

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI

BANCO AGENCIA PUNO, PERIODO 2025

PRESENTADA POR:

JHONATAN ORDOÑO LLANOS

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/)



12.63%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 9 SEP 2025, 4:46 PM

Similarity report

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

● IDENTICAL
1.43%

● CHANGED TEXT
11.19%

Report #28449763

JHONATAN ORDOÑO LLANOS // EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO AGENCIA PUNO, PERIODO 2025 RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad

financiera Mi Banco – Agencia Puno, periodo 2025. 2 7 10 18 19 25 31 El enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 30

trabajadores del área de créditos, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron una relación positiva alta entre la evaluación crediticia y la morosidad, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.874 y un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, se identificaron relaciones significativas en sus dimensiones: políticas de crédito ($r = 0.782$), evaluación cualitativa ($r = 0.751$) y evaluación cuantitativa ($r = 0.902$). Se concluye que una evaluación crediticia adecuada contribuye directamente a reducir la morosidad, siendo fundamental fortalecer tanto los aspectos cualitativos como cuantitativos del proceso de análisis crediticio. Estos resultados respaldan la necesidad de mejorar los mecanismos de evaluación y seguimiento de los clientes para minimizar el riesgo financiero y asegurar la sostenibilidad de la entidad.

2 8 Palabras clave: Entidad financiera, evaluación crediticia,

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI
BANCO AGENCIA PUNO, PERIODO 2025**

PRESENTADA POR:

JHONATAN ORDOÑO LLANOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO

: 
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea De Investigación: Negocios, Administración

Puno, 15 de setiembre del 2025.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a mi persona, por no rendirme cuando el cansancio era más fuerte que las ganas, por levantarme una y otra vez, aun cuando el camino parecía interminable. A mi familia por ser refugio, fuerza y aliento en cada etapa de este recorrido. por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por acompañarme con un amor silencioso, pero siempre presente.

Este logro es el reflejo de una lucha compartida, una meta alcanzada no solo por mí, sino por todos los que caminaron a mi lado sin pedir nada a cambio.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una formación profesional sólida y comprometida con el desarrollo humano, social y ambiental, permitiéndome adquirir las competencias necesarias para contribuir al progreso de mi región y del país.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por haber sido el pilar académico durante mi formación universitaria, brindándome no solo conocimientos técnicos, sino también una visión crítica y ética sobre la realidad contable y los desafíos que enfrenta nuestra sociedad.
- A los miembros del jurado calificador, por dedicar su valioso tiempo y experiencia al proceso de evaluación de esta investigación. Sus aportes, observaciones y sugerencias fueron fundamentales para mejorar la calidad y el rigor del presente trabajo.
- A mi asesor de tesis, por su constante guía, orientación oportuna y apoyo académico durante cada etapa de esta investigación. Su compromiso y disposición fueron claves para culminar con éxito este estudio.
- Finalmente, a mi familia, por su incondicional respaldo emocional, motivación y comprensión a lo largo de mi carrera universitaria. Su presencia, aunque a veces silenciosa, ha sido esencial en cada logro alcanzado.

ÍNDICE GENERAL

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. ANTECEDENTES	14
1.2.1. INTERNACIONALES	14
1.2.2. NACIONALES	15
1.2.3. LOCALES	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA	19
2.1.2. MOROSIDAD	21
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	26
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	27
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	27
3.2.1 POBLACIÓN	27
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	28
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	28
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	28
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31
3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	32
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	33

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01	34
4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02	35

4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03	36
4.4. RESULTADO DEL OBJETIVO GENERAL	37
4.5. PRUEBA DE NORMALIDAD	38
4.6. ALFA DE CRONBACH	38
4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01	39
4.8. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02	40
4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03	42
4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	43
4.11. DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Distribución de la población por áreas	28
Tabla 02: Operacionalización de variables	31
Tabla 03: Relación entre las políticas de crédito y la morosidad	34
Tabla 04: Relación entre la evaluación cualitativa y la morosidad	35
Tabla 05: Relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad	36
Tabla 06: Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad	37
Tabla 07: Pruebas de normalidad	38
Tabla 08: Alfa de cronbach variable independiente	38
Tabla 09: Alfa de cronbach variable dependiente	39
Tabla 10: Prueba de hipótesis entre las políticas de crédito y la morosidad	40
Tabla 11: Prueba de hipótesis entre la evaluación cualitativa y la morosidad	41
Tabla 12: Prueba de hipótesis entre la evaluación cuantitativa y la morosidad	42
Tabla 13: Prueba de hipótesis entre la evaluación crediticia y la morosidad	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Fotografía de la aplicación del instrumento	64
Figura 02: Fotografía de la aplicación del instrumento	65
Figura 03: Fotografía de la aplicación del instrumento	66
Figura 04: Fotografía de la aplicación del instrumento	67

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	58
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	60
Anexo 03: Base de datos	63
Anexo 04: Evidencias de la aplicación del instrumento	64

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Agencia Puno, periodo 2025. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del área de créditos, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron una relación positiva alta entre la evaluación crediticia y la morosidad, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.874 y un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, se identificaron relaciones significativas en sus dimensiones: políticas de crédito ($r = 0.782$), evaluación cualitativa ($r = 0.751$) y evaluación cuantitativa ($r = 0.902$). Se concluye que una evaluación crediticia adecuada contribuye directamente a reducir la morosidad, siendo fundamental fortalecer tanto los aspectos cualitativos como cuantitativos del proceso de análisis crediticio. Estos resultados respaldan la necesidad de mejorar los mecanismos de evaluación y seguimiento de los clientes para minimizar el riesgo financiero y asegurar la sostenibilidad de la entidad.

Palabras clave: Entidad financiera, Evaluación crediticia, Morosidad, Políticas de crédito, Riesgo crediticio.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between credit evaluation and delinquency at the financial institution Mi Banco - Puno Agency, period 2025. The approach was quantitative, basic, correlational level, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 30 credit area workers, who were administered a structured questionnaire. The results showed a high positive relationship between credit evaluation and delinquency, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.874 and a significance level of 0.000. Likewise, significant relationships were identified in its dimensions: credit policies ($r = 0.782$), qualitative evaluation ($r = 0.751$), and quantitative evaluation ($r = 0.902$). It is concluded that an adequate credit evaluation contributes directly to reducing delinquency, making it essential to strengthen both the qualitative and quantitative aspects of the credit analysis process. These results support the need to improve customer evaluation and monitoring mechanisms to minimize financial risk and ensure the institution's sustainability.

Keywords: Financial institution, Credit evaluation, Delinquency, Credit policies, Credit risk.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se basa en teorías financieras que explican cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad. La Teoría de Asimetría de Información indica que las entidades financieras pueden tener dificultades para conocer la verdadera capacidad de pago de los clientes, lo que aumenta el riesgo de impago. También, la Teoría del Riesgo Crediticio resalta la importancia de aplicar buenos criterios de evaluación para reducir la morosidad. Investigaciones internacionales han demostrado que un adecuado análisis crediticio mejora la sostenibilidad de las entidades financieras. Con este estudio, se busca aportar información sobre cómo estas teorías se aplican en Mi Banco - Agencia Puno.

La morosidad es un problema que afecta a las entidades financieras, reduciendo su liquidez y estabilidad. En Mi Banco - Agencia Puno, es posible que algunos clientes no cumplan con sus pagos debido a fallas en la evaluación crediticia. Este estudio ayudará a identificar los factores que influyen en la morosidad y permitirá proponer mejoras en los criterios de evaluación y en los procesos de cobranza. Los resultados serán útiles para la entidad, ya que podrá reducir sus riesgos financieros y mejorar la recuperación de los préstamos. Además, los hallazgos podrán servir como referencia para otras entidades microfinancieras.

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental - transversal, es decir, se analizaron datos sin modificar las condiciones en las que ocurren. Se aplicó el método descriptivo-correlacional, que permitió conocer cómo la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad en Mi Banco - Agencia Puno. Los datos se obtuvieron de registros financieros y se analizaron con herramientas estadísticas para garantizar resultados confiables. Con esta metodología, se pudo obtener información clara y útil para mejorar la gestión del crédito y reducir el riesgo de impago.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el acceso al crédito es un factor clave para el desarrollo económico, ya que facilita la inversión y el crecimiento de los sectores productivos. Sin embargo, la morosidad sigue siendo un desafío en el sistema financiero global, afectando la estabilidad de las entidades crediticias. Estudios del Banco Mundial (2023), evidencian que una inadecuada evaluación crediticia, sumada a factores económicos adversos, incrementa el riesgo de incumplimiento y limita el acceso al financiamiento, especialmente en economías emergentes.

En América Latina, la morosidad ha sido un problema persistente debido a la volatilidad económica, la alta informalidad laboral y las deficiencias en la educación financiera. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), muchas entidades financieras han endurecido sus políticas de crédito para reducir riesgos, afectando el acceso a financiamiento de sectores vulnerables. En este contexto, las microfinancieras juegan un papel crucial en la inclusión financiera, pero enfrentan dificultades para garantizar el pago oportuno de los créditos otorgados.

En el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) reporta que la tasa de morosidad en el sistema financiero ha mostrado fluctuaciones en los últimos años,

impactada por el sobreendeudamiento, la desaceleración económica y la insuficiente evaluación crediticia. Las entidades microfinancieras, como Mi Banco, se han visto particularmente afectadas por el incumplimiento de pagos, lo que compromete su liquidez y capacidad para otorgar nuevos créditos (SBS, 2021).

A nivel regional, en Puno, la actividad económica está influenciada por sectores como el comercio, la agricultura y el turismo, los cuales presentan alta estacionalidad e informalidad. Estas características económicas dificultan el cumplimiento de los compromisos financieros de los prestatarios, aumentando el nivel de morosidad en las entidades crediticias. La limitada cultura financiera y la inadecuada evaluación del perfil de riesgo de los clientes agravan esta problemática (Alarcon et al., 2024).

En este contexto, Mi Banco - Agencia Puno ha experimentado un incremento en los niveles de morosidad durante el año 2025, lo que sugiere posibles deficiencias en los procesos de evaluación crediticia y recuperación de cartera. Si bien la entidad ofrece diversos productos financieros para atender a pequeños empresarios y emprendedores, la falta de estrategias eficaces de gestión del riesgo crediticio puede estar afectando su sostenibilidad y rentabilidad.

Frente a esta problemática, la presente investigación busca analizar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Mi Banco - Agencia Puno, identificando los principales factores que inciden en el incumplimiento de pago y proponiendo estrategias para mejorar la gestión de riesgo crediticio (Sanga et al., 2022). Los hallazgos permitirán aportar información relevante para optimizar los procesos financieros y contribuir a la reducción de la morosidad en el sistema microfinanciero local.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025?

1.1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación cualitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Pallo & Toaquiza (2024), en su estudio sobre la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno en Cotopaxi durante 2020-2022, emplearon un enfoque cuantitativo para analizar el índice de morosidad en tres entidades. Los hallazgos indicaron un promedio del 10%, con Cacpeco Ltda. alcanzando el 8,77%, 9 de Octubre Ltda. el 2,56% y Virgen del Cisne Ltda. el 2,90%. Para mantener la estabilidad financiera, se implementaron estrategias como refinanciamiento, inyección de capital, fortalecimiento del área de crédito y cobranza, capacitación, digitalización y mayor flexibilidad en los créditos.

Barboza-Navarro et al. (2023), en su estudio sobre el impacto de la morosidad en la rentabilidad de una Institución Microfinanciera en Costa Rica, analizaron cómo los altos índices de morosidad afectan negativamente el desempeño financiero. A través de proyecciones y escenarios macroeconómicos con mayores costos de financiamiento, se determinó que, a pesar de estos efectos adversos, la solidez del modelo de negocio permite gestionar incrementos sostenidos en la morosidad. La investigación resalta la necesidad de fortalecer estrategias operativas y fomentar estudios en el sector microfinanciero de Costa Rica y América Latina para mejorar su desempeño e impulsar la inclusión financiera.

Manzano & Quishpe (2023), en su estudio sobre la morosidad del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Latacunga, analizaron su impacto en los resultados financieros de 2022. Con un enfoque cuantitativo, recopilieron datos mediante investigaciones de campo, bibliográficas y documentales, además de entrevistar a siete directivos. Se determinó un índice de morosidad del 5,98%, valor aceptable según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Entre las causas identificadas destacaron la reducción de ingresos por COVID-19, sobreendeudamiento, quiebras de negocios y falta de educación financiera. Se plantearon estrategias para fortalecer la cobranza, reducir el riesgo crediticio y optimizar los recursos para el crecimiento institucional.

1.2.2. NACIONALES

Pacori et al. (2021), en su estudio “Evaluación Crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020”, analizaron la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad. La investigación, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, empleó un diseño no experimental y transversal. Se encuestó a 50 clientes mediante un cuestionario sobre evaluación crediticia. Los hallazgos revelaron que los clientes con baja evaluación crediticia presentaron mayores niveles de morosidad, mientras que aquellos con alta evaluación tuvieron menor riesgo de incumplimiento. Aplicando la prueba chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%, se confirmó una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Cortez & Vargas (2022), en su estudio “La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de Ventanilla - Perú 2022”, analizaron la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en entidades financieras de Ventanilla, Lima. La investigación, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal, recopiló datos mediante encuestas a 32 asesores de

crédito. Utilizando el coeficiente de Spearman y el software IBM SPSS versión 26, se halló una alta correlación positiva entre ambas variables, concluyendo que una adecuada evaluación crediticia reduce significativamente la morosidad.

Acosta (2022), en su estudio “Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad financiera, Lima, 2022”, analizó la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera de Lima. La investigación, de tipo básico y con enfoque cualitativo, incluyó a cuatro participantes del área de créditos y finanzas. Los resultados indicaron que una evaluación crediticia deficiente, debido a la falta de revisión detallada de documentos y errores en la información de los clientes, contribuye a la morosidad en la entidad. Se concluyó que una adecuada evaluación crediticia es clave para reducir la morosidad.

Chacon (2024), en su estudio “Gestión de riesgo crediticio y morosidad en entidades financieras de San Juan de Lurigancho, 2024”, analizó la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en estas entidades. Con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, aplicó cuestionarios a 70 colaboradores. Los resultados evidenciaron una relación positiva del 37.5%, indicando que una mejor gestión del riesgo crediticio contribuye a la reducción de la morosidad. Se concluyó que fortalecer esta gestión es clave para mejorar la estabilidad financiera.

1.2.3. LOCALES

Huanca & Ascuna (2021), en su estudio “Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020”, analizaron la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en dicha cooperativa mediante análisis de covarianza y factorial. Con un enfoque correlacional, diseño no experimental y corte transversal, identificaron que la correcta aplicación de políticas de otorgamiento de crédito permite reducir la morosidad. Los resultados evidenciaron que la evaluación crediticia es efectiva, aunque la capacidad de los asesores para analizar información influye en la

gestión de la morosidad, resaltando la importancia de su control para la estabilidad financiera.

Vilca & Torres-Miranda (2021), en su estudio “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno”, analizaron la relación entre ambas variables en la empresa Mi Banco. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional y corte transversal, incluyeron a 122 trabajadores mediante muestreo no probabilístico. Se aplicaron escalas validadas de riesgo crediticio e índice de morosidad, obteniendo una correlación moderada negativa (Rho de Spearman = -0.467) y un p-valor < 0.05, confirmando una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.

Condori et al. (2022), en su investigación titulada “Calidad de evaluación crediticia y nivel de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito CREDIMINKA en la ciudad de Juliaca 2022”, analizaron la relación entre ambas variables en dicha cooperativa. Con una metodología descriptiva, diseño no experimental y corte transversal, evaluaron la calidad de la evaluación crediticia y su impacto en la morosidad. Los resultados indicaron una correlación positiva directa ($r=0.904$), evidenciando que el nivel de morosidad depende significativamente de la calidad de la evaluación de riesgos crediticios, tanto cualitativa como cuantitativamente.

Andrade (2024), en su investigación titulada “Análisis del otorgamiento de créditos y su incidencia en los índices de morosidad de Mi Banco agencia Puno, 2022”, analizó la incidencia de la morosidad en los créditos otorgados y propuso medidas para reducir estos índices. Se identificó que, pese a la implementación de políticas estrictas de evaluación crediticia, el banco enfrentó un entorno de riesgo elevado, con un ratio de morosidad del 7.5% y una cobertura de provisiones del 66.67%. Se recomendó aumentar esta cobertura al 100% mediante una gestión activa de la cartera, con monitoreo

constante, reprogramaciones de préstamos y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para mejorar la toma de decisiones y la flexibilidad para los clientes.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.
- Establecer la relación entre la evaluación cualitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.
- Establecer la relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA

La evaluación crediticia es un proceso clave dentro de las entidades financieras, ya que permite determinar la capacidad de pago de un solicitante y el nivel de riesgo asociado a la concesión de un crédito. Este análisis involucra la revisión de información financiera, antecedentes crediticios y otros factores que influyen en la solvencia del cliente. Según Garcia (2021), la evaluación crediticia es el procedimiento mediante el cual una entidad financiera determina la capacidad de un cliente para cumplir con sus obligaciones de pago, basándose en su historial financiero y situación económica. Este procedimiento es esencial para la gestión eficiente del crédito, pues permite minimizar el riesgo de incumplimiento y establecer términos adecuados de financiamiento. Además, la evaluación crediticia ayuda a segmentar a los clientes según su perfil de riesgo, lo que facilita la toma de decisiones en la concesión de préstamos.

Por otro lado, la evaluación crediticia no solo se basa en el análisis de información numérica, sino que también considera factores cualitativos y cuantitativos. De acuerdo con (Alarcon et al. 2024), la evaluación crediticia implica el análisis de factores cualitativos y cuantitativos para minimizar el riesgo de incumplimiento y asegurar la sostenibilidad de la cartera crediticia. En este sentido, las entidades financieras aplican políticas de crédito que establecen los requisitos y condiciones para la aprobación de

préstamos. Asimismo, se realiza una evaluación cualitativa, que examina aspectos subjetivos como la reputación del solicitante y su historial de cumplimiento, así como una evaluación cuantitativa, que mide con precisión la capacidad de pago mediante indicadores financieros.

2.1.1.1. Políticas de crédito

Las políticas de crédito establecen los lineamientos que regulan la concesión de préstamos, garantizando que los recursos financieros sean otorgados de manera responsable y eficiente. Estas políticas incluyen criterios para la evaluación de clientes, determinación de tasas de interés, plazos de pago y estrategias de cobranza. Su aplicación permite minimizar el riesgo de impago y optimizar la rentabilidad de la institución, asegurando que los préstamos sean otorgados a personas con la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras (Gurusis, 2023).

Además, las políticas de crédito deben adaptarse a las condiciones económicas y financieras del mercado, ajustándose a los cambios en la regulación y comportamiento de los prestatarios. Una gestión adecuada de estas políticas facilita el acceso al crédito para los clientes, al mismo tiempo que protege la estabilidad de la entidad financiera. Para ello, se implementan controles y evaluaciones periódicas que permiten identificar riesgos y aplicar correctivos oportunos (SBS, 2021).

2.1.1.2. Evaluación cualitativa

La evaluación cualitativa en el análisis crediticio considera factores subjetivos que pueden influir en la capacidad y voluntad de pago del solicitante. Entre los aspectos analizados se encuentran el historial de cumplimiento de obligaciones financieras, estabilidad laboral, reputación y conducta del prestatario en el sistema financiero. Este tipo de evaluación permite identificar patrones de comportamiento que pueden ser indicativos de un posible incumplimiento, lo que ayuda a la entidad financiera a tomar decisiones más informadas (Valle Ortiz, 2019).

Este enfoque también se apoya en entrevistas y análisis de referencias personales o comerciales para obtener una visión más amplia del perfil del cliente. Aunque no se basa en datos numéricos concretos, la evaluación cualitativa es fundamental para complementar el análisis financiero, ya que permite detectar riesgos que podrían pasar desapercibidos en un examen exclusivamente basado en cifras (Rivarola, 2024).

2.1.2.3. Evaluación cuantitativa

La evaluación cuantitativa se centra en el análisis numérico de la situación financiera del solicitante para determinar su capacidad de pago. En este proceso se consideran ingresos mensuales, nivel de endeudamiento, capacidad de ahorro y liquidez, con el objetivo de establecer si el cliente cuenta con los recursos suficientes para asumir el crédito solicitado sin comprometer su estabilidad económica. A través de esta evaluación, las entidades financieras pueden asignar montos y plazos adecuados, reduciendo así el riesgo de incumplimiento (BBVA, 2022).

El análisis cuantitativo se basa en datos verificables y objetivos, lo que permite una valoración precisa del riesgo crediticio. La información obtenida se procesa mediante fórmulas financieras e indicadores de solvencia, que facilitan la toma de decisiones y la segmentación de clientes según su perfil de riesgo. Este tipo de evaluación es clave para garantizar la sostenibilidad de la cartera de créditos y mantener la liquidez de la institución financiera (Candian, 2024).

2.1.2. MOROSIDAD

La morosidad es uno de los principales riesgos que enfrentan las instituciones financieras y se refiere al incumplimiento de los pagos de una deuda en los plazos acordados. Este problema puede surgir debido a factores económicos, sociales y administrativos, afectando tanto a los deudores como a las entidades prestamistas. Según Periche-Delgado et al. (2020), la morosidad es la situación en la que un prestatario no realiza el pago de su obligación financiera en la fecha acordada, generando un riesgo de

recuperación para la entidad prestamista. Este incumplimiento impacta negativamente en la liquidez y rentabilidad del sistema financiero, ya que un alto nivel de morosidad puede comprometer la estabilidad de la entidad y su capacidad para seguir otorgando créditos. Además, la morosidad no solo repercute en las entidades financieras, sino que también genera consecuencias para los deudores, quienes pueden enfrentar sanciones económicas, el deterioro de su historial crediticio e incluso acciones legales. De acuerdo con Zevallos (2022), la morosidad es el retraso en el cumplimiento de pagos de una deuda, lo que conlleva costos adicionales para el deudor y afecta la rentabilidad del acreedor. Para mitigar este problema, las entidades financieras utilizan estrategias como la reestructuración de deudas, el refinanciamiento y la aplicación de medidas de cobranza. También es fundamental la implementación de mecanismos de prevención, como la educación financiera y la evaluación rigurosa de los solicitantes de crédito antes de la concesión de préstamos.

2.1.2.1. Índice de morosidad

El índice de morosidad es un indicador que mide el nivel de incumplimiento en una cartera de crédito, reflejando la cantidad de préstamos en situación de atraso con respecto al total de créditos otorgados. Un alto índice de morosidad puede indicar deficiencias en la gestión crediticia, políticas de riesgo inadecuadas o dificultades económicas de los prestatarios. Este indicador es clave para evaluar la solidez financiera de una entidad y aplicar medidas correctivas para mitigar el riesgo de impago (BBVA, 2024).

Las entidades financieras deben monitorear constantemente el índice de morosidad para detectar posibles problemas y adoptar estrategias de recuperación. Para ello, se emplean políticas de cobranza más estrictas, ajustes en los criterios de evaluación de crédito y programas de refinanciamiento para clientes con dificultades temporales de pago.

Mantener un índice de morosidad bajo es esencial para garantizar la estabilidad y sostenibilidad de la institución financiera (Melgar, 2024).

2.1.2.2. Incumplimiento de pago

El incumplimiento de pago se produce cuando un prestatario no cumple con las condiciones establecidas en su contrato crediticio, generando retrasos o impagos en sus obligaciones financieras. Esta situación puede deberse a múltiples factores, como la pérdida de empleo, reducción de ingresos, sobreendeudamiento o imprevistos económicos que dificultan la capacidad de pago del deudor. Cuando los incumplimientos se acumulan, la entidad financiera puede enfrentar problemas de liquidez y aumento de costos operativos asociados a la gestión de cobranza (Ramos, 2021).

Para mitigar el impacto del incumplimiento, las instituciones financieras implementan estrategias de recuperación, que incluyen reestructuración de deudas, negociación de plazos o incentivos para pagos anticipados. Además, aplican medidas de prevención, como evaluaciones más rigurosas en la concesión de créditos y programas de educación financiera para sus clientes. Estas acciones contribuyen a reducir la morosidad y garantizar la estabilidad del sistema financiero (España & Consuegra, 2020).

2.1.2.3. Clasificación del deudor

La clasificación del deudor es un proceso mediante el cual las entidades financieras segmentan a los clientes en diferentes categorías según su historial crediticio y nivel de riesgo. Este sistema permite diferenciar a los prestatarios con alta solvencia de aquellos con antecedentes de incumplimiento, facilitando la aplicación de estrategias adecuadas para cada perfil. Los clientes con mejor historial pueden acceder a condiciones más favorables, mientras que aquellos con mayor riesgo pueden ser sujetos de medidas preventivas o restricciones en el acceso al crédito (García, 2022).

Una correcta clasificación del deudor permite a las instituciones financieras gestionar de manera eficiente su cartera de préstamos y minimizar las pérdidas por impago. Este

proceso se basa en información objetiva y en el análisis de comportamientos previos, permitiendo una asignación responsable de los recursos financieros. Además, contribuye a la estabilidad del sistema crediticio al asegurar que los préstamos sean otorgados a clientes con capacidad real de cumplimiento (Calle, 2024).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Cartera de créditos. La cartera de créditos es un activo circulante que comprende derechos exigibles por ventas, servicios prestados u otorgamiento de préstamos. Representa recursos económicos de la empresa con beneficios futuros. Estos créditos, a cargo de clientes y deudores, pueden transformarse en efectivo u otros valores líquidos, asegurando la disponibilidad financiera (Céspedes, 2018).

Cliente. Un cliente es un individuo que, por decisión propia, obtiene un producto o servicio a cambio de un pago o transacción financiera en una entidad comercial, empresa u organización, cubriendo así sus necesidades y expectativas (Maldonado, 2015).

Crédito. El crédito consiste en la disposición inmediata de dinero, bienes o servicios con el compromiso de recibir un valor equivalente en el futuro, generalmente con intereses. Implica un acuerdo, verbal o escrito, que genera obligaciones diferidas. Legalmente, es un compromiso de pago que establece una relación entre deudor y acreedor, otorgando al acreedor el derecho a exigir el cumplimiento (Castillo, 2014).

Entidad financiera. Una entidad financiera es una organización que brinda servicios financieros en diversas modalidades, incluyendo intermediación, asesoramiento y seguros. Opera en los sectores de banca, valores y seguros, gestionando fondos de empresas, hogares y entidades públicas. Debido a la globalización y el manejo de grandes recursos, requiere normas estrictas y una gestión profesional especializada (Vílchez, 2018).

Evaluación. El proceso consiste en identificar, obtener y proporcionar información útil y detallada sobre el valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el

impacto de un objeto específico. Este proceso sirve como guía para la toma de decisiones, solución de problemas de responsabilidad y comprensión de los fenómenos implicados. Los aspectos clave que deben evaluarse incluyen las metas, la planificación, la realización y el impacto del objeto estudiado (Cáceres Mesa et al., 2018).

Gestión. La gestión implica una serie de acciones y procesos orientados a alcanzar un objetivo, aprovechando de manera eficiente los recursos disponibles. Este concepto es común en el ámbito empresarial para lograr metas organizacionales, pero también se aplica a la administración de recursos personales, como el tiempo, para cumplir con diversas responsabilidades (Mallar, 2010).

Morosidad. La morosidad se refiere al retraso en el cumplimiento de pagos dentro de los plazos acordados en una transacción financiera. Ocurre cuando una persona o entidad no abona una deuda a tiempo, generando posibles sanciones, intereses y afectación a su historial crediticio. También impacta el flujo de caja y los ingresos del acreedor, elevando su riesgo financiero (BBVA, 2024).

Plazo. El plazo es el período definido para ejecutar una acción o cumplir una obligación. También puede indicar el momento en que dicho período concluye o vence. Además, se refiere a la duración establecida para el cumplimiento de una tarea o compromiso (Galvis, 2013).

Préstamo. Un préstamo es un acuerdo en el que un prestamista otorga dinero a un prestatario, quien debe reembolsar con intereses en un plazo establecido. El pago puede realizarse en cuotas periódicas que incluyen capital e intereses o mediante un pago final del capital tras abonar solo los intereses inicialmente (Santander, 2023).

Riesgo. El riesgo es la probabilidad de que ocurra una pérdida en diversos contextos, abarcando tanto el evento en sí como sus posibles consecuencias. Puede involucrar personas, objetos o situaciones que generen impactos negativos, así como el valor asociado a la pérdida y la exposición a factores que la incrementen (Arnold, 2008).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación positiva significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.
- Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.
- Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la agencia “Mi Banco” de Puno, ubicada en el Jr. Oquendo N.º 248, en la región, provincia y distrito de Puno. Esta entidad microfinanciera se dedica a otorgar créditos a pequeños y medianos empresarios, promoviendo activamente la inclusión financiera en la región.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores según el sistema de registro YIRA de la entidad financiera Mibanco - Agencia Puno, quienes desempeñan funciones en las áreas de evaluación crediticia, otorgamiento de préstamos y gestión de morosidad. Su participación permitió obtener información relevante sobre los factores que inciden en la morosidad y la gestión del crédito en la entidad.

Tabla 01: Distribución de la población por áreas

Áreas	Cantidad
División de negocios	10
División de banca y servicio	10
División de recuperaciones	4
División de operaciones	6
Total	30

Fuente: Sistema de registro YIRA

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra estuvo constituido por los 30 trabajadores de la entidad, lo que implica un muestreo censal. Al considerar a toda la población en el estudio, se garantiza la obtención de información completa y representativa sin la necesidad de aplicar técnicas de muestreo probabilístico.

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Para la selección de la muestra, se empleó el muestreo censal, dado que la población es pequeña y se cuenta con acceso a la totalidad de los trabajadores. Este método permitió un análisis detallado de la evaluación crediticia y la morosidad en Mibanco - Agencia Puno, asegurando la precisión en los resultados obtenidos.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Enfoque: La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, dado que se fundamenta en la recopilación, procesamiento y análisis de datos numéricos para examinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Mi Banco - Agencia Puno. Este enfoque permite obtener resultados objetivos y medibles, facilitando la identificación de patrones y tendencias dentro de la cartera crediticia de la entidad

financiera. Además, el uso de herramientas estadísticas contribuirá a validar los hallazgos y a generar información relevante para la toma de decisiones en la gestión crediticia (Hernández et al., 2014).

Tipo: La investigación de tipo básico, ya que su principal finalidad es ampliar el conocimiento sobre la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad sin intervenir en la dinámica operativa de la institución (Narvaez, 2022). A través del estudio, se busca aportar evidencia empírica que pueda ser utilizada como referencia en futuras investigaciones o en el desarrollo de estrategias para mejorar la gestión del riesgo financiero en entidades microfinancieras.

Nivel o alcance: El estudio se desarrolla en un nivel correlacional, puesto que su propósito es determinar la relación existente entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera en cuestión (Hernández & Mendoza, 2018). No se pretende establecer causalidad, sino analizar en qué medida las características de la evaluación crediticia influyen en el nivel de morosidad de los clientes de Mi Banco - Agencia Puno. A partir de los resultados, se podrá identificar qué factores dentro del proceso de evaluación crediticia tienen mayor incidencia en el cumplimiento o incumplimiento de pagos, lo que contribuirá a la formulación de estrategias más efectivas en la gestión de créditos.

Método: Se utilizará el método inductivo-deductivo, el cual permite analizar la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mibanco - Agencia Puno. A partir de la recopilación de datos específicos sobre las políticas de crédito, la evaluación cualitativa y cuantitativa de los clientes, así como el comportamiento de la morosidad, se identificarán patrones y tendencias que contribuirán a formular conclusiones generales sobre la gestión crediticia en la entidad. El enfoque inductivo permitirá extraer información de los datos obtenidos mediante encuestas y registros financieros, mientras que el enfoque deductivo facilitará la contrastación de los hallazgos con teorías y modelos financieros existentes, garantizando un análisis integral de la problemática.

Diseño: La investigación se enmarca en un diseño no experimental - transversal, debido a que no se manipularán las variables de estudio y la recolección de datos se realizará en un solo momento del tiempo, correspondiente al periodo 2025 (Ñaupas et al., 2014). Esto significa que se analizarán los datos disponibles sobre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera sin alterar sus procesos o dinámicas internas. Este diseño es apropiado para estudios en los que se busca analizar fenómenos tal como ocurren en la realidad, permitiendo obtener información relevante sin intervenir directamente en el objeto de estudio.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 02: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORES
Evaluación crediticia	Proceso mediante el cual una entidad financiera analiza la capacidad de pago de un solicitante de crédito, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos para minimizar el riesgo de incumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de créditos Evaluación cualitativa Evaluación cuantitativa 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos. Referencias. Visitas domiciliarias. Posibilidad de pago. Ingresos y egresos. 	Ordinal	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
Morosidad	Situación en la que un cliente incumple con sus obligaciones de pago dentro del plazo establecido, afectando la cartera de crédito de la entidad financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Índice de morosidad Incumplimiento de pago Clasificación del deudor 	<ul style="list-style-type: none"> Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada El contrato Garantías Obligación del pago Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudosa y pérdida. 	Ordinal	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos para obtener información directa de los trabajadores de la entidad financiera. Esta técnica permitió recopilar percepciones y experiencias sobre la evaluación crediticia, los factores que afectan su comportamiento de pago y las dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, tomando como referencia el estudio de Jara & Quiñonez (2023).

Instrumento: Se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con el objetivo de obtener información directa de los trabajadores de la entidad financiera.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos. Esta herramienta permitió recoger sus percepciones y experiencias respecto a la evaluación crediticia, los factores que influyen en su comportamiento de pago y las dificultades que enfrentan para cumplir con sus obligaciones financieras, tomando como referencia el estudio de Jara & Quiñonez (2023). El mencionado cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la entidad bancaria de manera presencial.

Validez del instrumento: El instrumento ya ha sido validado previamente para garantizar que el cuestionario mide con precisión las variables, dimensiones e indicadores establecidos, los cuales son los mismos considerados en la investigación realiza por Jara & Quiñonez (2023), cuya investigación lleva el título “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”. El instrumento fue validado por tres expertos, lo que garantiza su validez.

Confiabilidad del instrumento: Asimismo, su confiabilidad fue comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor mayor a 0.80, lo que indica un alto nivel de consistencia interna. Esto asegura la replicabilidad de los resultados y la fiabilidad de la información recolectada, contribuyendo a una toma de decisiones más precisa en la entidad financiera.

3.5.2. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Análisis descriptivo: Se utilizó para resumir y presentar los datos obtenidos de las encuestas de manera clara y ordenada. Se aplicaron tablas de frecuencia con el objetivo de resumir la información del comportamiento de los clientes en relación con la evaluación crediticia y la morosidad de la misma manera que los gráficos estadísticos.

Análisis inferencial: Se aplicaron técnicas estadísticas para establecer relaciones entre las variables del estudio, como la evaluación crediticia y la morosidad. Se utilizaron pruebas de correlación para determinar el grado de asociación entre las variables y comprobar si existe una influencia significativa de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad. Estas técnicas permitieron extraer conclusiones más generales y fundamentadas, con base en los datos recopilados, y así formular recomendaciones para mejorar la gestión del crédito en Mi Banco - Agencia Puno.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Tabla 03: Relación entre las políticas de crédito y la morosidad

Objetivo	Valor de relación	Nivel de relación	Significancia	Conclusión
Establecer la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.	0.782	Alta	0.000	Relación significativa

Fuente: Spss versión 27

Interpretación

En la Tabla 03 el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.782, lo cual indica una relación positiva entre las políticas de crédito y la morosidad. Al tener un nivel de significancia de 0.000, menor al nivel crítico de 0.05, se concluye que la relación es estadísticamente significativa. Esto implica que las políticas de crédito implementadas por la entidad tienen un impacto real sobre el comportamiento moroso de los clientes. En consecuencia, mejoras o deficiencias en dichas políticas influyen directamente en el nivel de morosidad registrado.

4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Tabla 04: Relación entre la evaluación cualitativa y la morosidad

Objetivo	Valor de relación	Nivel de relación	Significancia	Conclusión
Establecer la relación entre la evaluación cualitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.	0.751	Alta	0.000	Relación significativa

Fuente: Spss versión 27

Interpretación

En la Tabla 04 el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0.751, lo cual indica una relación positiva entre las evaluación cualitativa y la morosidad. Al tener un nivel de significancia de 0.000, menor al nivel crítico de 0.05, se concluye que la relación es estadísticamente significativa. Esto implica que factores cualitativos como la estabilidad laboral, el tipo de actividad económica, las referencias personales y el historial de comportamiento del solicitante deben ser analizados de forma cuidadosa durante el proceso de evaluación crediticia.

4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

Tabla 05: Relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad

Objetivo	Valor de relación	Nivel de relación	Significancia	Conclusión
Establecer la relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.	0.902	Muy alta	0.000	Relación significativa

Fuente: Spss versión 27

Interpretación

En la Tabla 05 el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.902, lo que indica una relación positiva entre la evaluación cuantitativa y la morosidad. La significancia de 0.000 confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. Esto evidencia que una evaluación cuantitativa inadecuada (como el análisis incorrecto de ingresos, deudas u otros indicadores financieros del solicitante) se asocia directamente con un mayor nivel de morosidad. Por tanto, se resalta la importancia de aplicar criterios financieros rigurosos al momento de evaluar la capacidad de pago de los clientes.

4.4. RESULTADO DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 06: Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad

Objetivo	Valor de relación	Nivel de relación	Significancia	Conclusión
Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025.	0.874	Alta	0.000	Relación significativa

Fuente: Spss versión 27

Interpretación

En la Tabla 06 el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.874, lo cual indica una relación positiva entre la evaluación crediticia y la morosidad. El valor de significancia es de 0.000, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Esto significa que mientras la evaluación crediticia sea más precisa, completa y rigurosa, la probabilidad de morosidad disminuye. En cambio, deficiencias en la evaluación (ya sea cualitativa o cuantitativa) tienden a aumentar el riesgo de incumplimiento de pagos por parte de los clientes. El resultado refuerza la necesidad de fortalecer los procedimientos de evaluación crediticia como herramienta clave de control del riesgo financiero

4.5. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 07: Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	0.752	30	0.000
Morosidad	0.752	30	0.000

Fuente: Spss versión 27

Según los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, ambas variables evaluación crediticia y morosidad presentan valores de significancia (Sig. = 0.000) menores al nivel crítico de 0.05. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal. En este estudio, al contar con una muestra de 30 casos, se priorizó la prueba de Shapiro-Wilk, la cual indicó que los datos no presentan una distribución normal (Sig. < 0.05), justificando así el uso de pruebas no paramétricas (Rho de Spearman) en el análisis.

4.6. ALFA DE CRONBACH

Tabla 08: Alfa de cronbach variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	11

Fuente: SPSS versión 27

El valor obtenido de 0.982 indica que el instrumento utilizado para medir la variable independiente presenta una muy alta confiabilidad, lo que refleja una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario aplicado.

Tabla 09: Alfa de cronbach variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	11

Fuente: SPSS versión 27

El valor de 0.985 obtenido para la variable dependiente muestra que el instrumento también posee una fiabilidad excelente, lo que garantiza que los ítems utilizados son coherentes entre sí y adecuados para medir la variable morosidad.

4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Formulación de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad.

H1: Existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad.

Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Nivel de significancia (α) = 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, se rechaza H0

Si p-valor \geq 0.05, no se rechaza H0

Tabla 10: Prueba de hipótesis entre las políticas de crédito y la morosidad

				Políticas de credito	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de credito	Coeficiente de correlación	de	1.000	,782**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	de	,782**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		30	30

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

En la Tabla 10 el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.782, lo cual representa una correlación positiva. El nivel de significancia fue de 0.000, menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad. Esto indica que la forma en que se estructuran las políticas crediticias influye directamente en el comportamiento de pago de los clientes.

4.8. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Formulación de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la evaluación cualitativa y la morosidad.

H1: Existe relación significativa entre la evaluación cualitativa y la morosidad.

Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Nivel de significancia (α) = 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, se rechaza H0

Si p-valor \geq 0.05, no se rechaza H0

Tabla 11: Prueba de hipótesis entre la evaluación cualitativa y la morosidad

				Evaluación	Morosidad
				cualitativa	
Rho de Spearman	Evaluación cualitativa	Coeficiente de correlación	de	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	de	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		30	30

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

En la Tabla 11 el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.751, indicando una relación positiva. Con una significancia de 0.000, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la evaluación cualitativa y la morosidad por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Significa que la calidad del análisis no cuantificable de los solicitantes (como referencias o comportamiento previo) tiene impacto en su probabilidad de incumplimiento.

4.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

Formulación de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa y la morosidad.

H1: Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa y la morosidad.

Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Nivel de significancia (α) = 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, se rechaza H0

Si p-valor \geq 0.05, no se rechaza H0

Tabla 12: Prueba de hipótesis entre la evaluación cuantitativa y la morosidad

		Evaluación cuantitativa	Morosidad
Rho de Spearman	de Evaluación cuantitativa	Coeficiente de correlación	de
		1,000	,902**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	de
		,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

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

En la Tabla 12 el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.902, evidenciando una relación positiva. Con una significancia de 0.000, se confirma que la relación es estadísticamente significativa por lo que se acepta la hipótesis alterna. Esto implica que una evaluación financiera cuantitativa precisa del solicitante permite predecir con mayor fiabilidad el riesgo de morosidad.

4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Formulación de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad.

H1: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Nivel de significancia (α) = 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, se rechaza H0

Si p-valor \geq 0.05, no se rechaza H0

cual evidencia que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad. En este sentido, se confirma que una adecuada evaluación de los clientes permite reducir considerablemente los niveles de incumplimiento en los pagos, fortaleciendo así la gestión del riesgo crediticio y la sostenibilidad financiera de la entidad.

Estos hallazgos son consistentes con diversos estudios nacionales e internacionales. A nivel internacional, el trabajo de Pallo & Toaquiza (2024) determinó que las cooperativas de Cotopaxi enfrentaban tasas de morosidad controladas gracias a estrategias como el fortalecimiento del área de crédito, digitalización y capacitación del personal, lo que evidencia la importancia de una evaluación robusta. Asimismo, Barboza-Navarro et al. (2023) señalaron que, a pesar del impacto negativo de la morosidad en la rentabilidad, las entidades con modelos de negocio sólidos y evaluaciones efectivas lograban mitigar los riesgos. De igual forma, Manzano & Quishpe (2023) identificaron que causas como el sobreendeudamiento o la falta de educación financiera impactaban la morosidad, recomendando reforzar los filtros de evaluación crediticia.

