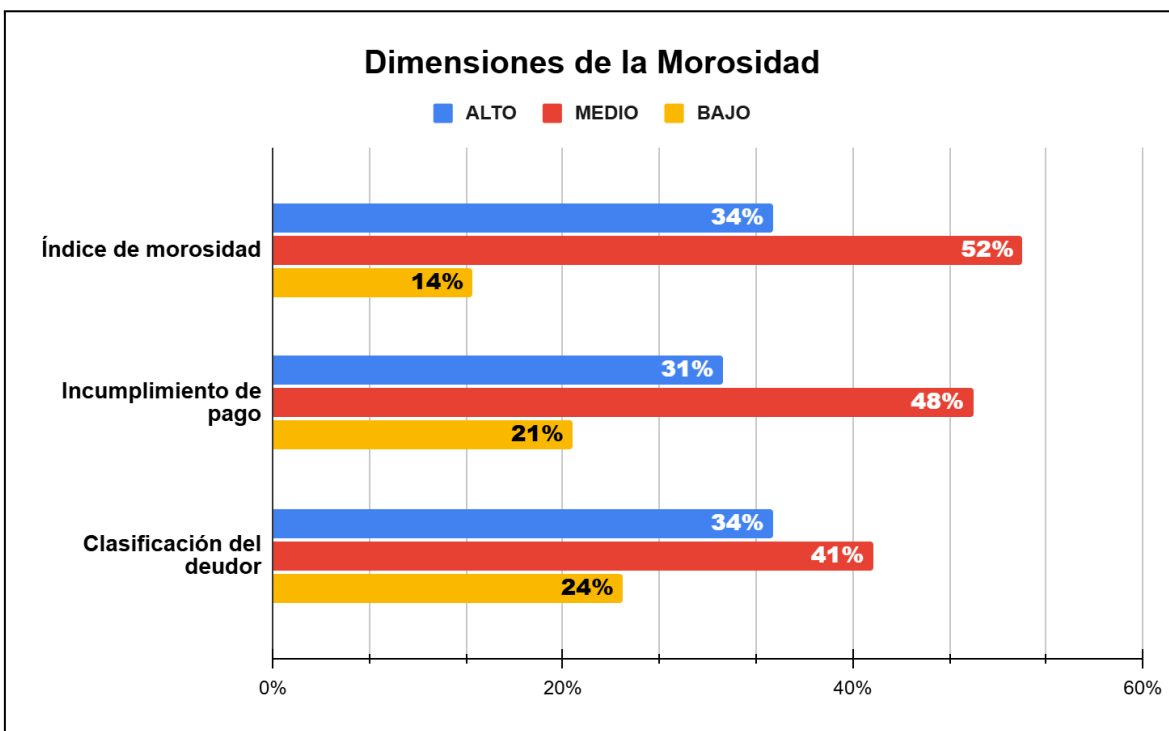


Figura 04: Niveles de la dimensiones de la variable morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025

Anexo 05: Base de datos

| N° | Gestión de riesgo crediticio     |    |    |    |    |    |                      |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                  |     |     |     |     |     |
|----|----------------------------------|----|----|----|----|----|----------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | Funciones del asesor de negocios |    |    |    |    |    | Políticas de crédito |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Tipos de crédito |     |     |     |     |     |
|    | P1                               | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7                   | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19              | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
| 1  | 2                                | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2                    | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2                | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 2  | 5                                | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4                    | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5                | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 3  | 4                                | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4                    | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5                | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 4  | 1                                | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1                    | 2  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2                | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 5  | 5                                | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                    | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 6  | 4                                | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4                    | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3                | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 7  | 5                                | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                    | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5                | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 8  | 3                                | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3                    | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4                | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 9  | 5                                | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5                    | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 10 | 5                                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                    | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 11 | 5                                | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                    | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 12 | 2                                | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1                    | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1                | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 13 | 1                                | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2                    | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1                | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 14 | 4                                | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5                    | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 15 | 3                                | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                    | 2  | 3  | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4                | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 16 | 2                                | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2                    | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2                | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 17 | 4                                | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3                    | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3                | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 18 | 4                                | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4                    | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |

| Cuestionario sobre Morosidad |                     |    |    |    |    |    |    |    |    |     |                        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                          |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|--|
| N°                           | Índice de morosidad |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Incumplimiento de pago |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Clasificación del deudor |     |     |     |  |  |  |  |  |  |
|                              | P1                  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11                    | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21                      | P22 | P23 | P24 |  |  |  |  |  |  |
| 19                           | 2                   | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2                      | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4                        | 3   | 2   | 4   |  |  |  |  |  |  |
| 20                           | 2                   | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2                      | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2                        | 2   | 2   | 2   |  |  |  |  |  |  |
| 21                           | 4                   | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5                      | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                        | 5   | 4   | 5   |  |  |  |  |  |  |
| 22                           | 3                   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4                      | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2                        | 3   | 4   | 3   |  |  |  |  |  |  |
| 23                           | 3                   | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3                      | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2                        | 3   | 2   | 3   |  |  |  |  |  |  |
| 24                           | 1                   | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2                      | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1                        | 2   | 1   | 1   |  |  |  |  |  |  |
| 25                           | 5                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4                      | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4                        | 5   | 5   | 5   |  |  |  |  |  |  |
| 26                           | 1                   | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1                      | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2                        | 2   | 1   | 1   |  |  |  |  |  |  |
| 27                           | 2                   | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3                      | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4                        | 3   | 3   | 3   |  |  |  |  |  |  |
| 28                           | 2                   | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 1                      | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2                        | 1   | 2   | 1   |  |  |  |  |  |  |
| 29                           | 5                   | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4                        | 5   | 5   | 5   |  |  |  |  |  |  |



## Anexo 06: Evidencias fotográficas



Figura 05: Aplicación del cuestionario al personal de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.



Figura 06: Aplicación del cuestionario al personal en mesa de atención de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.



Figura 07: Aplicación del cuestionario al personal en oficinas administrativas de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.



Figura 08: Aplicación del cuestionario en ventanilla de atención de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.

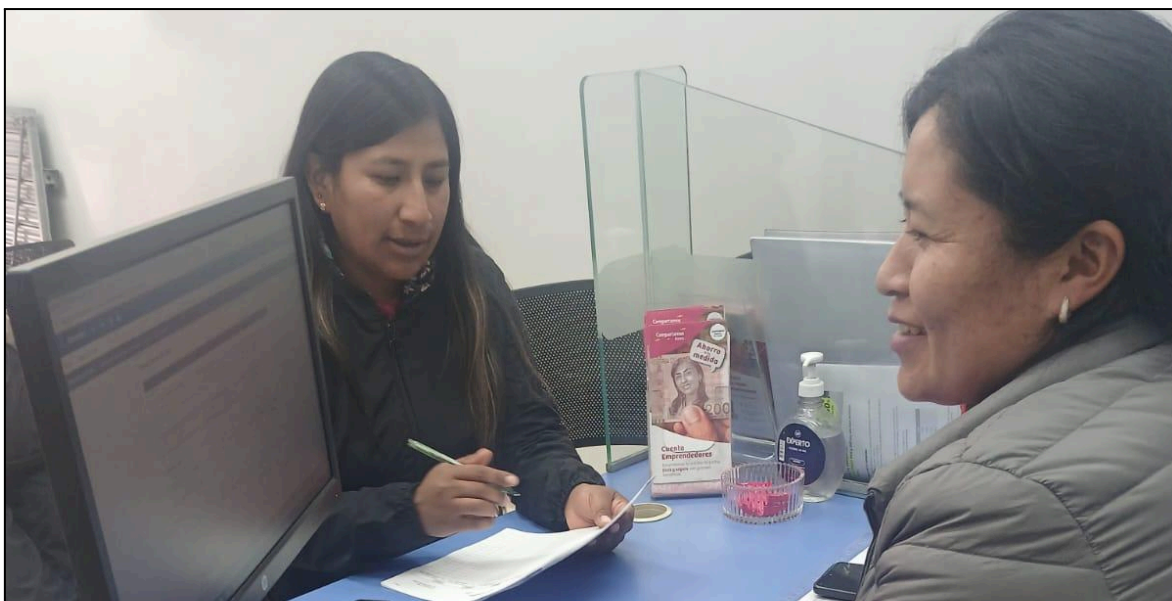


Figura 09: Aplicación del cuestionario al personal en el área de créditos de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.



Figura 10: Trabajo de campo: aplicación de cuestionario en el frontis de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno.