



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de cartera crediticia y el efecto en la morosidad en Mibanco agencia
Esperanza Matriz, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Visalot Pingus, Fredy (Orcid.org/0000-0003-2356-6149)

ASESORES:

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (Orcid.org/0000-0003-1004-5520)

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia (Orcid.org/0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y a mi esposa que siempre estuvieron ahí día a día, brindándome su apoyo constante a lo largo de mi etapa universitaria; también dedico este trabajo a mi hijo que me da la fuerza para seguir a delante con mucha fe y optimismo.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y salud para poder llegar a cumplir mis metas propuestas. A mis padres por guiarme, enseñarme e inculcarme buenos valores. A mi esposa por todo su apoyo incondicional en cada momento. A mis asesores por su orientación y conocimientos brindados, el cual ha permitido el desarrollo de la presente investigación científica.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice De Tablas	v
Índice De Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	
	47

Índice De Tablas

Tabla 1. La Edad de microempresarios sujeto a crédito.....	26
Tabla 2. IFIS- Entidades reportantes por empresario.....	26
Tabla 3. Experiencia en el negocio.....	27
Tabla 4. Comportamiento de pago.....	27
Tabla 5. Capacidad de pago.....	28
Tabla 6. Garantía Real o simplificada.....	28
Tabla 7. Nivel de gestión de cartera crediticia.....	29
Tabla 8. Clientes reportados con mora y sin mora de Mibanco.....	29
Tabla 9. Saldos de cartera con mora y sin mora de Mibanco	30
Tabla 10. Reporte de morosidad en Olas de Mibanco agencia Esperanza Matriz.....	30
Tabla 11. Nivel de morosidad Mibanco agencia Esperanza Matriz.....	31
Tabla 12. Efecto de la gestión de cartera crediticia y morosidad.....	36

Índice De Figuras

Figura 1. Organigrama de la entidad.....	25
Figura 2. Flujograma de la elaboración de la propuesta crediticia.....	33
Figura 3. Flujograma del análisis de la propuesta crediticia.....	35

Resumen

El estudio se realizó con el propósito de determinar el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021. El diseño de la investigación es no experimental, de alcance descriptiva, presenta un corte transversal, la población es 3420 microempresarios y muestra la representa los 345 microempresarios de la institución Mibanco, agencia Esperanza Matriz 2021, de producto Mi capital. Este trabajo se realizó en base a la información proporcionada por la entidad financiera Mibanco, y con la aplicación de técnicas como son el análisis documentario. Se obtuvo como resultado que la correlación de Spearman es $R_s = 0,401$ (existiendo una correlación positiva moderada) con nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que la gestión de cartera crediticia de la entidad financiera Mibanco Agencia Esperanza Matriz tiene una relación positiva moderada con la morosidad, y que a pesar de los factores externos se ha mantenido la morosidad en 5.08%, monto asumido por la agencia.

Palabras clave: Cartera Crediticia, morosidad , cobranzas

Abstract

The study was carried out with the purpose of determining the effect of credit portfolio management with delinquency in Mibanco agency Esperanza Matriz 2021. The research design is non-experimental, descriptive in scope, presents a cross-section, the population is 3420 microentrepreneurs and the sample represents the 345 microentrepreneurs of the Mibanco institution, agency Esperanza Matriz 2021, of the Mi capital product. This work was carried out based on the information provided by the financial entity Mibanco, and with the application of techniques such as documentary analysis. The result was that Spearman's correlation is $R_s = 0.401$ (with a moderate positive correlation) with a significance level of $p = 0.000$, this being less than 5% ($p < 0.05$), which means that the credit portfolio management of The financial entity Mibanco agency Esperanza Matriz has a moderate positive relationship with delinquency, and that despite external factors, delinquency has remained at 5.08%, amount assumed by the agency.

Keywords: Credit portafolio, delinquency , collections

I. INTRODUCCIÓN

En el escenario internacional, según el Fondo Monetario Internacional, explica que la economía global se vuelve cada vez más zozobra en 2022 generado por la crisis económica de China y la inflación, lo que resultó en el brote de la Covid-19. Conducen a un endurecimiento de las condiciones financieras mundiales, lo que podría provocar un sobreendeudamiento en los mercados en crecimiento y los países avanzados, lo que provocaría una caída del crecimiento mundial de hasta un 3,2 % para finales de 2022 (Fondo monetario internacional [FMI], 2022).

Por otro lado, la morosidad corporativa para muchas empresas se disparó en un 42%, impulsado por la desaceleración económica, la guerra en Ucrania y la situación inflacionaria en España. Para las empresas, la morosidad o atraso en pagos tiene un doble precio, en primer lugar, dificulta la financiación debido a no tener la capacidad para pagar de forma inmediata la deuda y, en segundo lugar, los elevados costos de los intereses (Gutiérrez, 2022)

A nivel nacional, la tasa de morosidad se ha estabilizado en torno al 5,9% en el primer trimestre de 2022, según el Informe de Estabilidad Financiera. El crecimiento de la cartera morosa disminuyó en la mayoría de las áreas de crédito. Por otro lado, al inicio del tercer trimestre de 2021, la morosidad, especialmente los reestructurados, aumentó un 6,3% en la cartera de medianas empresas. Por otro lado, la cartera con atraso de la deuda de las MYPE muestra una tendencia favorable de desaceleración debido a la recuperación económica de forma gradual. Esto disminuye los requisitos de provisiones de las entidades no bancarias, mejorando así su índice de rentabilidad (Banco central de reserva del Perú [BCRP], 2022).

Por otro lado, los préstamos entregados a empresarios aumentaron un 4,4% en el primer trimestre de 2022, y los préstamos a la vivienda variaron un 8,1% respecto a abril del año pasado, al igual que aumentaron los préstamos al consumo. en el mismo período de análisis, el sistema financiero continuó recuperándose. En 2021 continuó la recuperación del impacto de la pandemia, lo que se evidencia en la reducción de la morosidad en la cartera de créditos y la mejora de la rentabilidad para las instituciones financieras (Sociedad de comercio exterior del Perú [COMEX], 2022).

En un entorno regional, la Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ofrece una amplia gama de productos financieros destinados a apalancar liquidez para los empresarios peruanos con el objetivo de mejorar la condición de vida en el crecimiento y desarrollo de todos. En consecuencia, el índice de morosidad de las cajas se situó en julio el 6,2%, índice superior en 0,9% más que en el año 2021. La tasa de morosidad de los organismos no bancarios es de 7,6%, el cual aumentó en 1%. El reporte de las instituciones financieras es de 6,0%, el cual generó el aumento del 0,9%. Por otro lado, la tasa de mora registrada en el Banco de la Nación es de 2,3%, y aumentó en 0,3% en comparación con el mismo período del año pasado. (Banco central de reserva del Perú [BCRP], 2021).

A nivel institucional, Mibanco – Banco de la microempresa SA., es una institución financiera y está regulada por la Superintendencia de Banca, seguros y AFP. Con más de 300 oficinas en el país, es el primer banco en el ámbito de las microfinanzas en Perú y el segundo en Latinoamérica; por lo cual cuenta con 6 agencias en la provincia de Trujillo, 2 agencias en el distrito la Esperanza. Siendo la más representativa agencia Esperanza Matriz, en saldos de cartera. Por otro lado, Mibanco agencia Esperanza Matriz, cuenta con 19 asesores de negocios, quienes se encargan de evaluar y otorgar créditos a los empresarios y otras personas que lo necesiten, por medio del producto Mi Capital que son otorgados a las micro y pequeñas empresas, el cual al cierre de 2021 registra un monto de créditos otorgados de S/ 2,760,038.00 de nuevos soles, contando con un porcentaje de 5.08% de mora.

Las causas que originan una mala gestión de cartera crediticia en la entidad financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz está enfocado en la edad de los clientes, el número de entidades con los que mantiene un crédito, la poca experiencia que tiene en el mercado, un comportamiento de pago débil, una capacidad de pago insolvente y por último la falta de garantías reales y simplificadas que respalden el otorgamiento del producto financiero.

La consecuencia que origina es tener una morosidad alta donde la cartera vencida pise 9, obliga al banco a provisionar el 8% de los créditos con 8 días de atraso y en la cartera vencida resolución 1 a 30, obliga al banco a provisionar el 25% de los créditos que superan los 9 a 30 días de atraso, generándole adicionalmente un

proceso judicial de cobranza, por ende, perjudicando la rentabilidad de Mibanco agencia Esperanza Matriz.

Para la formulación del problema se menciona la siguiente pregunta: ¿Cuál es el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021?, problema general que será respondido por medio del desarrollo de los objetivos de la presente investigación.

Para la justificación se menciona metodológicamente a Hernández et al. (2010). Esta investigación se justifica desde la relevancia social, porque permitirá tener conocimiento de una adecuada gestión de cartera de crédito del producto Mi Capital, el cual beneficie a otras entidades financieras a reducir la incertidumbre y la morosidad de sus carteras. Desde el aspecto metodológico, permitirá brindar un nuevo instrumento de medición de las variables de estudio, basándonos en los parámetros establecidos metodológicos y científicos brindados por la Universidad. Desde el aspecto teórico, permitirá aumentar el conocimiento actual de las dos variables, con la finalidad de que se siga investigando temas relevantes para las instituciones financiera. Desde el aspecto practico, la entidad financiera Mibanco, agencia Esperanza Matriz mejorará su gestión y procesos para gestionar la cartera de créditos, con el fin de reducir los índices de morosidad obtenidos. Por último, este trabajo es conveniente porque por medio de la propuesta que se planteará, se pretende ayudar a más instituciones a reducir su morosidad y llegar a más clientes que necesitan del producto Mi Capital para seguir financiando sus negocios.

Por lo cual se plantea el siguiente objetivo general que es Determinar el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021. El cual será resuelto mediante los siguientes objetivos específicos que son Evaluar la gestión de cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021. Evaluar el nivel de morosidad de la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021. Proponer mejoras en los controles de procedimientos cualitativos para la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

Por último, se propone como hipótesis que El efecto es positivo entre la gestión de cartera crediticia y la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se recolecto investigaciones científicas internacionales y nacionales, que permitirán fundamentar el trabajo y dar respuesta a la hipótesis planteada, citando a los siguientes autores.

Sánchez (2022), en su investigación trabajó como objetivo determinar el impacto de la morosidad en la cartera de crédito de las COACs. La metodología utilizada es no experimental descriptivo, utilizándose como instrumento y técnica el análisis documental, obteniendo los siguientes resultados que las entidades financieras presentan carteras morosas, así como importantes pérdidas que afectan su liquidez, debido a las condiciones epidemiológicas, la capacidad que tienen los clientes para poder cumplir con sus compromisos contractuales se ve directamente afectada. En este sentido, las instituciones prestan atención a la recuperación oportuna de los préstamos vencidos, al mismo tiempo que reducen la emisión de préstamos. Además, estas instituciones ven en la refinanciación un arma de recuperación de cartera. Al mismo tiempo, se determinó que el segmento más afectado es las microfinanzas. Esto se debe a que las microempresas han sido perjudicadas por la pandemia y, por lo tanto, no pueden cubrir el pago de sus obligaciones con los bancos. Este antecedente contribuye a determinar el impacto de las dos variables, en cuanto a la morosidad y el buen proceso de evaluación de créditos.

Otra investigación de Ulloa (2020), tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la morosidad y la cartera de crédito de la institución. La metodología utilizada es no experimental descriptivo, tomando como instrumento el análisis documental, obteniendo los siguientes resultados, que la cartera morosa se encuentra en riesgo debido a que la entidad financiera alcanzó en marzo de este año un índice de morosidad de 9.19%, lo que la califica como de “alto riesgo”, lo que convierte a su cartera en un riesgo crediticio. Por otro lado, el socio incumple el pago de su préstamo, teniendo en cuenta que el plazo del préstamo vence 1 día después de su vencimiento aumentando la morosidad. Esta realidad se deja sentir por las diversas situaciones que ha vivido el país y el mundo hasta el momento, aumentando la incertidumbre en los bancos y las deudas a los clientes. Este antecedente contribuye a determinar las

razones que influyen a que la cartera de crédito y la morosidad aumenten, identificándose los factores puntuales a tomar en cuenta en la presente investigación.

También Daquilema (2020), en su investigación trabajó como objetivo presentar cambios en el modelo de gestión con el propósito de reducir la morosidad existente en la entidad financiera. La metodología utilizada es no experimental descriptivo, utilizando como instrumento y técnica la guía de análisis de documentos, obteniendo los siguientes resultados. La cooperativa presentaba serias debilidades en el proceso de colocación y recuperación de cartera, con una tasa de morosidad del 10,33%, por lo que se pusieron en marcha procesos que ayudarán a mejorar y reducir las debilidades que incrementan la morosidad y por ello se incluyeron en la estrategia de desarrollo, determinada por cómo se completa el proceso de negociación de Crédito, proceso de préstamo, proceso de seguimiento y cobranza y pautas de estrategias que ayudarán a reducir la morosidad de COAC. Este antecedente contribuye analizar los procesos y su implementación para un trabajo correcto al momento de evaluar un cliente.

Novillo (2018), en su investigación tuvo como objetivo crear un plan por medio de la gestión para reducir la morosidad de la cooperativa. La metodología utilizada es no experimental descriptivo, la técnica e instrumento es el análisis documental, obteniendo los siguientes resultados que las altas tasas de incumplimientos actuales de la Agencia en su cartera de préstamos para microempresas y comerciales, si bien revelan la necesidad de un proceso de análisis crediticio efectivo y eficiente, son inadecuados para priorizar préstamos adicionales. En el análisis de la cartera integral de insolvencia, la institución tiene fondos por cobrar y el saldo de préstamos vigentes ha seguido aumentando, lo que resulta en una liquidez institucional insuficiente. La falta de una planificación adecuada, que incluya estrategias adecuadas para la recuperación de carteras insolventes y una política de asignación de créditos, hace que el proceso de recuperación sea ineficaz. Este antecedente contribuye en determinar un adecuado plan o propuesta que sea eficiente para obtener resultados en mejora de la morosidad.

Alcantara (2021), en su investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia de la gestión del riesgo crediticio entre los préstamos morosos en el año

2017, el diseño de la investigación es correlación descriptiva no experimental basada en la investigación bibliográfica y la información obtenida a través del análisis de la literatura y encuestas, población estudiada fue de 11 agencias y una muestra probabilística 74 analistas de créditos. Como resultado principal se menciona que la agencia los olivos, al cierre del 2017, presento un índice de morosidad alta de 34.43 %, por otro lado, según la encuesta el 37,84% cree que el índice de morosidad alta es por una deficiente evaluación, el 28,38% cree que es por la estabilidad económica, el 25,68% cree que los socios están sobregirados, y el 6,76% cree es las garantías. El 40,54% de los analistas encuestados opinan que la gestión del riesgo crediticio de la cooperativa es deficiente, el 37,84% lo considera regular y el 21,62% lo cataloga como buena gestión. Este antecedente permite determinar las razones por que un cliente entra en morosidad, y las cuales son esenciales para el análisis del presente trabajo de investigación.

También Irigoin (2020), con el objetivo de determinar la relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. La metodología fue descriptivo correlacional con un diseño transversal no experimental utilizando como método las encuestas. Por otro lado, la calificación crediticia se correlaciona positivamente con la morosidad, alcanzando un coeficiente de correlación de Pearson de 0,828. Por lo que se propone mejorar los procesos de evaluación crediticia y mejorar los procesos de cobranza con la finalidad de reducir los índices de morosidad. Este antecedente contribuye aumentar los argumentos teóricos actuales referente a las dos variables de estudio, siendo importante su aplicación en futuras investigaciones.

Grández (2020), en su investigación tuvo como objetivo analizar las estrategias de las variables. La metodología es no experimental, se trabajó una encuesta, como resultado, la gestión de la cartera de préstamos no fue muy efectiva, ya que el 66.67% de los entrevistados manifestó que estar de acuerdo completo de que las entidades financieras saben más sobre la recolección de clientes morosos, perjudicando a la rentabilidad de la empresa. De estos, los activos vencidos y legales representaron el 70%. La cooperativa no tiene una buena gestión de cartera porque no están diversificadas y los analistas se centran en obtener préstamos a través de garantías

en lugar de solvencia. Como resultado, los socios se han endeudado debido a malas calificaciones crediticias, lo que les ha impedido cumplir con sus obligaciones reconocidas, dejando así a la cooperativa endeudada. Este antecedente contribuye por medio de instrumento utilizado, el cual será importante para la adaptación de nuevo instrumento a realizar en la presente investigación.

Antezana y Collazos (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la morosidad y la calidad de cartera crediticia de los clientes, por otro lado, a esta Investigación fue aplicativo de nivel descriptivo. Técnica trabajada fue archivo documental, con instrumento lista de cotejo, donde se analizó registro de créditos y lista de clientes. Como resultado se muestra que existe una relación moderada y reciproca entre las variables, es decir, si la calidad de la cartera de crédito es buena, la tasa de mora del crédito disminuirá, y si la calidad de la cartera disminuye, la tasa de mora del crédito aumentará; las correlaciones permanecieron opuestas, pero en este caso específico la morosidad mantiene un alto nivel, debido a las deficiencias en la gestión que se tienen que mejorar. Este trabajo contribuye al determinar la existencia de la relación de ambas variables, el cual se busca encontrar, con el fin de proponer alternativas de mejora.

Así mismo es importante mencionar las definiciones y conceptos referente a la primera variable que es Gestión de cartera crediticia, mencionando a los siguientes autores.

Es la parte más importante porque es un elemento de liquidez del capital de trabajo y requiere una inversión constante de una parte de la cartera, por otro lado, debido al aumento de la facturación, las denominadas carteras morosas, en esta categoría. el tamaño de la cartera debe controlarse más estrictamente, porque depende de cuánto dinero se financie a largo plazo y a corto plazo (Cortes et al. 2017). Por otro lado, también es conocido como un proceso de acciones para alcanzar un determinado periodo de vencimiento y coordinación los recursos accesibles para lograr objetivos específicos, en primer lugar, reducir el riesgo y, por lo tanto, reducir la morosidad en materia financiera implica también una amplia y poderosa interacción entre entornos, procesos y productos, recogiendo documentos que protegen activos financieros u operaciones financieras en beneficio de terceros (Taípe, 2016).

Por otro lado, Si las empresas administran mal sus carteras de préstamos, pueden aumentar las tasas de morosidad de los clientes y, por lo tanto, reducir la calidad de sus carteras de préstamos (Mayorca y Aguilar, 2016). La gestión del crédito o “creditmanagment”, por su definición en inglés, está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes. Este rubro representa un activo el cual debe caracterizarse por poder recuperarse sin riesgo de pérdida y que sea capaz de producir una rentabilidad en el plazo de su duración (Guerrero,2018).

Por otro lado, se menciona los tipos de créditos que existen en las entidades financieras,

Según Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS] (2008), la cartera de créditos es clasificada en ocho (8) tipos de créditos:

Créditos Corporativos: Son créditos otorgados a personas jurídicas cuya factura anual es mayor a S/. 200 millones en los últimos dos años con base en los estados contables auditados más recientes del deudor. Si la venta anual del deudor disminuye a S/. 200 millones por dos (2) años consecutivos, deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Créditos Grandes Empresas: Son créditos brindados a personas jurídicas que reúnan las siguientes características: a) Ventas superiores a los S/. 20 millones, y no mayores a S/. 200 millones. b) El deudor haya conservado los títulos de deuda emitidos en el mercado de capitales durante el último año.

Créditos a medianas empresas: Son créditos que se brindan a las empresas que tengan un pasivo menor o igual a 300 000 soles en los últimos 6 meses y no cumplen para ser clasificados como corporativos o a grandes empresas.

Créditos a pequeñas empresas: Se otorga a persona naturales o empresas que tengan un endeudamiento en el SSFF no mayor a S/. 300 mil soles. excluyendo créditos hipotecarios, los monto a financiar son mayores a S/. 20 mil y no mayores a 300 mil soles.

Créditos a microempresas: Son dineros otorgados a personas naturales con negocio, o personas jurídicas, cuyo endeudamiento no sea mayos a S/. 20 mil

soles, sin incluir créditos hipotecarios.

Créditos de consumo revolvente: Son dineros otorgados a actividad comerciales de personas con negocio o empresas jurídicas y que desempeñen una actividad comercial real, excluyendo los créditos para vivienda, se le puede otorgar montos hasta 300 000 soles, en los últimos 6 meses consecutivos se clasificara como un crédito mediana empresa.

Créditos de consumo no-revolvente: Son créditos otorgados a comerciantes físicos para el pago de algún bien, servicio u otros gastos que no son comerciales.

Créditos hipotecarios para vivienda: Dinero otorgado a personas específicamente para la construcción de su vivienda, quedando hipotecada la casa en registros hasta la cancelación total o parcial del préstamo (pp.11-13).

Así mismo, se mencionará el criterio de evaluación que debe tener un asesor de negocios al momento de evaluar a un cliente.

Parte de la evaluación debe tener en cuenta que el otorgamiento de crédito depende de la disponibilidad de dinero que tenga para realizar el pago, que a su vez está determinada básicamente por el flujo de dinero que pueda tener después de haber deducidos los gastos y el historial crediticio. Para analizar el crédito de los morosos particulares, se revisará la solvencia con base en las remuneraciones y otros ingresos generales, el patrimonio, el gasto personal y comercial generado por su organización; y calificaciones que reporte el sistema de análisis como el Experian. Por otro lado, para préstamos para pequeñas y microempresas, se puede estar exenta de algunos requisitos de documentos establecidos por esta autoridad de control, poder formular en conjunto los indicadores mínimos entre el cliente y la empresa para satisfacer a esta autoridad de control, por lo que es importante que tenga el disponible para cumplir con estas obligaciones o para contraer nuevas (Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS], 2008),

Por otro lado, se menciona la clasificación crediticia del deudor mencionando 3 criterios importantes.

Según Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS] (2008), hay lo siguiente.

Criterios generales. La calificación crediticia de un cliente se determina principalmente por su disponible que tiene para hacer frente a sus deudas de corto y largo plazo. El compromiso y voluntad de pago por parte del cliente se considera un criterio válido. Por otro lado, si el cliente tiene varios créditos de una empresa o varias, entonces su clasificación sería de un cliente con alto riesgo para la entidad bancaria.

Créditos de Deudores No Minoristas. Al asignar un deudor a una cartera de préstamos no minoristas, se debe tener en cuenta desde el principio el flujo de caja del deudor. Las empresas del sistema financiero deben ser conscientes de cuán sensibles son a los cambios en el entorno económico y regulatorio al evaluar los flujos de efectivo. Si un deudor no paga su deuda dentro del plazo acordado, tendrá poco flujo de efectivo.

Créditos de Deudores Minoristas. Se verificará su disponible para cubrir deudas y se evaluará legitimidad de la información proporcionada. Los pequeños deudores sólo son sospechosos o incobrables si su solvencia es 20%, claramente es un cliente con comportamientos poco confiables.

Para la clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente, se considera 5 categorías el cual será sustenta de la siguiente manera.

Según Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS] (2008), hay lo siguiente:

Categoría Normal. Son morosos que logran cancelar sus créditos, con un límite máximo de atraso de hasta 8 días calendario, contados desde el monto vencido de la cuota.

Categoría con Problemas Potenciales. Son aquellos morosos que después del vencimiento, registran de 9 a 30 días calendarios de morosidad, volviéndose un cliente con problemas potenciales.

Categoría Deficiente. Son aquellos morosos que registran demora en el pago de 31 a 60 días calendario,

Categoría Dudoso. Son aquellos morosos con 61 a 120 días contados desde el vencimiento de la cuota y que están en la categoría del banco como dudosos.

Categoría Pérdida. Son aquellos morosos que registran más de 120 días calendarios y que es una categoría de perdida para la institución financiera y con alto riesgo de ser cobrado.

Las provisiones son importantes en ser determinadas en una institución financiera, por lo cual se sustenta mediante lo siguiente.

Existen dos provisiones puntuales, el primero es Las provisiones generales son provisiones constituidas con carácter de cobertura para préstamos directos y exposiciones equivalentes al riesgo de crédito para préstamos a personas indirectamente garantizadas. La clasificación es común. Por otro lado, una disposición especial segunda incluye los préstamos directos y el riesgo de crédito equivalente a los préstamos indirectos de los garantizados que hayan sido clasificados como de riesgo superior al normal (Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS], 2008).

Las garantías son mecanismos que permiten realizar el cobro de la deuda que no es pagada, por lo cual se divide en dos partes.

La garantía real es la afectación directa que recae en los bienes muebles por medio de un acto jurídico por lo cual podemos hablar de 3 tipos de garantía con el cual trabaja los bancos o cajas; el primero es Hipoteca convencional, garantía que se emplea en créditos destinados a negocios o consumo, a la construcción sobre el inmueble del propietario, que no implica una transferencia de propiedad. El segundo, es compra venta con hipoteca, garantía que se emplea para garantizar créditos otorgados para la adquisición de vivienda, terrenos, locales comerciales, esto recae sobre el inmueble a adquirir. Por último, compra de deuda con garantía, garantía que se considera en los casos que el inmueble se encuentra hipotecado a favor de otra identidad (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021)

La garantía simplificadas o simples, el producto es proporcionado por el cliente en garantía, o mediante la firma de una declaración jurada (DJ) o un endoso del documento de asignación del producto aceptado por una institución financiera que permite otorgar crédito con base en la distribución y el respaldo de riesgo general del solicitante. Por otra parte, los bienes pignorados con otras personas (pagos puntuales o cancelados) pueden ser considerados como DJ muebles y garantizados hasta por 4

operaciones, si el valor garantizado cubre el 150% de los requisitos correspondientes. (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021)

La segmentación del riesgo por medio de entidades financieras es importante en ser analizadas y limitadas, por lo cual se menciona los diferentes tipos de riesgos asumidos.

Banco de la micro empresa [Mibanco] (2021), en su manual de créditos, nos delimita 5 niveles de riesgo.

Riesgo muy bajo (RMB), no aplica ninguna restricción de atención a montos menores o iguales a 150 000 nuevos soles, también hay una flexibilidad de los requisitos de garantía debido a que tiene un buen récord, pero tiene que ser exclusivo o como máximo tener 2 entidades reportantes.

Riesgo bajo (RB), se considera a los clientes que tiene como máximo 3 entidades incluido Mibanco y no es un cliente de alto riesgo para las instituciones financieras, otro factor que influye en esta segmentación es el historial en la central de riesgo mayor a 3 años.

Riesgo moderado (RM), se considera a los clientes que tiene como máximo 4 entidades incluido Mibanco, y es sensible para el banco y que tiene la probabilidad de caer en mala calificación en el sistema financiero.

Riesgo alto (RA) se considera a los clientes que tiene como máximo 5 a más incluido Mibanco. Y es alarmante para el banco debido a que tiene escasa la posibilidad de pago (p.8).

Otros de los aspectos que se analiza en una gestión de créditos o de cartera crediticia es la edad, siendo importante filtrar estos parámetros para otorgar crédito a clientes con responsabilidad de pago.

La edad mínima de los micro empresarios que quieren adquirir un crédito es para independiente de 20 años y para dependientes es de 23 años, los cuales son edades consideradas para el banco maduras y responsables para asumir la responsabilidad de pago de algún crédito, por otro lado, si no cumple la edad establecida tendrá que presentar algún aval. Por otro lado, la edad máxima que se le da créditos a los microempresarios es de 71 años, 11 meses y 29 días o cualquier enfermedad que limite seguir trabajando, debido a que el seguro de desgravamen solo

cubre hasta esa edad establecida, por otro lado, se puede atender el crédito siempre y cuando se suma otros requisitos como es el aval, comprar seguro particular y otros que garanticen el pago del crédito (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021).

La experiencia en el mercado es un punto determinante a evaluar con el fin de saber la estabilidad del negocio, por lo cual el parámetro está establecido de dos formas.

Tiempo mínimo de funcionamiento de actividad económica, los parámetros son dos, el primero está enfocado en las personas naturales con negocio que registren una temporalidad mínima de 6 meses para ser sujetos nuevamente. En el segundo parámetro está establecido para empresas jurídicas que tienen que tener como mínimo un año en el mercado para ser sujeto a créditos (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021).

Los productos brindados por los bancos para financiamiento son muchos, pero es necesario limitar el producto que investigamos

El producto mi capital está destinado a empresarios y emprendedores de pequeñas y microempresas (personas naturales o jurídicas) para aumentar el capital de trabajo mediante el financiamiento de materias primas, insumos o materiales. y que tiene un plazo de financiamiento que esta entre los 12 a 24 meses como máximo, y que tiene como finalidad ayudar en el crecimiento y permite desarrollarse y lograr cumplir los objetivos propuestos (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021).

El comportamiento de pago es una parte fundamental del trabajo, el cual se tomará en cuenta de los manuales de la institución financiera.

Para el Banco de la micro empresa [Mibanco] (2021), existe varios procesos que permiten determinar procedimientos.

Riesgo muy bajo (RMB), este compuesto por cliente que no supera atraso, es decir pagan de forma puntual.

Riesgo bajo (RB), está conformado por clientes que no supera atraso de 3 a 8 días.

Riesgo moderado (RM), este compuesto por clientes que no supera mayor a 9 a 30 días.

Riesgo alto (RA), son los clientes que superan los 30 días (p.8).

La capacidad de pago es un mecanismo que se utiliza siempre en la gestión de cartera de crédito, el cual permite evaluar al cliente todo el aspecto económico, por lo cual la entidad financiera lo conceptualiza de la manera siguiente.

La capacidad de pago se calcula con base en los ingresos generales y residuales del solicitante, el patrimonio neto, el monto de los pasivos diversos, el monto de los gastos incurridos por la empresa y las calificaciones crediticias asignadas que son colocadas por otros bancos. La empresa podrá estar exenta de algunos de los requisitos documentales exigidos por esta autoridad de control, podrá establecer conjuntamente indicadores mínimos entre el cliente y la empresa a satisfacción de esta autoridad de control, permitirá determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de las obligaciones (Banco de la micro empresa [Mibanco], 2021).

Por último, se menciona las dimensiones utilizadas en la primera variable de la presente investigación científica que es gestión de cartera de crédito.

De acuerdo a lo expuesto por Lara (2012) menciona 3 dimensiones, el cual fueron aplicadas en investigaciones relacionadas al riesgo crediticio, y de los cuales son:

Carácter del sujeto de crédito. Es un cliente con mayoría de edad que requiere un financiamiento a una entidad bancaria, el cual se somete a procedimientos de evaluación para determinar si es este sujeto al otorgamiento de crédito. En esta dimensión se evalúa 4 indicadores.

Edad, en este indicador evalúa el rango de edades de los clientes que son sujetos a evaluación, pudiendo determinar que todo mayor de 20 años puede ser sujeto crédito, por otro lado, la edad máxima para otorgar un crédito es de 71 años.

Entidades financieras reportantes (IFIS), en este indicador se evalúa el número de entidad reportantes que tiene un cliente, y el historial crediticio que ha generado en el transcurso de los años.

Experiencia en el negocio, este indicador evalúa los años de experiencia en el rubro comercial a que se dedica, teniendo como criterio mínimo para ser sujeto a crédito una temporalidad de 6 meses para persona natural y de 12 meses para persona jurídica.

Comportamiento de pago, este indicador evalúa la voluntad de pago que tiene el cliente con los créditos contraídos con la entidad y otras entidades financieras, observándose los días de atraso y los montos de pagos totales o mínimos abonados a la deuda.

Capacidad de pago. En esta dimensión se analiza los ingresos globales del giro evaluado, luego se deduce todos los gastos del negocio, personales y financieros que tenga hasta el momento donde se evalúa el crédito, con la finalidad de analizar su flujo de efectivo y no sobre endeudar al cliente con un crédito que no podrá pagar. Esta dimensión se evalúa mediante el indicador que es una fórmula.

Capacidad de pago, este indicador es medido mediante la siguiente fórmula que es (Ingresos globales del negocio) - (Gastos del negocio+ tarjeta de crédito+ cuota financiera+ gastos familiares) = Utilidad disponible.

Colateral. En esta dimensión se analiza el tipo de garantía que deja el cliente por el crédito obtenido, esta misma evaluación permite respaldar el dinero que la entidad financiera otorga, con la finalidad de incentivar al cliente en el cumplimiento del pago oportuno. Esta dimensión se analiza mediante dos indicadores.

Garantía real, este indicador hace referencia al bien mueble o inmueble que el cliente celebra mediante acto notarial (Constitución de hipoteca), con la institución financiera. El valor nominal es colocado por un tasador especialista, que es acreditado por la SBS.

Garantía simplificada, este indicador se analiza mediante una DJ (Declaración Jurada), en el cual el cliente afirma ser dueño o propietario de los bien mueble o inmueble dejado en garantía, cuyo valor nominal es colocado por el asesor de negocio con aprobación del jefe inmediato.

La segunda variable a ser analizada es la morosidad, las cuales serán base para la presente investigación a desarrollar. Como primer punto se define la morosidad.

Las deudas se deben a una mala gestión de la cartera de crédito, por eso se llama cartera de clientes pesados. De igual manera, cabe señalar que un aumento en una cartera pendiente indica la viabilidad a largo plazo de la agencia o institución. (Camargo, 2018). La morosidad es la falta de pago de un préstamo por parte de una

empresa a una institución financiera por diversas razones; también considerado un retraso en el pago de una obligación financiera también conocido como incumplimiento; Por otro lado, el autor también señala que es la morosidad un factor analizado constantemente por los bancos (Brachfield, 2012). La morosidad es el acto por el cual un deudor (persona física o jurídica) incumple su compromiso de pago cuando vence su obligación, retrasando la cancelación de los pagos. (Pedro, 2020). Por otro lado, también viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos (Campos et al., 2017).

Así mismo es importante identificar los determinantes de la morosidad en las microfinanzas.

Una institución de microfinanzas establecida para recaudar fondos mediante la creación de relaciones entre operadores con superávit y déficit en la economía. Hay varios riesgos. Riesgo de crédito, riesgo de mercado y procesos como componente significativo de las personas que pueden estar expuestas a irregularidades o errores técnicos (Llaza, 2010). Las personas que entran en mora en una economía diversa, se deben a su mal manejo de las finanzas y también a la débil gestión de filtros para otorgar créditos a las personas, generando que los bancos se llenen de personas que no pueden pagar afectándolos también de forma directas al cerrarles cualquier tipo de financiamiento (Mendoza, 2020).

El índice financiero por el cual se mide la morosidad permite determinar con exactitud si las entidades financieras están manejando correctamente su cartera de crédito, por lo cual es necesario definirlo.

Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [SBS] (2008), menciona que es uno de los parámetros para medir el riesgo de una cartera crediticia, se define matemáticamente como la proporción entre la cartera de crédito vencida y la cartera total

Ratio de morosidad

$$IMOR = \frac{CARTERA VENCIDA}{CARTERA TOTAL}$$

Por otro lado, como afecta la morosidad en las pequeñas empresas, al no contar con financiamiento para sus operaciones.

El incumplimiento de los plazos de pago afecta la vida de la empresa, ya que excluye las transacciones financieras, reduciendo la liquidez y la capacidad de hacer frente a las obligaciones. Según el análisis práctico, el incumplimiento puede conducir a desequilibrios económicos y financieros (Jaime, 2017). La morosidad tiene un impacto negativo en los prestamistas, obligándolos a celebrar contratos desfavorables para cumplir con sus promesas de pago. Además, los retrasos en los pagos (pagos atrasados) pueden generar una mayor inestabilidad en los negocios, lo que puede generar: mayores necesidades financieras, combinadas con falta de liquidez (Antonio, 2016)

Las causas o factores que originan la morosidad están dirigidas a indicadores internos como externos o causas excepcionales, por lo cual se determina a continuación.

Para el autor Delgado y Saurina (2004) menciona que existen 2 factores que originan la mora en una empresa, las cuales son:

Factores macroeconómicos. Este tipo de factor se da en empresas que no tienen liquidez ni capital de trabajo, llegan a un punto en que tienen menores ingresos y mayores gastos, y eventualmente cierran y adeudan a terceros, si estas deudas no son pagadas, entra a un proceso de cobranza judicial, generando embargos de cuentas y otros procedimientos administrativos.

Factores microeconómicos. Dichos factores resultan del hecho de que las instituciones financieras tienen políticas crediticias demasiado estrictas hacia los clientes, como resultado de lo cual los clientes no pueden pagar después de recibir un préstamo; otro aspecto es el crecimiento excesivo de la cartera sin un análisis previo de los ingresos de los clientes y finalmente la falta de una gestión de control de cobranza de los clientes (p.36).

Una serie de factores pueden conducir a la falta de pago a tiempo. La delincuencia en Perú va en aumento; debido a factores externos como nuestra economía estancada, hay varias dificultades en la recaudación y las mismas dificultades van en aumento (Gallegos et al., 2016). Por otro lado, factores ajenos a la personalidad del cliente como el mercado, la tecnología, la infraestructura, etc. han sumado factores como la insuficiente disposición a pagar. Otras causas externas de la morosidad (Pinto y Chuquimamani, 2016). Así mismo, el Fenómeno natural conduce a un aumento en la tasa de morosidad en las áreas afectadas y una disminución en la liquidez a medida que se deterioran las carteras de préstamos de los bancos (Moncada y Rodríguez, 2018).

También hay factores que generan que los clientes acumulen días de retrasos en los pagos, como la falta de planificación del proceso de cobranza, que parece ser irrelevante, y otras instituciones inexistentes que no cuentan con una estrategia de cobranza. (Wittlinger et al., 2008). Asimismo, si una empresa se declara insolvente y sus activos pueden exceder a sus pasivos, los activos circulantes son menores que los pasivos circulantes, lo que crea un incumplimiento. (Murillo, 2012).

La morosidad ha sido evaluada mediante una sola dimensión durante años y se toma como referencia a la institución Mibanco (2021), el cual se trabaja con estos criterios en pandemia y que son trabajados y analizados hasta la actualidad.

Cartera vencida, esta dimensión general se aplica en todos los bancos y cajas del Perú, y tiene como formula $(\text{Cartera vencida}) / (\text{Cartera total})$, para poder determinar la morosidad, pero dentro de la institución Mibanco se analiza dos indicadores importantes.

Cartera vencida en ola pise 9, este indicador analiza todos los créditos de 1 día de atraso a 8 días, con la finalidad de evitar que se provisione el saldo de crédito, el cual podría generar perdida para la institución financiera.

Cartera vencida resolución 1 a 30, este indicador analiza todos los créditos vencidos de 9 días a 30 días, con la finalidad de evitar que los clientes se vayan al área legal.

Este trabajo está relacionado con el siguiente marco regulatorio y creo que es muy importante identificar con la ayuda de NIC y NIIF, el marco regulatorio que justifica

la aplicación del estudio, el cual es de gran importancia para la organización, ya que permite que se tenga una visión más amplia de lo que sucede en las cuentas comerciales.

Para las Norma Internacional de Información Financiera [NIIF 7] (2015), Indica el riesgo de que uno de los instrumentos financieros utilizados o apostados resulte en una pérdida financiera que la persona no pueda pagar y se considera una pérdida extraordinaria. Por otro lado, el incumplimiento ocurre cuando el prestatario no paga en la fecha de vencimiento especificada en el contrato.

Por otro lado, la Normas internacionales de contabilidad [NIC 23] (2015), Se refiere al costo del préstamo en relación a los intereses recibidos por la institución, el cual debe ser informado y comunicado al regulador, pero está sujeto al riesgo de tasa de interés. perdido, por lo que es importante identificarlo y asegurarse de que sea un gasto para que su negocio no esté en riesgo al 100%.

En el Artículo 23°, Esta normativa establece que el riesgo de crédito surge por diversos factores y causas, tanto internas como externas, por lo que la normativa lo define de la siguiente manera: riesgo es la posibilidad de que no se liquide la cuenta, se convierta en pérdida para el banco por falta de voluntad o razones indirectas que hacen que los usuarios se demoren o eventualmente no paguen su préstamo.

La Resolución SBS N° 3780 (2011) indica que los bancos tienen la responsabilidad de monitorear y evaluar a sus clientes para que no cometan delitos graves y no afecten al banco, el propósito de esta regla es garantizar que los bancos tengan plenos derechos libres para retirarse y actuar de manera adecuada, libre y diligente para pagar una parte del préstamo, pero antes de eso deben hacer un control de cobro inicial.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

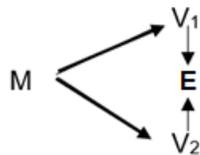
Tipo de investigación

La investigación es aplicada porque, se utilizan teorías con conocimiento actual para ayudar a comprender la situación actual en la gestión de la cartera de crédito y los niveles de endeudamiento, así como para aprender nuevos métodos de análisis donde involucre el análisis de variables poco estudiadas.

Diseño de investigación

El diseño trabajado es no experimental, debido a que no se manipulan las variables que se están estudiando, y según la temporalidad es de Corte Transversal, porque se trabajó en el periodo 2021, solamente analizando las variables y su posible correlación.

La investigación es descriptiva, la problemática observa de forma descriptiva sin esperar algún efecto de los resultados, se muestra la realidad de la institución financiera en su contexto real (Ary et al., 1989)



Dónde:

M : Es la muestra

V1: Gestión de cartera crediticia

V2: Morosidad

E : Efecto

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión de cartera crediticia

Variable 2: Morosidad

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Está conformada por los 3420 microempresarios de la institución Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, de producto Mi capital.

3.3.2. Muestra:

La muestra tomada según el análisis estadístico es de 345 de microempresarios de Mibanco, del producto Mi capital, base que será tomada de la información brindada por la Institución financiera Mibanco.

Determinación de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza de 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

N = Población

E = error (0.05= 5% de error muestral)

Obteniendo una muestra de 345 Clientes.

Resultado

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 3420 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (3420 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 345$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica este compuesto por una serie de pasos o procedimientos científicos y que tienen un orden, el cual garantiza el buen desarrollo de la investigación, por lo que se puede determinar que el propósito es juntar información, procesar y mostrar los resultados (Zacarias y Supo, 2020).

•Análisis documental

El análisis de documentos es un procedimiento típico probado en el campo, en general, pero se enfoca únicamente en la recopilación y el procesamiento de información útil para resolver problemas de conocimiento en las disciplinas científicas (Zacarias y Supo, 2020).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es un medio o mecanismo que los investigadores utilizan para recolectar o extraer la información de un problema específico, en su mayoría de casos se utiliza herramientas las cuales se puedan evidenciar el trabajo realizado y que le da mayor veracidad a la investigación (Bouso,2018).

•Guía de análisis documental

Este instrumento permitirá recolectar la información, procesarlo y transfórmalo en cuadros, tablas y figuras que contribuyen a resolver la hipótesis de la investigación.

3.4.2. Validación del instrumento

Para la verificación se considerará el criterio de 2 expertos, quienes harán recomendaciones específicas sobre los temas a revisar y analizar el documento a considerar. Los expertos son los siguientes:

Ing. Gerente de Agencia: José Dirceu Bryson Roldan

Lic. Adm. Jefe de negocio: Alejandro Eraclio Soriano Moreno

3.5. Procedimientos

Son el conjunto de pasos, procedimientos y técnicas que permiten trabajar de manera ordenada, con el fin de concretar la recolección, procesamiento, análisis y presentación de la información que beneficiara a la población de estudio (Bouso,2018).

Por esta razón, primero se elaboró el instrumento de análisis documental basándonos en los procedimientos cuantitativos y cualitativos de gestión de crédito. Así mismo la muestra tomada son 345 clientes. El instrumento se aplicó a una base de datos del periodo 2021, pudiendo llegar con exactitud a los

comportamientos de pago mora, entre otros.

Pasos para recolectar la información:

- Solicitud de autorización al jefe de área, de la institución Mibanco, para la validez del instrumento.
- Verificación del llenado completo de la información.
- Agradecimiento a la empresa por permitir trabajar con la información de su base de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio permite un conocimiento más profundo de las variables, toda esta información recolectada es clara y confiable, se recopila en Excel para tablas y resúmenes posteriores, lo que permite una visualización más formal de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que fueron tomados bajo los criterios establecidos por la Universidad y aplicados en su contexto en el trabajo de investigación científica que son de importancia para el investigador, con un correcto profesionalismo en la aplicación de la norma APA 7 edición, en el cual se enmarco todo el desarrollo de la investigación científica. Para ello se demuestra sus valores éticos más relevantes:

- Confidencialidad: Donde la información que se obtendrá solamente será utilizada para temas académicos como es la elaboración de la tesis.
- Consentimiento informado: Donde la empresa autoriza la utilización de su información, están de acuerdo a la ejecución de la investigación.
- Anonimidad del informante: Que colaboren en la investigación será anónima y se otorgó confianza al informante, protegiendo su identidad en la investigación.
- Veracidad: Se toma en cuenta las normas prescritas y los datos mostrándose tal como lo dio la empresa en estudio, para evidenciar a los autores que han sido tomados en cuenta, así como, las referencias bibliográficas consultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Generalidades

A nivel institucional, Mibanco – Banco de la microempresa SA., es una institución financiera y está regulada por la Superintendencia de Banca, seguros y AFP. Con más de 300 oficinas en el país, es el primer banco en el ámbito de las microfinanzas en Perú y el segundo en Latinoamérica; por lo cual cuenta con 6 agencias en la provincia de Trujillo, 2 agencias en el distrito la Esperanza. Siendo la más representativa agencia Esperanza Matriz, en saldos de cartera. Por otro lado, Mibanco agencia Esperanza Matriz, cuenta con 19 asesores de negocios, quienes se encargan de evaluar y otorgar créditos a los empresarios y otras personas que lo necesiten, por medio del producto Mi Capital que son otorgados a las micro y pequeñas empresas, al cierre de 2021

Misión: Buscamos cambiar la vida de las personas, buscamos la integración financiera y el progreso, y contribuimos al desarrollo del país.

Visión: Ser un socio amado de los clientes, empleados y la comunidad, acompaña su progreso, genera confianza y un servicio excepcional, es un defensor clave para el desarrollo de las microfinanzas en el área de la región.

Nuestros principios culturales

Asesoramos

Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.

Innomejoramos

Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.

Jugamos Limpio

Somos un ejemplo de integridad, siempre.

Cuidamos

Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.

Cooperamos

Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

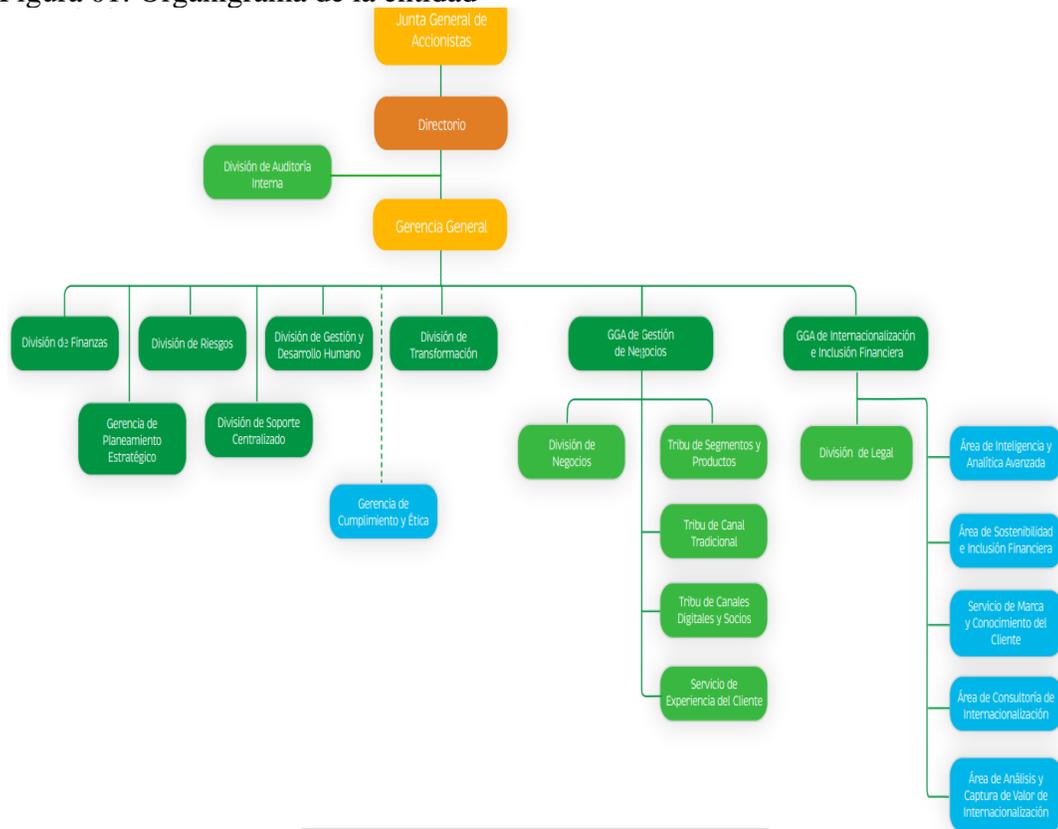
Nuestros 3 rasgos distintivos culturales:

Centrada en el cliente por vocación de servicio a las personas.

Con la confianza como rasgo distintivo de nuestras relaciones.

Asumiendo un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

Figura 01: Organigrama de la entidad



Fuente: Mibanco, 2022

4.2. Evaluar la gestión de cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

Tabla 1

La Edad de microempresarios sujeto a crédito

Edad	Criterio evaluación	Clientes	%
19	20 años para independientes y que superen 71 años 11 meses y 29 meses.	16	5%
20 a 30		106	31%
31 a 40		109	32%
41 a 69		97	28%
70 a 71		17	5%
Total		345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz-2021.

Nota: En la tabla 1 se observa que de 345 clientes analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, el 32% que son 109 clientes tienen edades entre 31 a 40 años, el 31% que son 106 clientes tienen entre 20 a 30 años, el 28% que son 97 clientes que tienen entre 41 y 69 años, y se observa 5% a clientes de 19 años y 5% a clientes que superan los 70 años, incumpliendo los parámetros del banco.

Tabla 2

IFIS- Entidades reportantes por empresario

Riesgo	IFIS	Criterio	Clientes	%
Muy Bajo	1	Análisis de central de riesgo, al momento que se otorga el crédito	85	25%
Bajo	2		62	18%
Moderado	3 a 4		144	42%
Alto	5 a mas		54	16%
Total			345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz-2021

Nota: En la tabla 2 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, el 42% de clientes tiene compromisos con 3 a 4 instituciones, el 25% tiene compromiso con la misma entidad, el 16% supera las 5 entidades financieras, el cual mientras más entidades financieras tenga los clientes, mayor será el riesgo.

Tabla 3*Experiencia en el negocio*

Años	Criterio	Condición	Clientes	%
0	Sin experiencia	Persona natural	11	3%
1-2	Mínima experiencia empresarial	como mínimo 6	178	52%
3-4	Mediana experiencia empresarial	meses y para empresas mínimo	127	37%
5 a mas	Alta experiencia empresarial	12 meses	29	8%
Total			345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz -2021.

Nota: En la tabla 3 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, observándose que el 52% de clientes tiene experiencia entre 1 a 2 años, el 37% tiene experiencia de 3 a 4 años, el 8% tiene experiencia de 5 años a más y el 3% no cumple los meses requeridos por la institución, viéndose un defecto importante.

Tabla 4*Comportamiento de pago*

Días de atraso	Calificación	Total	%
0	Puntual	197	57%
1-8	Normal	89	26%
9-30	Cliente con problemas potenciales	59	17%
31 a mas	Deficiente (Proceso judicial)	-	0%
Total		345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz -2021.

Nota: En la tabla 4 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, se observa que el 57% de clientes suele pagar puntualmente, por otro lado, el 26% entre 1 a 8 días es de calificación normal y el 17% entre 9 a 30 días clientes con problemas, por último, clientes deficientes que superan ese monto son enviados a proceso judicial debido a que está fuera de análisis de los asesores de negocios.

Tabla 5*Capacidad de pago*

Categoría	Clientes	%
Capacidad de pago Muy Bajo	34	10%
Capacidad de pago Bajo	80	23%
Capacidad de pago medio	138	40%
Capacidad de pago alto	82	24%
Total	345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz -2021.

Nota: En la tabla 5 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, donde se observa que el 40% tiene capacidad de pago medio, el 24% tiene capacidad de pago alto, el 23% tiene capacidad bajo y por último el 10% capacidad de pago muy bajo.

Tabla 6*Garantía Real o simplificada*

Garantía	Documento	Responsable de validación de garantía	Cliente	Porcentaje
Simplificada	Dj Inmuebles	Asesor de negocios, Gerente de agencia	156	49%
	Dj Muebles	Asesor de negocios, Gerente de agencia	169	45%
Real	Hipoteca	Asesor de negocios, Gerente de agencia, Gerente regional y Gerente de riesgos	20	6%
Total			345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz -2021.

Nota: En la tabla 6 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, donde el 49% de clientes presenta garantía simplificada con dj de inmuebles, el 45% de clientes presenta garantía simplificada con dj muebles y por últimos solo el 6% presenta garantía real por medio de hipoteca.

Tabla 7*Nivel de gestión de cartera crediticia*

Niveles	Rangos	N° Clientes	%
Alto	68%- 100%	58	17%
Moderado	34%- 67%	229	66%
Bajo	1%- 33%	58	17%
Total		345	100%

Fuente: Base de datos de Mibanco agencia Esperanza Matriz -2021.

Nota: En la tabla 7 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, se observa que el nivel de gestión de cartera crediticia es de nivel moderado de 66%, nivel bajo de 17% y nivel alto de 17%.

4.3. Evaluar el nivel de morosidad de la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

Tabla 8*Clientes reportados con mora y sin mora de Mibanco agencia Esperanza matriz*

Condición	Clientes	%
Sin Mora	259	75.00%
Con Mora	86	25.00%
Total	345	100.00%

Fuente: Base de datos Mibanco-reporte de clientes del producto Mi capital

Nota: En la tabla 8 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, se observa que el 75% de clientes no presentan morosidad, el 25% tiene una mora.

Tabla 9*Saldos de cartera con mora y sin mora de Mibanco agencia Esperanza matriz*

Condición	Cartera	%
Sin Mora	2,619,828.45	94.92%
Con Mora	140,209.95	5.08%
Total	2,760,038.41	100.00%

Fuente: Base de datos Mibanco-reporte de crédito del producto Mi capital

Nota: En la tabla 9 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, que la morosidad que tiene la empresa es de 5.08% el cual representa 140,209.95 soles.

Tabla 10*Reporte de morosidad en Olas de Mibanco agencia Esperanza matriz*

Morosidad	Clientes	Cartera	%
Ola pise 9	56	99,296.69	70.82%
Ola 1 a 30	30	40,913.26	29.18%
Total	86	140,209.95	100.00%

Fuente: Base de datos Mibanco-reporte de Mora del producto Mi capital

Nota: En la tabla 10 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, se observa que en la ola pise 9 hay una cartera del 70.82% representado en dinero 99,296.69 soles y en la ola 1 a 30 un 29.18% tiene una cartera vencida de 40,913.26.

Tabla 11*Nivel de morosidad Mibanco agencia Esperanza Matriz*

Morosidad	Rangos	Clientes	%
Alto	33% a 56%	9	10%
Moderado	19% a 32%	40	47%
Bajo	1% a 18%	37	43%
Total		86	100.00%

Fuente: Base de datos Mibanco-reporte de Mora del producto Mi capital

Nota: En la tabla 11 se observa que de 345 cliente analizados y evaluados de la data de la institución financiera Mibanco agencia Esperanza Matriz, se observa que en el 47% tiene un nivel de morosidad moderado, el 43% un nivel de morosidad bajo y el 10% un nivel de morosidad alto.

4.4. Proponer mejoras en los controles de procedimientos cualitativos para la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

Esta propuesta está enfocada en mejorar los procedimientos cualitativos que la empresa tiene ya plasmados, que por aplicación propia en muchos casos presenta errores de recolección por parte de los aplicadores o asesores de negocios, conllevando a no tener una información eficaz o verídica para el análisis de un cliente.

Elaboración de la Propuesta Crediticia

Es el comienzo de cualquier evaluación crediticia, donde los asesores de negocios organizan y contrastan la información recopilada con la finalidad de determinar la veracidad de la información, para que de esta manera direccionar a un análisis de un comité de crédito. Esta etapa del proceso, presenta algunas deficiencias que son necesarias corregir por medio de la implementación de políticas dirigidas a los asesores para su conocimiento y cumplimiento.

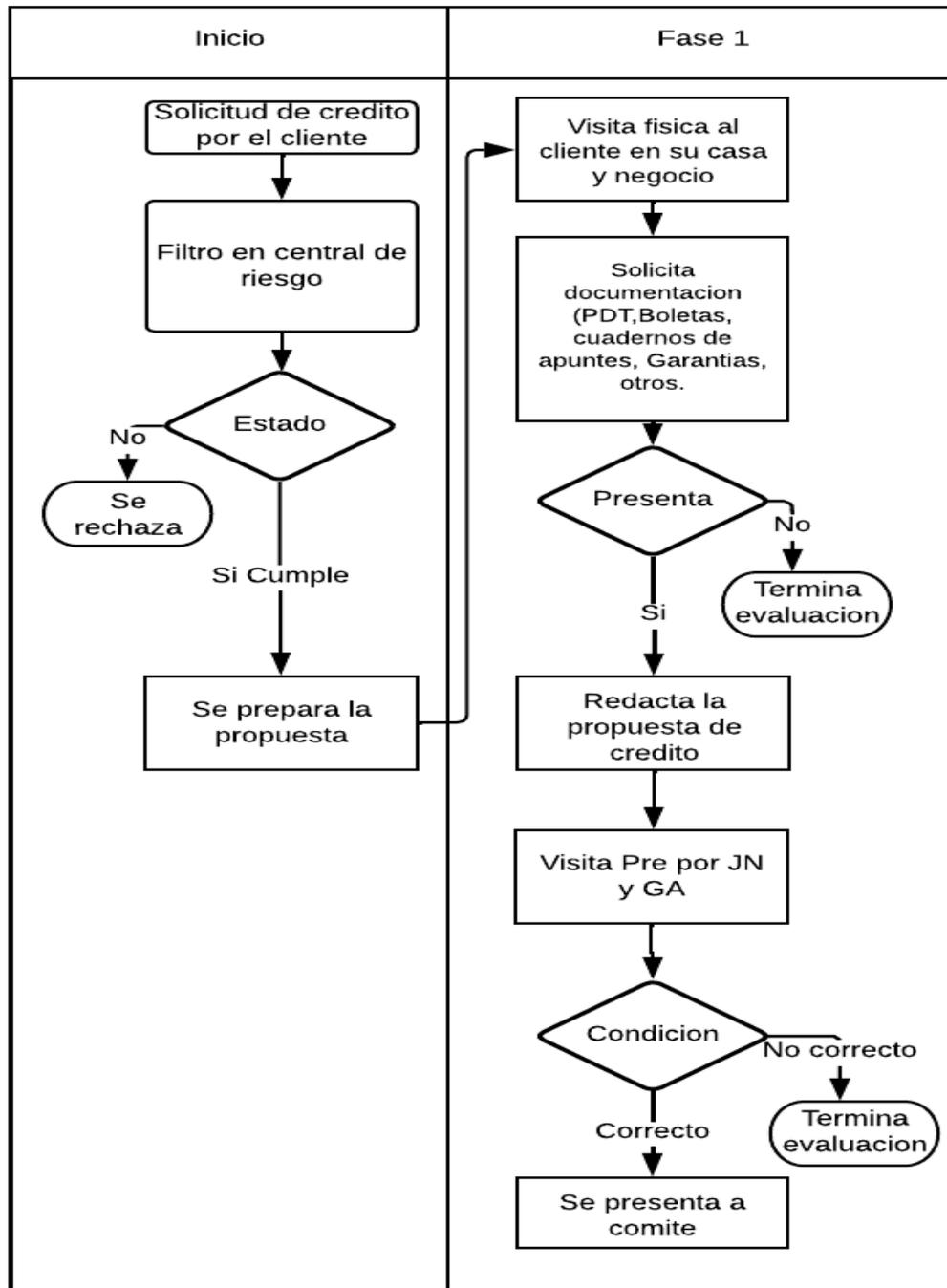
A) Políticas para armar una propuesta crediticia

- Las visitas de los asesores de negocio a los clientes se deben registrar diariamente mediante el sistema “Urpi” y anotar el motivo de visita.
- Sustentar de manera ordenada y eficiente los ingresos del negocio evaluado (A través de PDT, Reporte tributario, Cuaderno de apunte, Boleta, facturas y otros)
- Las garantías para créditos simples mobiliarias, se debe tomar una foto del bien mueble en campo conjuntamente con el propietario.
- Las garantías para créditos simples inmobiliarias, se debe solicitar al cliente entregar una copia de constancia de posesión, contrato privado notariales o copia literal no mayor a 30 días.
- Las garantías para préstamos reales, deben seguir el conducto legal el cual implica el visto bueno del departamento legal y garantía del banco.
- Los analistas deben documentar todo lo que provenga de fuentes reales antes de otorgar un préstamo.
- Los asesores de negocio no deben subestimar la documentación de los préstamos pequeños.
- Los gerentes de agencia y o jefes de negocio deben visitar la casa y negocio del cliente, para verificar la veracidad de la información propuesta por el asesor de negocio, así mismo, validar las referencias personales del cliente que puedan brindar los vecinos, clientes u otros.
- Los clientes con antecedentes negativos en la central de riesgo serán excluidos de todo proceso de evaluación de crédito.

Estos principios de política están destinados a ser considerados por los asesores de negocios en su trabajo diario, con la finalidad de minimizar el riesgo crediticio.

Figura 2

Flujograma de la elaboración de la propuesta crediticia



Nota: En la figura 2 se observa el flujograma el proceso de recopilación y validación de información del crédito de un cliente.

Análisis de la propuesta crediticia

Este proceso permite, analizar el criterio de evaluación propuesta por el asesor de crédito, el cual deberá sustentar ante el comité de crédito que está conformado por 6 integrantes que pueden ser (ejecutivo de negocios, asesor de negocios señor, asesor expositor, asesor de negocios 1), como también pueden integrar un asesor de negocio de cualquier rango. El propósito de este análisis es minimizar los riesgos de evaluación tomadas por el asesor de negocio. Este proceso también presenta algunas deficiencias que deben ser corregidas por medio de políticas.

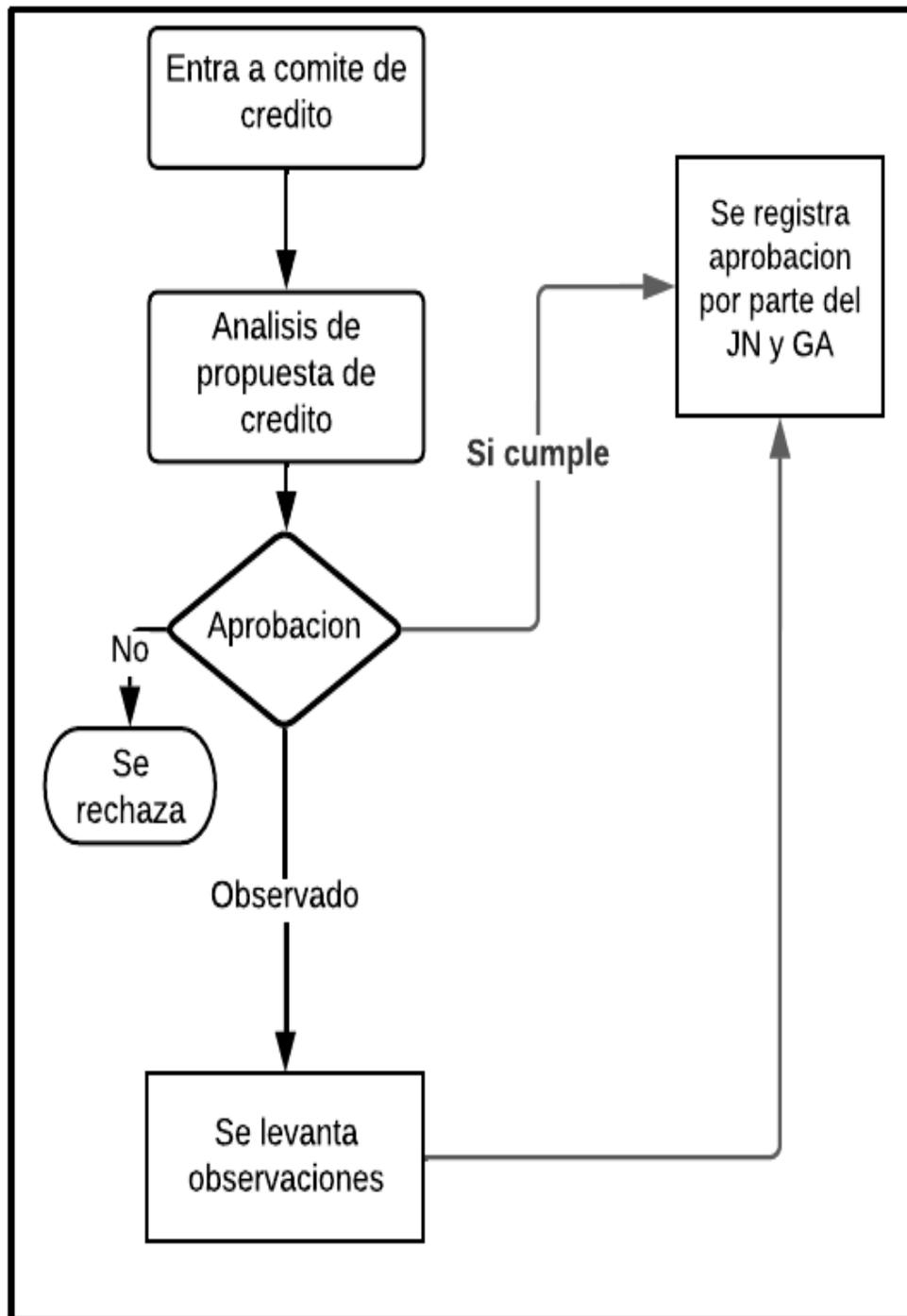
A) Políticas para Analizar una propuesta crediticia

- Los documentos deben ser verificados por segunda vez por el comité de créditos, con la finalidad de cruzar información y reducir cualquier riesgo por error material o humano.
- Se debe llamar a las referencias financieras más relevantes para determinar comportamiento de pago.
- La casa tiene que ser propia y demostrada por medio de documentos, en caso de ser alquilado debe presentar contrato de alquiler mayor a un año.
- Los casos especiales deben ser derivados al área de riesgos para su opinión correspondiente antes de ser sometido a comité.
- Los créditos observados solamente serán levantados las observaciones por medio de los mismos integrantes del comité.
- Los clientes casados, tendrán que firmar los dos para el otorgamiento del crédito, en caso quieran realizarlo de forma individual, se deberá obtener el visto bueno del nivel superior.

Estas breves pautas permitirán a los asesores de negocios e integrantes del comité analizar eficientemente cada propuesta de crédito, reduciendo el error material y humano que pueda existir en estos procesos.

Figura 3

Flujograma del análisis de la propuesta crediticia



Nota: Representación gráfica del análisis de la propuesta crediticia o evaluación crediticia de la Agencia Mibanco Esperanza Matriz.

4.5. Determinar el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021.

Tabla 12

Efecto de la gestión de cartera crediticia y morosidad

Correlación R de Spearman	Morosidad
Gestión de cartera crediticia	
Coeficiente de correlación de R_{ho} Spearman	0.401**
Sig. (bilateral)	0.000
N	345

Fuente: Base de análisis de clientes

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Interpretación: Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_s = 0,401$ (existiendo una correlación positiva moderada) con nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que la gestión de cartera crediticia de la entidad financiera Mibanco Agencia Esperanza Matriz tiene una relación positiva moderada con la morosidad, este indicador refleja que la gestión de los asesores de negocio ha sido medianamente eficiente a pesar de la pandemia del coronavirus.

Contrastación de Hipótesis

Para la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: El efecto es positivo moderado entre la gestión de cartera crediticia y la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, Por lo tanto, según el análisis realizado la entidad financiera tiene una gestión con nivel medio favorable, pero por factores externos aumentado la morosidad proporcionalmente al impacto de la pandemia, pero el cual la gestión de cartera ha sabido retener de forma favorable, por esta razón se acepta la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se tiene evaluar la gestión de cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, la gestión de la cartera de crédito es un proceso que consiste en una serie de acciones para alcanzar un determinado objetivo de vencimiento y/o coordinar todos los recursos disponibles para lograr objetivos específicos, en primer lugar, reducir el riesgo crediticio y, por lo tanto, reducir la morosidad (Taípe, 2016). Por otro lado, según los resultados en el indicador de edad, personas de 31 a 40 años son quienes son sujetos a créditos representando el 32% de la cartera, en el indicador de IFIS, se observa el 42% de clientes con 3 a 4 entidades financieras, en el indicador experiencia del negocio el 52% sienten entre 1 a 2 años, en el indicador comportamiento de pago 57% de clientes pagan puntualmente, en el indicador capacidad de pago el 40% tiene mediana capacidad para hacer frente a sus deudas y por último en el indicador colateral el 49% y 45% entregan DJ de inmuebles y muebles al momento de solicitar un crédito. Así mismo los autores Antezana y Collazos (2019), realizaron una investigación aplicando el instrumento del análisis documental y la ficha de registro, herramientas que le han permitido recolectar información y concluir que muestran un nivel de gestión moderado, pero tienen que mejorar errores con la finalidad de obtener una mejor gestión de evaluación y análisis. Por lo que se concluye, que la entidad financiera Mibanco ha podido controlar de manera moderada la gestión de cartera a pesar de los factores externos que hicieron quebrar a algunos bancos.

Por otro lado, en el segundo objetivo específico que es evaluar el nivel de morosidad de la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, la morosidad es una práctica que tiene el deudor (persona natural o jurídica), de no cumplir con su promesa de pago a la fecha del vencimiento de su obligación, demorándose en cancelar las cuotas de pago (Pedro, 2020). Por otro lado, en la Cartera vencida en ola pise 9, se tiene que hay 56 clientes con una cartera de 99,296.69 de soles representado el 70.82% de la cartera morosa entre 1 a 9 días, así mismo, en la ola 1 a 30 hay 30 clientes con una cartera vencida de 40,913.26,

el cual representa el 29.18% de la cartera en mora. Por lo que se relaciona en parte con el autor Ulloa (2020), quien al analizar la morosidad encontró índices altos de 9.9%, pero el cual fue controlado por medio de una adecuada gestión, incentivando a los clientes a pagar de forma puntual en los tiempos pactados. Por lo que se concluye, que la morosidad total de la entidad financiera es de 5.08% el cual es aceptable y se rescata la gestión realizada por los asesores de negocio que mantuvieron las olas estables en la pandemia de covid-19.

Así mismo, como tercer objetivo específico que es proponer mejoras en los controles de procedimientos cualitativos para la cartera crediticia de Mibanco agencia esperanza matriz 2021, el incumplimiento de los plazos de pago afecta la vida de la empresa, ya que excluye las transacciones financieras, reduciendo la liquidez y la capacidad de hacer frente a las obligaciones. Según el análisis práctico, el incumplimiento puede conducir a desequilibrios económicos y financieros (Jaime, 2017). En el análisis de los procesos cualitativos se observó deficiencias que deben ser mejoradas al momento que se origina la propuesta de crédito y luego cuando se realiza el análisis de la propuesta, ya que esto permitirá que se reduzca en parte los errores humanos y tecnológicos que puedan encontrarse en el proceso de evaluación y que permitiría reducir los errores de integrar dentro de la cartera a una persona que no tiene compromiso de pago. Para el autor estos resultados coinciden al mencionar que Daquilema (2020), menciona que La cooperativa presentaba serias debilidades en el proceso de colocación y recuperación de cartera con una tasa de insolvencia del 10,33%, por lo que se pusieron en marcha procesos que ayudaran a mejorar y reducir las debilidades que incrementan la morosidad. Por lo que se concluye que la empresa siempre debe mejorar sus procedimientos y no saltarse ninguno para que los resultados se ejecuten de forma correcta, reduciendo errores al más mínimo posible.

Por último, el objetivo general se determinó el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz, donde si las empresas administran mal sus carteras de préstamos, pueden aumentar las tasas de morosidad de los clientes y, por lo tanto, reducir la calidad de sus carteras de

préstamos (Mayorca y Aguilar, 2016). Mediante el análisis de correlación de Spearman arrojó un relación de 0,401 (existiendo una correlación positiva moderada) con nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que la gestión de cartera crediticia de la entidad financiera Mibanco Agencia Esperanza Matriz tiene una relación positiva moderada con la morosidad, este indicador refleja que la gestión de los asesores de negocio es eficiente frente a un factor externo como es el covid-19, el cual ha permitido retener el incremento acelerado de la mora para el periodo en análisis. Por otro lado, el autor Irigoien (2020), arrojó un coeficiente de correlación es de 0.828 mostrando una relación significativa. Por lo que se propone mejorar los procesos de evaluación crediticia y mejorar los procesos de cobranza con la finalidad de reducir los índices de morosidad. Por lo que se concluye, que la gestión de cartera es moderada en la empresa y la morosidad está en 5.08 controlable.

VI. CONCLUSIONES

1. El efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz, mostrando que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_s = 0,401$ con nivel de significancia $p = 0,000$ siendo esto menor al 5%, lo que quiere decir que la gestión de cartera crediticia de la entidad financiera Mibanco Agencia Esperanza Matriz tiene una relación positiva moderado con la morosidad, este indicador refleja que la gestión de los asesores de negocio frente a un factor externo como es el covid-19 no se ha podido desarrollar eficientemente a su labor en campo pero aun así ha sabido afrontar razonablemente.
2. La gestión de cartera crediticia de Mibanco agencia esperanza matriz es de nivel moderado en 66%, y esto es debido a que se aprueba crédito Mi capital mostrando que entre 20 años a 69 años son los clientes que más frecuentan los créditos, a excepción de algunos créditos. Por otro lado, con un riesgo moderado, un 42% de los clientes tienen créditos con 3 a 4 entidades, y un 25% con la misma entidad. Así mismo, el 52% de clientes tiene una experiencia de 1 a 2 años, y se incumple en parte que se otorga al 3% créditos a clientes con menos de 6 meses. Por otro lado, el 57% de clientes paga de forma puntual, un 26% se demora entre 1 a 8 días y un 17% de 9 a 30 días. Para la capacidad de pago, solo el 40% tiene una capacidad de nivel medio, el 24% una capacidad alta, el 23% una capacidad baja. Un aspecto importante, la garantía del total de clientes, el 49% presentaron DJ de inmuebles, el 45% Dj de muebles y solo el 6% presento hipoteca.
3. El nivel de morosidad de la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza matriz es moderado con 47%, donde se pudo determinar la empresa tiene 86 clientes que tienen mora para el periodo 2021. Por otro lado, de una cartera de S/ 2,760,038.41 soles solamente el 5.08% representa morosidad. Por otro lado, la ola de pise 9 hay 56 clientes representado por una cartera de S/ 99,296.69 soles, para la ola 1 a 30 hay 30 clientes con una cartera de 40,913.26, mostrando un análisis acido.
4. Los controles de procedimientos cualitativos para la cartera crediticia de Mibanco agencia Esperanza Matriz, está enfocado en mejorar las políticas de armado de la propuesta de valuación de crédito y políticas de mejora en el análisis de crédito, con la finalidad de disminuir el error material y humano.

VII. RECOMENDACIONES

Mibanco debe seguir reforzando sus lineamientos, políticas, procedimiento al momento de evaluar a los clientes nuevos, concurrentes, con el propósito de seguir manteniendo la buena gestión de cartera que actualmente tiene; de la misma forma capacitar constantemente a los asesores el cual permita brindar una mejor orientación.

La empresa debe incentivar con premios y tasas preferenciales a los mejores clientes, con el fin de fidelizar a los prestamistas y asesorarlos a que paguen de manera puntual, lo cual es beneficioso ya que existe una buena relación entre asesor y cliente.

La empresa debe contar con acceso a páginas de instituciones públicas o privadas para realizar la validación de documentación presentada por los clientes y así evitar presuntas estafas.

Se recomienda a entidad financiera establecer un nuevo requisito en la política, de no atender a clientes que presenten calificación de CPP en los 3 últimos meses ya que es un indicio de mal comportamiento de pago y falta de capacidad de pago, con la finalidad de disminuir la morosidad.

REFERENCIAS

- Alcantara R. (2021). Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán año 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17675>
- Antezana, M. y Collazos, A. (2019) Calidad de cartera crediticia y morosidad en la caja municipal de ahorro y créditos Huancayo – Agencia Paucará – Huancavelica, 2017. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Central del Perú. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5844>
- Aragón P. y Vásquez J. (2016). La morosidad: causas y efecto. (Tesis de Pregrado) Universidad de Lambayeque. Recuperado de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/268>
- Banco central de reserva del Perú (2022) Reporte de estabilidad financiera. Recuperado. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf>
- Banco central de reserva del Perú [BCRP] (2021) La Libertad: Síntesis de Actividad Económica Agosto 2021. Resumen Ejecutivo. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2021/presentacion-la-libertad-08-2021.pdf>
- Banco de la micro empresa [Mibanco] (2021) Manual de garantías de Mibanco.
- Banco de la micro empresa [Mibanco] (2021) Manual y metodología de Mibanco.
- Brachfield P. (2012). Material complementario del libro Gestión del crédito y cobro. Profit Editorial I., S.L., Barcelona, 2012. Recuperado de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoYCobroWEB.PDF>
- Camargo, A. y. (2018). Consejos para evitar la morosidad. La gaceta de los negocios.
- Campos L., Castañeda C. y Inga M. (2017) La Morosidad Crediticia Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Huancayo S.A. 2016”Provincia Huanuco. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Hermilio

- Valdizán – Huánuco. Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2791/TCO%2001001%20C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, J. (2019). Análisis de la cartera de crédito periodo contable 2017 de la Empresa “EDFOR S.A. (Tesis de pregrado) Universidad Católica de Ecuador, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1859>
- Cerón, K. (2022) Análisis de la gestión de la cartera en el banco visionfund ecuador s.a. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura en el año 2020. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12660>
- Cortes, D., Romero, Y. y Serna, J. (2017). Análisis del crédito en las entidades financieras. (Tesis de pregrado) Universidad Tecnológica de Antioquia, Colombia. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/175>
- Daquilema A. (2020) Modelo de gestión crediticia para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. matriz del cantón Guamote provincia de Chimborazo, en el período 2019. (Tesis de Pregrado) Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.espech.edu.ec/handle/123456789/14320>
- Delgado, J. y Saurina, J. (2004). “Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias. Un análisis con variables macroeconómicas”. España: Banco de España, Dirección General de Regulación.
- Fondo monetario internacional (2022) Actualización de perspectivas de la economía mundial: un panorama sombrío y más incierto. Recuperado de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/07/26/world-economic-outlook-update-july-2022>
- Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P., & Gutiérrez, J. (2016). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza.
- Grández G. (2020) Gestión de cartera crediticia y su relación con la morosidad en la

- Cooperativa Santo Cristo de Bagazán agencia Chiclayo 2017. (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51648>
- Gutiérrez H. (2022) El Banco de España alerta de un aumento de la morosidad por la guerra de Ucrania. Recuperado <https://elpais.com/economia/2022-04-07/el-banco-de-espana-alerta-de-un-aumento-de-la-morosidad-por-la-guerra-de-ucrania.html>
- Guerrero, Y. y Muñoz, F. (2018). Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1599>
- Hernández, C. y Paguay, S. (2022). Análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, en el año 2020. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12657>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. Recuperado de https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_
- Irigoin, R. (2020) Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan S.A – 2018. (Tesis de Pregrado) Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7580>
- Jaime, G. (2017). Cómo prevenir situaciones de morosidad e impago Estrategia Financiera. Finanzas, 40.
- Lara (2012) Toma el control de tu negocio. (p. 163). Recuperado: [https://books.google.com.pe/books?id=cGtTOuFm58EC&printsec=frontcover&dq=Lara+\(2012\)+creditos&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiYqIW31oHfAhWGjlkKHWWAgQQ6AEIPjAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cGtTOuFm58EC&printsec=frontcover&dq=Lara+(2012)+creditos&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiYqIW31oHfAhWGjlkKHWWAgQQ6AEIPjAC#v=onepage&q&f=false)
- Llaza, M. (2010). Una aproximación a las determinantes de la morosidad financieras de las pymes en Arequipa. Perú.

- Mayorca, E., y Aguilar, G. (2016). Competencia y Calidad de Cartera en el Mercado Microfinanciero Peruano, 2003-2015. *Economía*, 39(78), 67-93.
- Mendoza, J. (2020). Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento De Ucaya Li. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Agraria De La Selva, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1678>
- Moncada, B. y Rodríguez, R. (2018). Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank. <https://doi.org/10.19083/tesis/624526>
- Murillo, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras.
- Normas internacionales de contabilidad [NIC 23] (2015) Costo por prestamos considerados en estados financieros.
- Normas internacionales de información financiera [NIIF 7] (2015) Instrumentos financieros.
- Novillo, C. (2018) Plan de acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. (Tesis de Pregrado) Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Recuperado de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/8576>
- Pedro, B. (2020). Un maremoto de morosidad se nos echara por encima por culpa del covid-19.
- Pinto, L., y Chuquimamani, R. (2016). Causas De La Morosidad De Créditos Rurales En La Región Puno. *Revista Científica Investigación Andina*. Retrieved from <http://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/144/123>
- Sánchez S. (2022). Morosidad de cartera de crédito de las COACs de Tungurahua, segmento 1. Un análisis multivariante. (Tesis de Pregrado) Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34876>
- Sociedad de comercio internacional del Perú (2022) Créditos corporativos a empresas grandes, medianas y mypes crecieron un 4.4% en abril de 2022. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/creditos-corporativos-a-empresas-grandes-medianas-y-mypes-crecieron-un-44-en-abril-de->

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de Variable Gestión de cartera crediticia y Morosidad

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cartera crediticia	La gestión de la cartera de crédito es un proceso que consiste en una serie de acciones para alcanzar un determinado objetivo de vencimiento y/o coordinar todos los recursos disponibles para lograr objetivos específicos, en primer lugar, reducir el riesgo crediticio y, por lo tanto, reducir la morosidad en materia financiera implica también una amplia y poderosa interacción entre entornos, estructuras, procesos y productos, recogiendo documentos que protegen activos financieros u operaciones financieras en beneficio de terceros (Taípe, 2016).	Esta variable se evaluó con el instrumento: Guía de análisis documental	Carácter del sujeto de crédito	$\frac{\text{Edad} = \text{Edad mínima y máxima}}{\text{IFIS} = \text{Entidades financieras deportantes}}$ $\frac{\text{Experiencia en el negocio} = (\text{Fecha actual} - \text{fecha de inicio} / 360 \text{ días})}{\text{Comportamiento de pago} = (\text{Días de atraso}) / (\text{Días totales por rango})}$	Razón
			Capacidad de Pago	$\frac{\text{Capacidad de pago} = (\text{Ingresos globales del negocio}) - (\text{Gastos del negocio} + \text{tarjeta de crédito} + \text{cuota financiera} + \text{gastos familiares}) = \text{Utilidad disponible.}}{\text{Garantía Real}}$	
			Colateral	$\frac{\text{Garantía simplificada}}$	
Morosidad	La morosidad es una práctica que tiene el deudor (persona natural o jurídica), de no cumplir con su promesa de pago a la fecha del vencimiento de su obligación, demorándose en cancelar las cuotas de pago (Pedro, 2020).	Esta variable se evaluó con el instrumento: Guía de análisis documental	Cartera vencida	$\frac{\text{Cartera vencida en ola pise 9} = (\text{Cartera vencida}) / (\text{Cartera total})}{\text{Cartera vencida resolución 1 a 30} = (\text{Cartera vencida}) / (\text{Cartera total})}$	Razón

Anexo 02: Instrumento Guía de análisis documental de la investigación

El instrumento de análisis documental tiene el propósito de Determinar el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, y de esta manera poder cumplir los objetivos específicos y dar respuesta a la hipótesis planteada.

Cliente N°:.....

Producto Mi Capital

N°	Criterios de evaluación	Análisis
	Edad del cliente	
	19	
	20 a 30	
	31 a 40	
	41 a 69	
	70 a 71	
	Entidades reportantes	
	1	
	2	
	3 a 4	
	5 a mas	
	Experiencia en el negocio	
	0	
	1-2	
	3-4	
	5 a mas	
	Comportamiento de pago del cliente	
	0	
	1-8	
	9-30	
	31 a mas	
	Capacidad de pago del cliente	
	Capacidad de pago Muy Bajo	
	Capacidad de pago Bajo	
	Capacidad de pago medio	
	Capacidad de pago alto	
	Garantía del cliente	
	Garantía DJ inmuebles	
	Garantía DJ muebles	
	Garantía Hipoteca	
	Morosidad en Olas	
	Ola pise 9	
	Ola 1 a 30	

Instrumento Guía de análisis documental de la investigación

El instrumento de análisis documental tiene el propósito de Determinar el efecto de la gestión de cartera crediticia con la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021, y de esta manera poder cumplir los objetivos específicos y dar respuesta a la hipótesis planteada.

Cliente N°:.....

Producto Mi Capital

N°	Criterios de evaluación	Análisis
	Edad del cliente	
	19	
	20 a 30	
	31 a 40	
	41 a 69	
	70 a 71	
	Entidades reportantes	
	1	
	2	
	3 a 4	
	5 a mas	
	Experiencia en el negocio	
	0	
	1-2	
	3-4	
	5 a mas	
	Comportamiento de pago del cliente	
	0	
	1-8	
	9-30	
	31 a mas	
	Capacidad de pago del cliente	
	Capacidad de pago Muy Bajo	
	Capacidad de pago Bajo	
	Capacidad de pago medio	
	Capacidad de pago alto	
	Garantía del cliente	
	Garantía DJ inmuebles	
	Garantía DJ muebles	
	Garantía Hipoteca	
	Morosidad en Olas	
	Ola pise 9	
	Ola 1 a 30	



Jose Dirceu Bryson Roldan
DNI: 18137373

Calculo de la población y Muestra

Población:

Está conformada por los 3420 microempresarios de la institución Mibanco esperanza matriz 2021, de producto Mi capital.

Muestra:

La muestra tomada según el análisis estadístico es de 345 de micro empresarios de Mibanco, del producto Mi capital, base que será tomada de la información brindada por la Institución financiera Mibanco.

Determinación de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza de 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

N = Población

E = error (0.05= 5% de error muestral)

Obteniendo una muestra de 345 Clientes.

Resultado

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 3420 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (3420 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 345$$

Trujillo, 06 de setiembre de 2022

Señor (a):

**JOSE DIRCEU BRYSON ROLDAN
GERENTE DE AGENCIA – 541 ESPERANZA MATRIZ
MIBANCO – BANCO DE LA MICRO EMPRESA S.A.**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del décimo ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

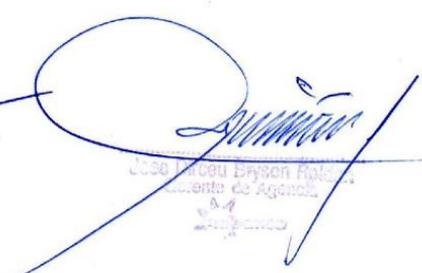
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: “Gestión de cartera crediticia y el efecto en la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz 2021”. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Fredy Visalot Pingus
DNI. 45109247


Jose Dirceu Bryson Roldan
Gerente de Agencia
541
Esperanza

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Jose Dirceu Bryson Roldan, identificado con DNI. 18137373, en mi calidad de Gerente de Agencia de oficina 541 - Esperanza Matriz, de la empresa Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., con R.U.C. N°. 20382036655, ubicada en la ciudad de Trujillo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.). Fredy Visalot Pingus, identificado(s) con DNI N°. 45109247, de la Carrera profesional de Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Producto Mi Capital, periodo 2021: Número de clientes atendidos, importes, edades de los clientes, tipos de garantía, numero de entidades acreedoras, segmentación del cliente, reporte de días de atraso, saldo capital en mora y código de cliente, que fueron atendidos con el producto Mi capital en el año 2021.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(x) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

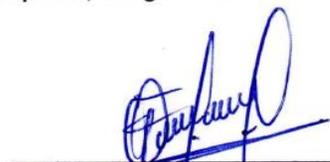
() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(x) Mencionar el nombre de la empresa.



Jose Dirceu Bryson Roldan
DNI: 18137373

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Fredy Visalot Pingus
DNI: 45109247



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Gestion de cartera crediticia y el efecto en la morosidad en Mibanco agencia Esperanza Matriz, 2021", cuyo autor es VISALOT PINGUS FREDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 04 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID: 0000-0003-2721-2698	Firmado electrónicamente por: CALVANAPONFA el 18-12-2022 11:40:33
SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY DNI: 42260515 ORCID: 0000-0003-1004-5520	Firmado electrónicamente por: SSOTOAB el 18-12-2022 11:37:59

Código documento Trilce: TRI - 0472480