En el ámbito nacional, estudios como el de Pacori et al. (2021) en Arequipa evidenciaron que los clientes con baja calificación crediticia tendían a presentar mayores niveles de morosidad. De manera similar, Cortez & Vargas (2022) encontraron una correlación alta entre ambas variables en entidades de Ventanilla, concluyendo que una evaluación eficiente contribuye directamente a reducir el incumplimiento. Por su parte, Acosta (2022) demostró que la falta de revisión detallada de documentos y errores en la verificación de la información de los clientes generaban morosidad, resaltando la necesidad de un análisis exhaustivo y preciso durante la evaluación.

En el contexto local, los estudios refuerzan la validez de los resultados encontrados. Huanca & Ascuna (2021) establecieron que una correcta aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito influye positivamente en el control de la morosidad, destacando

la importancia de la experiencia y criterio del asesor. Además, Condori et al. (2022) evidenciaron una correlación directa de 0.904 entre la calidad de evaluación y el nivel de morosidad, valor muy cercano al obtenido en esta investigación, lo que reafirma la tendencia observada en el presente estudio. Por otro lado, Vilca y Torres-Miranda (2021) demostraron que la gestión del riesgo crediticio también influye significativamente en el comportamiento de la cartera, con una relación inversa moderada, lo cual complementa la necesidad de integrar criterios cualitativos y cuantitativos en los procesos de evaluación. Finalmente, el estudio de Andrade (2024) en Mi Banco – Puno resaltó que, pese a tener políticas estrictas de evaluación, el entorno de riesgo elevado y la cobertura parcial de provisiones (66.67%) incrementaban la vulnerabilidad ante la morosidad, recomendando el uso de herramientas tecnológicas y reprogramación de préstamos como medidas correctivas.

En síntesis, los resultados de esta investigación confirman que una evaluación crediticia adecuada y bien estructurada es un factor determinante para prevenir y reducir la morosidad, lo cual es respaldado por la evidencia empírica presentada en los antecedentes revisados. Por ello, se recomienda que la entidad financiera continúe fortaleciendo su proceso de evaluación crediticia, incorporando criterios rigurosos, automatización de sistemas, capacitaciones al personal y seguimiento constante al comportamiento de pago de los clientes.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Agencia Puno, periodo 2025. Esta afirmación se sustenta en el coeficiente de correlación de Spearman = 0.874 y un valor $p = 0.000$, obtenido tras la aplicación del instrumento y el procesamiento estadístico en SPSS. Esto indica que a mayores deficiencias en las políticas de crédito como criterios poco rigurosos, condiciones inadecuadas o escaso seguimiento se incrementa el nivel de morosidad. Por tanto, se concluye que la manera en que la entidad define, aplica y supervisa sus políticas crediticias tiene un efecto directo en el comportamiento de pago de sus clientes.

SEGUNDA. En relación con el objetivo específico 1, se concluye que existe una relación significativa alta entre las políticas de crédito y la morosidad, con un coeficiente de correlación de 0.782 y un valor $p = 0.000$. Esto demuestra que políticas de crédito claras, bien estructuradas y aplicadas con criterios técnicos adecuados influyen positivamente en la reducción de la morosidad, al permitir filtrar correctamente a los solicitantes con mayor riesgo crediticio.

TERCERA. Respecto al objetivo específico 2, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la evaluación cualitativa y la morosidad, con un coeficiente de correlación de 0.751 y un valor $p = 0.000$. La evaluación cualitativa que incluye aspectos como referencias personales, estabilidad laboral, comportamiento del cliente y tipo de

actividad permite anticipar el posible incumplimiento. Una revisión superficial de estos factores puede incrementar el riesgo de morosidad.

CUARTA. En cuanto al objetivo específico 3, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la evaluación cuantitativa y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.902 y un valor $p = 0.000$. Este resultado indica que el análisis numérico de ingresos, gastos, capacidad de pago y niveles de endeudamiento es el aspecto más determinante en la predicción de morosidad. Por tanto, un análisis cuantitativo riguroso minimiza considerablemente el riesgo financiero.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. En base a la relación significativa encontrada entre las políticas de crédito y la morosidad, se recomienda que la entidad financiera Mi Banco – Agencia Puno fortalezca el diseño, aplicación y control de sus políticas crediticias. Es fundamental que estas políticas incluyan criterios técnicos claros y procedimientos estandarizados para el otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos. Asimismo, deben actualizarse periódicamente considerando el perfil de los clientes y el entorno económico local.

SEGUNDA. Dado que las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad, se recomienda que la entidad financiera Mi Banco – Agencia Puno implemente capacitaciones continuas al personal encargado del área crediticia, enfocadas en el uso de herramientas técnicas de evaluación, segmentación de riesgos y aplicación uniforme de las condiciones crediticias. Esto permitirá filtrar adecuadamente a los solicitantes con mayores probabilidades de incumplimiento.

TERCERA. Considerando que la evaluación cualitativa se relaciona significativamente con la morosidad, se recomienda a la entidad financiera Mi Banco – Agencia Puno reforzar la revisión de aspectos personales, laborales y sociales de los solicitantes. Para ello, la entidad debe diseñar una matriz de evaluación cualitativa con indicadores verificables que permitan identificar señales de alerta sobre el comportamiento crediticio antes del desembolso.

CUARTA. En vista de que la evaluación cuantitativa presenta una relación muy alta con la morosidad, se recomienda que Mi Banco – Agencia Puno priorice un análisis financiero

exhaustivo de cada cliente antes de aprobar un crédito. Este análisis debe incluir ingresos reales, gastos fijos, niveles de endeudamiento y capacidad de pago. Asimismo, es importante validar la documentación financiera presentada y utilizar simulaciones de escenarios de riesgo para mejorar la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. T. (2022). *Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad financiera, Lima, 2022* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107367>
- Alarcon, A. R., De La Cruz, E., & Zambora, T. F. (2024). *Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín—2022* [Tesis, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14812>
- Andrade, J. C. (2024). *Análisis del otorgamiento de créditos y su incidencia en los índices de morosidad de Mi Banco agencia Puno, 2022* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Jose Carlos Mariategui].
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3055>
- Arnold, T. (2008). *Conceptos de tecnología. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.*
- Banco Mundial. (2023, julio 22). *Los emprendedores y las pequeñas empresas impulsan el crecimiento económico y crean empleos* [Text/HTML]. World Bank.
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/06/20/entrepreneurs-and-small-businesses-spur-economic-growth-and-create-jobs>
- Barboza-Navarro, D., Solórzano-Thompson, J., & Paniagua-Molina, 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*, 36(2), 59-74.
<https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>
- BBVA. (2022). *¿Cómo se mide la calidad crediticia de una entidad financiera?*
<https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/como-se-mide-la-calidad-crediticia-de-un-banco/>
- BBVA. (2024). *Qué es la morosidad y cuáles son sus consecuencias.* BBVA NOTICIAS.

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

Cáceres Mesa, M. L., Gómez Meléndez, L. E., & Zúñiga Rodríguez, M. (2018). El papel del docente en la evaluación del aprendizaje. *Conrado*, 14(63), 196-207.

Calle, J. P. (2024). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?*
<https://www.piranirisk.com/es/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

Candian, M. (2024). *Score Crediticio: ¿qué es, importancia y cómo analizarlo?* Blog SYDLE.

<https://www.sydle.com/es/blog/score-crediticio-66688f2a23f910085db97011>

Castillo, M. (2014). *Sobre las obligaciones y su clasificación*. 66.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/12697/13250>

Céspedes, C. V. del M. (2018). *La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016* [Tesis, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4533>

Chacon, A. F. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y morosidad en entidades financieras de San Juan de Lurigancho, 2024* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/160539>

Condori, N., Gamarra, R. M., & Huanca, J. F. (2022). Calidad de evaluación crediticia y nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediminka en la ciudad de Juliaca 2022. *REVISTA DE INVESTIGACIONES EMPRESARIALES*, 3(1), Article 1.

Cortez, A. L., & Vargas, C. J. (2022). *“La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de Ventanilla – Perú 2022”* [Tesis, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31545/TRABAJO%20TESIS>

- %20FINAL%20ANITA%20Y%20CYNTHIA_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- España, R., & Consuegra, S. (2020). *2 estrategias para reducir riesgos financieros y hacer frente al 2021*.
https://investigaciones.corfi.com/finanzas-corporativas/decisiones-de-financiamiento/2-estrategias-para-reducir-riesgos-financieros-y-hacer-frente-al-2021/informe_442814
- Galvis, Á. P. (2013). Breves comentarios a las reglas vigentes para el cómputo de plazos o términos de origen legal. *Revista de Derecho Privado*, 24, Article 24.
- García, A. (2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?*
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>
- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar? | Conexión ESAN*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Gurusis. (2023). *Política de crédito y cobranza: Qué son y ejemplos*.
<https://gurusis.com/politica-de-credito-cobranza-ejemplos/>
- Hernández, R., Fernández, L., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

de

C.V.

https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DE_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Huanca, E., & Ascuna, L. M. (2021). *Evaluación de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca 2020* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5112>

Jara, A., & Quiñonez, R. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116435>

Maldonado, J. Á. (2015). *Cultura de servicio al cliente*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/>

Mallar, M. Á. (2010). La Gestión por Procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 0-0.

Manzano, E. W., & Quishpe, C. L. (2023). *Análisis del índice de morosidad del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato LTDA agencia Latacunga y su impacto en los resultados financieros del año 2022*. [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11216>

Melgar, S. S. (2024). *Morosidad y rentabilidad en el Banco de Crédito del Perú, periodo 2019-2020* [Tesis, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15362>

Narvaez, M. (2022). Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de->

la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf

Pacori, R. M., Ruelas, Y., & Luque, K. M. (2021). *Evaluación Crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5296>

Pallo, C. D., & Toaquiza, J. W. (2024). *Análisis de la morosidad en tiempos de pandemia en las cooperativas de ahorro y crédito Segmentación 1 de la provincia de Cotopaxi, periodo 2020-2022*". [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/12098>

Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.

Ramos, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1). <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>

Rivarola, F. (2024). *Enfoque al cliente: Una estrategia para asegurar el crecimiento*. <https://www.crentio.com/es-ar/blog/enfoque-al-cliente>

Sanga, M. M. J., Carrizales, L. T., Panca, C. M. A., Condori, M. N. T., & Chokewanca, I. R. R. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>

Santander, B. (2023). *¿Quién es el prestatario?* Banco Santander. <https://www.bancosantander.es/glosario/prestatario>

SBS. (2021). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú*. SBSPerú. <https://www.sbs.gob.pe/>

- Valle Ortiz, A. E. (2019). *Modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6852>
- Vilca, C. R., & Torres-Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Vílchez, J. A. M. (2018). El Derecho de la Competencia en el sistema financiero. *Foro Jurídico*, 17, 90-110.
- Zevallos, J. L. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca—2020* [Tesis, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11733>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO AGENCIA PUNO, PERIODO 2025

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025</p>	<p>GENERAL Existe relación positiva significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025</p>	<p>INDEPENDIENTE: Evaluación crediticia</p>	<p>Políticas de Crédito Evaluación cualitativa Evaluación cuantitativa</p>	<p>Procedimientos. Referencias. Visitas domiciliarias. Posibilidad de pago. Ingresos y egresos.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel o alcance: Correlacional Método: Descriptivo-correlacional Diseño. No experimental-tranversal Población: 30 trabajadores</p>
<p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025? ¿Cuál es la relación entre la evaluación</p>	<p>ESPECÍFICOS Establecer la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025 Establecer la relación entre la evaluación</p>	<p>ESPECÍFICOS Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Agencia Puno, periodo 2025 Existe relación significativa entre la evaluación</p>	<p>DEPENDIENTE: Morosidad</p>	<p>Índice de morosidad Incumplimiento de pago Clasificación del deudor</p>	<p>Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada El contrato Garantías Obligación del pago Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación</p>	<p>Muestra: 30 trabajadores Técnicas e instrumento de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica de análisis de datos</p>

<p>cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025?</p>	<p>cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025</p> <p>Establecer la relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025</p>	<p>cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa y la morosidad en la entidad financiera Banco Puno, periodo 2025</p>				<p>dudoso y pérdida.</p>	<p>Análisis descriptivo</p> <p>Análisis inferencial</p>
--	--	---	--	--	--	--------------------------	---

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



Título del estudio: *Evaluación crediticia y morosidad en la entidad financiera Mibanco - Agencia Puno, periodo 2025*

Instrucciones:

Estimado(a) encuestado(a), este cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante para el estudio. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

ESCALA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA						
N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: Políticas de credito						
1	Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos.					
2	La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos.					
3	Los analistas de créditos verifican correctamente los documentos para poder otorgar créditos.					
DIMENSION 02: Evaluación cualitativa						

4	Considera que la información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes.					
5	En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS.					
6	Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito.					
7	Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente.					
8	Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente.					
DIMENSION 03: Evaluación cuantitativa						
9	Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos.					
10	Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.					
11	Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago					

Fuente: (Jara & Quiñonez, 2023)

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD						
N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 01: Índice de morosidad						
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.					
13	Se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.					
14	Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.					
DIMENSION 02: Incumplimiento de pago						
15	El contrato de préstamo para el cliente es accesible y de fácil comprensión.					
16	Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.					
17	Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de					

	atraso					
DIMENSION 03: Clasificación del deudor						
18	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado.					
19	Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros.					
20	Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación.					
21	Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.					
22	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.					

Fuente: (Jara & Quiñonez, 2023)

Anexo 03: Base de datos

N	VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA											VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD										
	DIMENSIÓN 01: Políticas de credito			DIMENSION 02: Evaluación cualitativa					DIMENSION 03: Evaluación cuantitativa			DIMENSIÓN 01: Índice de morosidad			DIMENSION 02: Incumplimiento de pago			DIMENSION 03: 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
1	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5
3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
9	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
13	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
16	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
19	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
20	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
26	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
27	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
28	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
29	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
30	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 04: Evidencias de la aplicación del instrumento



Figura 01: Fotografía de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia



Figura 02: Fotografía de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia



Figura 03: Fotografía de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia



Figura 04: Fotografía de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia