



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Análisis del grado de morosidad y admisión de los clientes de la
empresa Mi Banco en la Agencia Provenir Matriz 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Lozano Guevara, Arcenio (orcid.org/0009-0003-7295-5260)

ASESORA:

Dra. Mendez Gutierrez, Leidy Lucia (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres quienes me apoyaron en mi proceso de educación. A todos mis familiares por su apoyo incondicional, el cual me ha permitido luchar para lograr mi grado profesional de Licenciado en administración. Aunque el camino fue difícil, todo con el día a día fue tomando su lugar con el esfuerzo y dedicación, esto me llena de satisfacción por cumplir el objetivo de inspiración en indagar y dar soluciones a los problemas.

A mi asesora la Dra. Leidy Méndez la cual en el camino me impulso a no desistir, ella siempre estuvo ahí para no desistir, darme aliento y energía para seguir, me hizo fuerte como una roca, esto me hizo darme cuenta de que cada día es valioso mientras uno tenga vida.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento importante de mi formación profesional, también por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A la Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez, directora de tesis por sus sabios consejos de aprendizaje y asesoramiento a la realización de esta.

También agradezco a mis padres por sus demostraciones de perseverancia, humildad y valentía quienes a sus sabios consejos me enseñaron a no desfallecer ni rendirme ante nada. A mi esposa Diana Anticono, Mi gran apoyo por estar siempre en los momentos buenos y difíciles de mi vida apoyándome en este largo camino de aprendizaje para lograr este anhelado objetivo.

Agradezco a la agencia de Mi Banco del porvenir matriz por brindarme las facilidades de realizar la investigación.

Finalmente, a todas las personas que ayudaron directo e indirectamente en la realización de este proyecto.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Análisis del Grado de Morosidad y Admisión de los Clientes de la Empresa Mi Banco en la Agencia Provenir Matriz 2024", cuyo autor es LOZANO GUEVARA ARCENIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 09 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 14- 07-2024 17:16:11

Código documento Trilce: TRI - 0747183



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de originalidad de los autores

Yo, LOZANO GUEVARA ARCENIO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC- TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Análisis del Grado de Morosidad y Admisión de los Clientes de la Empresa Mi Banco en la Agencia Provenir Matriz 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ARCENIO LOZANO GUEVARA DNI: 46994473 ORCID: 0009-0003-7295-5260	Firmado electrónicamente por: ARLOZANO GU el 09 05-2024 15:54:06

código documento Trilce: TRI - 0747182

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria del originalidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de indagación.....	13
3.2. Operacionalización de Variables.....	13
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento de recolección de datos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

Índice de Tablas

TABLA 1. Estadística de Alfa Cronbach	17
tabla 2. Confiabilidad de acuerdo alfa de Cronbach variable Grado de Morosidad.	17
TABLA 3. Confiabilidad de acuerdo Alfa de Cronbach variable Admisión de Clientes	17
TABLA 4 . Nivel de relación entre el Grado de Morosidad y Admisión de clientes de la agencia Mi Banco Porvenir Matriz	20
TABLA 5 . Nivel de relación entre la cualidad del Moroso y Admisión del perfil del cliente de asesores de la agencia Mi Banco Porvenir Matriz	21
TABLA 6. Nivel de relación entre el retraso de cumplimiento y capacidad de pago de los colaboradores agencia Mi Banco Porvenir Matriz	22
TABLA 7 . Nivel de relación entre incremento de intereses y dictamen de historial de los colaboradores agencia Mi Banco Porvenir Matriz	23
TABLA 8. Nivel grado de morosidad	24
TABLA 9. Incremento de intereses	25
TABLA 10. Cualidad del moroso	26
TABLA 11. Retraso de cumplimiento	27
TABLA 12. Admisión de clientes	28
TABLA 13. Admisión del perfil del cliente	29
TABLA 14. Capacidad de pago	30
TABLA 15. Dictamen de historial	31
TABLA 16. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	32
TABLA 17. Correlación de Rho Spearman - Hipótesis General	33
TABLA 18. Hipótesis específicas	34
TABLA 20 Correlación Rho Sperman- Hipotesis específicas	35

Resumen

La siguiente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el grado de morosidad y admisión de los clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Provenir Matriz 2024. Dicha investigación se realizó a través de un modelo descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal teniendo como población a 22 asesores de negocio de la agencia Mi Banco y por ser una población finita la muestra de estudio fue el mismo número de asesores. En la recolección de información para el análisis estadístico se utilizó un cuestionario como instrumento a través de la técnica encuesta que fue de manera presencial. además, utiliza como método a la encuesta como instrumento. Los resultados que se obtuvieron por medio del Rho de Spearman fue un porcentaje de 0,724 indicando una correlación positiva alta. Esto dejó demostrado que los colaboradores de la empresa hasta el momento vienen realizando una evaluación alta a los clientes. Por ende, la empresa debe de continuar realizando los mismos métodos de trabajo para continuar creciendo en el mercado financiero y disminuir el riesgo de morosidad. La rapidez, empatía, confianza y trabajo en equipo son uno de los factores cruciales para reflejar un resultado satisfactorio.

Palabras Clave: Préstamo, Sobreendeudamiento, Morosidad.

Abstract

The main objective of the following research was to determine the relationship between the degree of delinquency and admission of Mi Banco's clients in the agency Provenir Matriz 2024. This research was conducted through a descriptive correlational model, non-experimental cross-sectional design with a population of 22 business advisors of the Mi Banco agency and, being a finite population, the study sample was the same number of advisors. In the collection of information for the statistical analysis, a questionnaire was used as an instrument through the survey technique, which was carried out in person, and the survey as an instrument was also used as a method. The results obtained through Spearman's Rho was a percentage of 0.724 indicating a high positive correlation. This showed that the company's employees have so far been performing a high evaluation of customers. Therefore, the company should continue using the same work methods to continue growing in the financial market and reduce the risk of default. Speed, empathy, trust and teamwork are some of the crucial factors to reflect a satisfactory result.

Keywords: Lending, Over-indebtedness, Delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

Según la publicación periodística del diario el País España (2020), se estima que la morosidad es una de las primordiales consecuencias del Covid- 19; en la cual el banco de España no descarta que se llegue a unos máximos históricos sus indicadores; sin embargo, pese a ello estima algunos estudios estadísticos que evidencian una morosidad superior al 15.3%; este porcentaje supera al porcentaje de la crisis financiera de la pandemia con un 13.6%. Según datos históricos el indicador de morosidad del año 2019 cerró en 4.8% y en base a ello se permite pronosticar que el PBI anual se redujera de 9% a 15.1% en el año 2020; esto significa que abrían un aumento de la mora de 11.1% a 15.3%.

BBVA (2022) en su Informe Anual, en lo que refirió a la gestión de indicadores de riesgos, la ratio de mora se situó en 3.4% al cierre del año, esto hace referencia a una mejora de 70 puntos respecto año anterior; También se puede decir que la competitividad del país aumento de 81% a 75% en diciembre del 2021. La tasa riesgo estuvo en 0.91%, esto quiere decir que está conforme con la perspectiva esperada y por debajo de los indicadores antes del Covid-19 (1.04% en 2019). Así mismo, la ratio de mora en diciembre del 2022 se obtuvo un 3.4%, es decir 13 puntos por debajo de lo registrado en septiembre del 2022 y 70 puntos por debajo del mes de diciembre del 2021, esto refleja una mejora del indicador en todos los ambientes de negocio durante el año.

Conforme a lo establecido por el Banco Mundial (2022), los créditos con mayor riesgo ocurren en instituciones microfinancieras, estas instituciones brindan préstamos a personas de bajos ingresos económicos, microempresas y PYMES, en otros términos, a las economías de bajo ingreso. Según estos datos, las instituciones microfinancieras han sobrellevado la pandemia hasta finales del año 2021, pero actualmente nos encontramos en una situación cambiante; es decir los altos directivos de las entidades financieras exigen el incremento de los créditos conforme el indicador de morosidad baje o expiren los préstamos. Por lo expuesto la idea de las entidades financieras y todo el conjunto con sus colaboradores es identificar los riesgos y oportunidades de los prestamos dudosos.

Según el Instituto Peruano de Economía (2023) en su análisis sobre El sistema peruano puede soportar una crisis; el análisis financiero de esta institución refleja que actualmente nuestro sistema financiero en los últimos años tasa de morosidad de los clientes paso de 1.4 % en el 2007 a 4,3% en el 2022, según el estudio, esto está asociado a las ofertas de los préstamos y al aumento de registros de deudores que tienen morosidad. Dichos datos se reflejan en el sector PYME, en este sector se la triplicación del activo aumento del 2010 al 2023, el aumento es de 242 mil a 820 mil, esto refleja un 8% de tasa de morosidad. Por ende, el sistema financiero espera que el retraso en los pagos no traiga un riesgo para el resto del sector.

Según el BCR (2022) en su informe la región La Libertad: La síntesis de la actividad económica - diciembre 2022. Determino que la tasa de morosidad para el mes de noviembre 2022 es de 5,8 %, lo que es un nivel inferior del mismo mes similar de 2021 (7,2 %). Lo que se verifica que la tasa de morosidad se ha reducido tanto en entidades bancarias como no bancarias, en los últimos 12 meses.

Algunos factores de la agencia Mi Banco porvenir matriz que ocasionan morosidad son: La quiebra del negocio y/o enfermedad del cliente. Otro factor importante es el analista de crédito que por cumplir con su meta mensual otorga créditos por presión de sus superiores sin hacer una verificación minuciosa pasando por alto procedimiento específicos, según esto se planteó la realidad problemática: (a) ¿Cuál es la relación entre el análisis del grado de morosidad y admisión de los clientes en la empresa Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz? y los problemas específicos fueron (b) ¿Cuál es la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz?; (c) ¿Cuál es la relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes por parte de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz.

La justificación la teórica tiene motivo poder entender las teorías relacionadas a la morosidad y admisión de los clientes en las entidades financieras y así de esta manera poder entender el vínculo de las variables de estudio relacionadas a la presente investigación. Esta teoría permitió seleccionar la muestra de estudio para realizar el análisis e interpretación de resultados estadísticos. La

justificación práctica se genera para entender la interpretación de resultados y así de esta manera proponer soluciones de mejora de como minimizar el grado de morosidad y que tipo de clientes de debe admitir en la entidad financiera; analizar el tipo de cartera que se veinte manejando dentro del banco. Metodológicamente se sostiene la presente investigación sobre bases y lineamientos de investigación científica para entender, interpretar las variables de estudio y establecer la interrelación dentro del contexto seleccionado (La Libertad, Trujillo y distrito de El Porvenir).

Los objetivos de la presente investigación fueron: objetivo general (a) Determinar la relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Provenir Matriz y los objetivos específicos fueron: (b) Determinar la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Provenir Matriz; (c) Determinar la relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Provenir Matriz.

Las hipótesis de investigación fueron: (a) La relación entre el análisis del grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Provenir Matriz es directa. Las hipótesis específicas fueron: (b) La relación entre el grado de morosidad y la política admisión de clientes de Mi Banco en la agencia Provenir Matriz es directa; (c) La relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de los clientes de Mi Banco en la agencia Provenir Matriz es directa.

II. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico sirve como base para entender la presente investigación sobre el análisis del grado de morosidad y admisión de los clientes de Mi Banco, por ello se plantea a continuación las siguientes teorías, que sirven de soporte para los procedimientos planteados.

Maudos (2022) con el objetivo de identificar la morosidad de los clientes en España, público en su artículo Análisis sectorial de la morosidad bancaria: España en el contexto europeo, manifestó que el sector empresarial tiene mayor grado de morosidad con un 4.36 % y economías domésticas con 3.57 %. En el primer caso, es sustancialmente mayor en las empresas PYMES con 6.7 %, y en el segundo, menor en hipotecas 2.71 % de tasa de morosidad. Dichos resultados se obtuvieron mediante una encuesta. De tal manera obtuvo un resultado final que a pesar de la intensidad de la COVID19 la tasa de morosidad sigue cayendo en España y en la banca europea lo cual se puede decir que, de un total de préstamos concedidos con aval público durante la pandemia, el 21.8% se encuentra en especial vigilancia y el 5.13% están calificados como morosos.

Zambrano (2021) en su tesis para obtener su título de Magister en: Administración de empresas titulada “Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador”. y en su objetivo pudo concluir que, la variación en la tasas de morosidad está relacionada directa con la cartera de créditos del sector comercial, esta cartera pertenece a la Asociación de Electrodomésticos de Ecuador, principalmente en los almacenes La Ganga, de acuerdo al estudio esta empresa tiene la tasa de morosidad elevada, la cartera vencida supera el 10%, en otro contexto es la organización líder en el mercado de electrodomésticos; mientras otras organizaciones como, Marcimex, Comandato, Artefacta y Crédito Económicos, han mantenido la tasa de morosidad en un promedio de 7% y 8%. El autor logro dichos resultados aplicando la metodología descriptiva, cuantitativa, de campo, con utilización de encuestas aplicada al personal de las empresas y a sus clientes.

Proaño (2023) en su investigación para obtener el grado Magister en Contabilidad y Auditoría con su tesis titulada Riesgos Operativos y Financieros. Su objetivo fue analizar el efecto de la pandemia en la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres de la ciudad de Latacunga. El enfoque utilizado en dicha investigación es mixto: cualitativo – cuantitativo instrumento utilizado encuesta, llegando a la conclusión de que el análisis financiero en las cooperativas de prepandemia, en dichas entidades se evidencio un aumento en los diferentes productos ofrecidos; cuando se inició el aislamiento por el covid-19 la base de clientes se vio afectada debido a que muchos clientes no cancelaron sus cuotas asignadas por la entidad bancaria y el seguro de créditos en algunos casos no cubría deudas por el Covid-19. De esta manera, el indicador de morosidad del banco aumento hasta establecer la normatividad de ayuda humanitaria.

Ulloa (2020) en su investigación titulada análisis de la morosidad de la cartera que mantienen las cooperativas de ahorros y créditos Fasayñan para obtener el grado de Magister en Administración de empresas. Su objetivo de estudio fue conocer los factores que inciden en la morosidad de la cartera vencida de la cooperativas, el método utilizado es cuantitativa a través de encuestas, la cual concluyo que la cooperativa Fasayñan mantiene una tasa morosidad vencida la cual se vio perjudicada en el mes de marzos, debido a que la entidad alcanzo una ratio de morosidad de 9.19%, esto se considera como una calificación de “alto riesgo” para la cooperativa, es así como un mal manejo de la catera puede ocasionar riesgos crediticios por incumplimiento de sus pagos de sus prestamistas. Podemos decir que, si hay un alto índice de morosidad entonces la entidad financiera debe considerar una restructuración sobre sus políticas crediticias y procedimientos de cobranza.

Montero (2020), en su investigación para obtener el grado de magister en contabilidad y auditoría, su objetivo de estudio fue identificar los cuellos de botellas generados por las solicitudes de asignación de créditos, el método utilizado es cuantitativa me intermedio de encuestas, concluyo que calidad de atención en la entidad bancaria, personal encargado del desembolso demora en desembolsar los créditos, número de créditos limitado por la entidad financiera, el riesgo de que el cliente se vuelva un moroso y por ultimo los factores sociales y políticos. Podemos

identificar que, los problemas actuales han generado dificultades de retribución de créditos, como la tramitación de asignación crediticia, políticas, comprobar los análisis financieros de los consumidores, circunstancias y rentabilidad de la asignación del crédito, se debe comunicar la indagación al no precalificar al cliente.

Zeballo (2020), en su investigación para obtener el grado de magister en administración de empresas, su objetivo determinar el vínculo entre la gestión contingencias crédito y los indicadores de aplazamiento en las cajas municipales, el método utilizado fue cuantitativo a través de encuestas, concluyo que vinculo de gestión de riesgo crediticio y los indicadores tienen una correlación de Spearman = 0.820 y un $p = 0.000$; Esto quiere decir que existe una eficiencia de control de los procesos de admisión de clientes, que por otros aspectos son alterados por los ofertantes de crédito, esto se pudo observar mediante el análisis y validación de datos, los cuales estos estudios permiten tener una adecuada validación, de esta manera se puede minimizar los riesgos crediticios de las entidades financieras de estudio.

Valderrama (2020), en este proyecto de investigación para obtener el grado de magister en administración de empresas, su objetivo fue identificar la relación entre la cartera de créditos y ratio de morosidad, para ello utilizo una metodología cuantitativa en los cuales participaron 40 trabajadores a los cuales se les aplico una encuesta, concluyo que la cartera de créditos interviene y afecta en ratio de morosidad de las entidades financieras, esto evidencia que se tiene que tomar riesgos al momento de otorgar el crédito. Esto quiere decir que la investigación utilizo al sondeo como herramienta de acopio de datos, además de que hay una relación entre la cartera de créditos y la ratio de morosidad por el cual antes de otorgar un crédito es conveniente realizar un análisis de riesgos.

Ramírez (2021) en su tesis de investigación para obtener del grado de magister en MBA, su objetivo fue relacionar las condiciones del mal pagador con el perfil de aceptación del cliente, utilizo una metodología cuantitativa utilizando encuestas, concluyo que el asesor de negocio puede validar y afirmar que, cuando se evalúa la cara del cliente se puede descubrir si es idóneo o no para recibir el crédito, este procedimiento evita que el cliente se vuelva un moroso con el banco y se tenga futuros inconvenientes con los clientes al momento de pagar las letras

pactadas. Esto quiere decir que, para otorgar un crédito a una persona determinada lo primordial es evaluar la cara de los clientes antes de otorgar el crédito y evitar que caiga en morosidad.

Ayala (2022) en su trabajo de suficiencia para obtener el grado de magister en administración de empresas, su objetivo fue determinar el grado de morosidad, utilizo un programa de regresión logit en donde se seleccionó 76 muestras que contienen información de los créditos de las empresas, estas muestras se seleccionaron principalmente de sector manufactura, comercio y servicios. Entre resultados se obtuvieron, el valor de las ventas de la empresa y local propio; concluyo que estos son significativos para caer en mora. Se puede decir que las empresas que tienen más años en el mercado tienen mayores niveles de ventas y cuentan con su local propio, dichas empresas poseen una probabilidad baja de retraso de cancelar sus deudas y caer en morosidad.

Odar (2020) en su investigación para obtener el grado de magister en administración de empresas, su objetivo fue evaluar los procedimientos y políticas de tasación crediticia, utilizo una metodología cuantitativa mediante encuestas, concluyo que los evaluadores de préstamos ignoran en un 39% el sumario de procedimientos y políticas de tasación crediticia de la entidad financiera; para evidenciar esto se ha comprobado que los asesores de negocio el 75% realiza la evaluación previa al ingreso de clientes al sistema financiero, mientras que 25% no realiza una evaluación específica a las clientes. Por otro lado se aprecia que la fecha de pago es pactada por el sistema del banco, sin embargo el 46% de asesores específico que este procedimiento no es consultado por los prestamistas. También se evidencia que el 64% de los créditos otorgados es monitoreado por los especialistas, de lo cual el 36% siempre realiza monitoreos mensuales, por otro lado, se manifiesta que el 64% de los asesores no revisa la política de cobranza periódicamente, el 36% de los asesores manifestó que las nuevas disposiciones del banco aún están pendientes de ser enunciadas.

Figuroa, San Martín & Soto (2018), en su tesis para obtener el grado de magister, su objetivo fue determinar las buenas prácticas financieras en el impacto en las entidades bancarias, la metodología empleada fue cuantitativa mediante un cuestionario, concluyó que la gestión del riesgo, políticas financieras establecidas

y lineamientos en donde se otorguen mayor entendimiento del proceso de evolución crediticia, la entidad financiera debe contar con herramientas adecuadas como, un programa de capacitaciones que nos ayudara a mejorar la calidad de los servicios. Por otro lado, las buenas prácticas conllevan a recuperar los problemas de crédito por cobrar o en otros casos se emite garantías que faciliten la problemática generada por los riesgos de crédito en la entidad bancaria.

Ríos (2023) en su investigación para obtener el grado de magister en administración de empresas, su objetivo fue determinar la relación entre la gestión de cobranza y la tasa de aplazamiento, utilizo la metodología cuantitativa mediante encuestas, concluyo que hay un vínculo directo de por medio con gestión de cobranza del banco y la tasa aplazamiento en la institución CMAC, esto se ve determinado por un nivel de significancia de 0,004 y un coeficiente de 0,609. Esto quiere decir, que la institución CMAC tiene un 60% de nivel medio de morosidad de los clientes, 30% nivel bajo, y 10% nivel alto en la institución financiera.

Díaz (2023), en su investigación para obtener el grado de magíster en MBA, su objetivo fue conocer la relación de las metas con el producto obtenido, utilizo la metodología cuantitativa mediante encuestas, concluyó que el 53.3% de los colaboradores considera que la administración del riesgo del préstamo es buena, el 40% estima que se regular y el 6,7% baja. Además, las causa raíz de los niveles de morosidad de la caja municipal están asociadas a errores en el MOF de la organización. Esto quiere decir que, el 60% de los encuestadas considera que la causa de la morosidad es por problemas internos dentro de la organización, en cuanto a los agentes externos como el sobreendeudamiento se considera que estos producen un impacto bajo en los indicadores de morosidad dentro de la caja municipal.

Equifax (2020), en su portal amchamnews que lleva por título Equifax y Emprende UP: Balance de la Morosidad a Nivel Regional, La región la Libertad en julio de 2019 presento una deuda morosa de S/. 1458.5 millones, con un numero de morosos de 495.4 miles, de la misma manera para julio del 2020 la deuda morosa aumento a S/. 1501.1 millones, en lo respecta al número de morosos se obtuvo 512.8 miles de morosos en la Libertad. De acuerdo con esto la variación de morosos

en esta región representa un 3% en deuda morosa y en número de morosos un 4% en lo respecta a los años antes mencionados.

Herrera (2022), en su investigación para obtener el grado de magister, su objetivo fue decretar la influencia de la administración comercial ante la morosidad en el área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber, utilizo la metodología cuantitativa con la aplicación de encuestas, concluyo que el 68 % de las personas encuetadas manifestó los procedimientos de cobranza influyen en la gestión de cobranza generando por la morosidad del cliente, el 59.1% de encuestados expreso que el examen interno en al sector de recaudación es ineficiente. En esta investigación se estableció los procedimientos claves que destacan de manera negativa en el área de recaudamiento, esto se evidencia en $Rho = 0.765$, de lo cual se puede concluir que la ineficiencia en los procesos claves tiene relación directa con los niveles de morosidad.

Lama (2023) en su tesis de maestría, su objetivo fue Determinar los estudios en el último trimestre de la temporada 2020 los portafolios de mora y de gestión de contingencia, utilizo la metodología cuantitativa mediante encuestas, concluyo que la morosidad incide de manera negativa es decir tiene un vínculo inverso con el desenlace económico de las cajas rurales de nuestro país, se obtuvo una correlación Spearman de -0.712 , esto significa que, si los indicadores de la morosidad aumentan, tendrán incidencia negativa en el balance económico de las anual de las cajas rurales.

Apoyo & Asociados (2023) CMAC Trujillo, Manifiesta que el desarrollo de la morosidad. En el año 2020, se produjo en deterioro en la cartera de clientes debido al impacto en la economía, esto se debe a las acciones establecidas por gobierno ante el Covid-19, dichas medidas afectaron la capacidad de pago de ciertos clientes. Esta tendencia continuó hasta el 2021, causando incumplimiento de pago de los créditos reprogramados por el ambiente que se vivía. No obstante, en el 2022 el ambiente se tuvo una mejora en el nivel de mora. Las ratios de cartera de alto riesgo y cartera de nuevos préstamos fueron 10.8% y 10.6%, respectivamente, al cierre del ejercicio del 2022. En el caso del sistema Caja Municipal, los indicadores ascendieron a 10.3% y 12.0%, respectivamente. Se debe precisar que los

indicadores obtenidos en el último año fueron influenciados por la venta de créditos vencidos y en cobranza judicial por S/ 21.0 MM realizados por empresas terceras.

Para brindar y dar mayor soporte a la investigación se hace uso de bases teóricas.

Para López (2021) el indicador de morosidad en el sector bancario se mide mediante el volumen de los créditos que se establece como morosos sobre el total de créditos ofertados y préstamos concedidos a los clientes. La SBS en la resolución N.º 11356 - 2008, estableció los siguientes niveles (SBS, 2014) para definir los niveles de morosidad de los clientes: Cliente normal (de 1 a 8 días de atraso en sus pagos), CPP (de 8 a 30 días de atraso), deficiente (de 31 a 60 días de atraso), dudoso (de 61 a 120 días de atraso), perdida (de 120 días de atraso a más).

Brachfield (2014) manifestó que todos los clientes que llegan a ser morosos no son todos iguales, para esto se debe analizar y recopilar información de cada cliente; el cual lo clasifico de la siguiente manera: (a) Morosos Fortuitos, son aquellos clientes que no llegaron a cancelar su deuda de acuerdo a la fecha fijada por el banco, esto se debe a dichos clientes tuvieron problemas externos con el dinero; a estos clientes la entidad financieras se les concede unos días extras de pago puesto que si cumplirán con el pago programado. (b) Morosos intencionales, Son aquellos clientes que pueden pagar sus deudas adquiridas con el sistema bancario, pero estos no desean hacerlo, es decir se aprovechan de las disposiciones del asesor de negocios para demorar con la cancelación del pago el mayor tiempo posible. (c) Morosos negligentes, Se denomina así a los prestamistas despreocupados, es decir a estas personas no les interesa conocer su día de cancelación de deuda y el dinero que lo tienen destinado para el pago lo utilizan en otros gastos. (d) Morosos circunstanciales, Se denomina de esta manera al tipo de clientes que no cancela su deuda de manera voluntaria, ya que estos presentan circunstancias externas las cuales no les permite cancelar, sin embargo, terminan cancelando su deuda una vez solucionada el problema obtenido. (e) Morosos despreocupados, Denominado a los clientes que poseen pagos retrasados, además de eso son personas despreocupadas por la deuda y su mala

administración personal del dinero, dichos clientes tienen la intención de pagar la deuda, pero son olvidadizos con sus responsabilidades.

Indicador de morosidad, El indicador de morosidad es conocido como (IMOR), este refleja la cartera de clientes vencida en relación con la cartera total de clientes; este indicador permite medir la cartera de riesgo crediticio.

De acuerdo con la SBS (2013), estableció que para realizar una buena evaluación del riesgo crediticio se debe considerar los siguientes indicadores. Indicador de cartera Atrasada, esta insignia es el resultado de la adición de los préstamos vencidos y los anticipos en colecta judicial sobre los créditos totales ofrecidos siendo la fórmula de la siguiente manera: Tasa de morosidad es igual a (colocaciones vencidas y cobranza judicial/colocaciones totales). Indicador de cartera Pesada, este indicador considera el total de créditos que tienen o tuvieron en mora por la entidad financiera. Para su evaluación se considera la fórmula siguiente: Tasa de morosidad es igual a (colocación de créditos deficientes + dudosos + créditos perdidos/colocaciones totales). Indicador de cartera de alto riesgo, este indicador es la sumatoria de todos los préstamos reformados, refinanciados, vencidos y en recaudación judicial sobre el total de anticipos. Para ello se determina la siguiente fórmula. Tasa de morosidad es igual a (colocaciones restauradas, refinanciadas, vencidos y en cobranza judicial/colocaciones totales).

Admisión de clientes, los clientes deben cumplir con las siguientes características de admisión: personas físicas; mayores de edad; con capacidad suficiente para obrar; que por iniciativa pretenda establecer una relación de negocio o intervenir en cualquiera operación de productos ofertados; con única residencia fiscal; ser considerado ciudadano (Orange Bank, 2020).

La admisión de clientes en las entidades bancarias es procedimientos mediante las cuales una institución financiera evalúa y acepta nuevos clientes, para ello debe asegurarse de que estos clientes cumplan con los requisitos establecidos para abrir cuentas o accesos a créditos financieros (Fernández y López, 2013). El Know Your Customer es un proceso de “Conozca a su cliente”, este proceso es una política de diligencia que los bancos deben seguir para verificar la identidad de sus clientes, de esta manera se pueda evaluar sus perfiles y gestionar el riesgo de

lavado de dinero y financiamiento de terrorismo (Sánchez, 2016). Para evaluar los riesgos de los clientes es un componente crítico la admisión del perfil del cliente, esto implica realizar una valoración de su solvencia, historial crediticio y posibles riesgos asociados al sistema financiero (Gutiérrez, 2014).

Los modelos de la puntuación crediticia son herramientas de análisis utilizadas por los bancos para poder calcular la probabilidad de incumplimiento de un potencial cliente, según estos datos se basa en el historial crediticio y los patrones de su comportamiento en el sistema financiero (Pérez y Torres, 2011). Por otra parte, el cumplimiento de las normas en la admisión del perfil del cliente implica seguir un conjunto de regulaciones y políticas internas en el sistema bancario diseñadas para prevenir actividades ilegales y de esta manera regular la transparencia y responsabilidad en las operaciones bancarias (Martínez, 2017). Es conveniente realizar una segmentación de clientes, de esta manera se realiza una división de potenciales clientes en grupos homogéneos con características definidas y evaluar sus necesidades similares; de esta manera los bancos ofrecen sus productos y servicios más personalizados y eficaces (Gómez, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de indagación

El enfoque de la investigación fue de tipo básica o aplicada porque los datos se representaron de manera numérica; es decir los datos se reflejan en gráficos y tablas estadísticas, de muestreo no probabilístico.

Según Babativa (2017) se dice que la indagación cuantitativa nace en las sapiencias naturales que posteriormente se refiere a las enseñanzas sociales; esta ciencia tiene una característica objetiva y deductiva, es medible porque es producto de diferentes procesos experimentales, el objeto de estudio en esta ciencia permite realizar relación de poblaciones con otras mediante la estadística inferencial.

En el diseño de la investigación se consideró como no experimental porque durante la investigación las variables no sufren ningún cambio desde su contexto inicial, además son de corte transversal debido a que desarrollaron en un determinado momento. Hernández (2014) manifiesta que en una indagación de diseño no experimental se da cuando al realizar el estudio de las variables de tajo sesgado porque los datos son recaudados en un espacio de tiempo. Tal como describe la investigación de tipo correlacional Rho Spearman.

3.2. Operacionalización de Variables

Conforme con Espinoza (2019) define a la operacionalización de variables como la descomposición de estas, esto permitirá la observación y medida de las variables. Las variables en aplicación son el grado de morosidad y admisión de clientes.

Variable 1: Grado de Morosidad, para Díaz (2014) el grado de morosidad hace referencia a las letras vencidas de los clientes en el sistema financiero. De acuerdo con el sistema financiero la morosidad es la desobediencia o retardo de pagos de los créditos que tiene un cliente, dicho cliente puede ser MYPES y PYMES.

Variable 1: Grado de Morosidad. Conocido como el indicador de morosidad, el cual es utilizado en el mundo por todos los bancos. La tasa de morosidad se mide en unidades de volumen de los préstamos considerados como morosos, este

indicador se calcula sobre el total de préstamos concedidos y el total de créditos que se han sido concedidos en un periodo de tiempo por el sistema bancario (Coll, 2021). Este indicador consiste en dividir el total de préstamos que se considera como morosos entre el total de préstamos concedidos en el sistema del banco con la formula. Índice de morosidad es igual a (volumen de préstamos/volumen de préstamos concedidos). Las dimensiones de esta variable fueron: Incremento de intereses compuesto por 3 ítems (interés moratorio, plazo y poder judicial); cualidad del moroso compuesto por 3 ítems (registro de deudas, calificación financiera, pago de haberes); retraso de cumplimiento 3 ítems (buro, Credit Scoring, endeudamiento)

Definición operacional, la morosidad mide la clasificación, es decir el historial de crédito del cliente, este historial permitirá conocer si el cliente presenta algún riesgo de mora para otorgarle un crédito.

Indicadores, se componen principalmente los errores de admisión de créditos ofrecidos por la entidad financiera, el proceso de evolución de crédito, la restauración de créditos y el sobreendeudamiento financiero.

Escala de medición, se considera una medición ordinal; para la variable grado de morosidad se empleó la escala de Likert, la cual tiene 5 opciones de respuesta.

En esta investigación se afianzo de bases teóricas para poder brindar mayor soporte, tanto para la variable 1 y 2.

Morosidad. La RAE (2023) definió a esta palabra como “tardanza, retraso”.

Mientras que el BBVA (2015) para realizar un procedimiento de admisión de clientes se realiza mediante un programa llamado Credit Scoring, dicho programa consiste en evaluar el historial crediticio de las personas o empresas dentro del sistema financiero.

Definición operacional, la admisión de clientes en las entidades bancarias se realiza mediante su historial crediticio el cual es el que nos indica si esta apto para obtener un préstamo.

Indicadores, están determinadas por los procedimientos de admisión, políticas del banco en materia de créditos y los mecanismos tecnológicos de valoración crediticia.

Escala de medición, se utilizará el patrón de medición ordinal, Según Espinoza (2019) denomina al patrón de medición ordinal cuando la alteración se puede ordenar; para esta investigación se utilizará la escala de Likert, esta escala consta de 5 opciones de respuesta en donde los diferentes números significa: 1 Nunca, 2 Casi Nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre.

3.3. Población, Muestra y Muestreo.

La población está determinada por la oficina del porvenir matriz de Mi Banco, la cual tiene un universo de poblacional de 22 asesores de negocio.

Criterios de inclusión. Se incluye a los evaluadores de negocio de la oficina del provenir matriz de Mi Banco.

Criterio de exclusión. Se descarta a los asesores de negocio de otras entidades bancarias.

Para la muestra se hace referencia a un grupo seleccionado de la población de quienes se recolectarán los datos para la investigación. (Hurtado, 2000)

Para el muestreo este proyecto de indagación ara uso del muestreo no probabilístico en las oficinas de Mi Banco del Porvenir Matriz que vendrá a ser el punto de muestra. Y para la Unidad de análisis son los asesores de negocio de Mi Banco de la agencia Porvenir Matriz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizo la encuesta como herramienta de recaudación de apuntes, por medio de esta técnica se adquirirá reporte de hechos objetivos y verídicos, lo cual el objetivo será diagnosticar el vínculo que hay en las variables de estudio, el instrumento para recolectar testimonio de la presente indagación fue un cuestionario, este nos permitirá recolectar información fiable, de acuerdo con la medida de Likert con 3 opciones de respuesta. (Rendon, 2016)

Ficha técnica de la Variable 1: Medida del grado de morosidad.

Autor: Lozano Guevara Arcenio.

Año: 2024

Objetivo: Entender el grado de morosidad de los clientes.

Ficha técnica de la Variable 2: Medida de la admisión de clientes.

Autor: Lozano Guevara Arcenio.

Año: 2024

Objetivo: Entender el procedimiento de admisión de clientes.

Validez, la autenticidad del presente trabajo de investigación mide el comportamiento, esto hace que se obtenga un contenido valido del instrumento de evaluación, el instrumento de evaluación para la presente investigación se utilizó de la tesis de Isis Ramírez (2021) en su investigación para obtener el grado de Contador Público, la cual sirvió de base para elaborar el instrumento para esta investigación, lo cual permite elaborar una encuesta con eficaz. A continuación, se presentó las variables.

Variable 2: Admisión de clientes. Es la admisión de préstamos de personas naturales o jurídicas, la evaluación de admisión de consumidores se realiza mediante una herramienta conocida como credit scoring, esta herramienta evalúa el perfil del cliente que quiere un préstamo, la capacidad de pago de las letras fijadas por la entidad bancaria y su comportamiento de dicho cliente en el sistema financiero. Esta variable conformada de la siguiente manera: Admisión de perfil del cliente está conformada por 3 ítems (base de datos, modelo de perfil, grupo de riesgo); capacidad de pago 3 ítems (trabajador dependiente o independiente, deudas del sistema financiero, gastos); dictamen del historial 3 ítems (informe de aprobación, deuda, rechazo). Los procedimientos de seguimiento de admisión de clientes abarcan portafolios de gestión de riesgos de personas naturales y jurídicas, este programa permite a la entidad financiera detectar señales de personas y empresas morosas (BBA,2015). Confiabilidad, se usará la estadística Alfa de Cronbach. Teniendo en cuenta como representación lo siguiente:

Tabla 1.*Estadística de Alfa Cronbach*

K:	El número de preguntas
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de la Varianza de preguntas
S_T^2:	La varianza de la adición de preguntas
A	Factor de Alfa de Cronbach

Tabla 2.*Confiabilidad de acuerdo Alfa de Cronbach variable Grado de Morosidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	9

La siguiente tabla muestra el coeficiente de 0,883 la cual se ejecutó a los datos de la cual se dice que en el rango de 0,80 a 1 es de alta confiabilidad, esto quiere decir que el instrumento que se aplico es de alta confiabilidad.

Tabla 3.*Confiabilidad de acuerdo Alfa de Cronbach variable Admisión de clientes*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.830	9

La siguiente tabla muestra el coeficiente de 0,830 la cual se ejecutó a los datos de la cual se dice que en el rango de 0,80 a 1 es de alta confiabilidad, esto quiere decir que el instrumento que se aplico es de alta confiabilidad

3.5. Procedimiento de recolección de datos

El primer paso en la presente indagación fue la elección del tema a investigar, al inicio se tuvo muchas ideas, pero al final se eligió este tema desarrollad. En la investigación se recolecto información de artículos científicos, libros, tesis de maestría, informes bancarios, entre otros documentos de interés del tema, esta información se basó en la realidad problemática de la entidad. De acuerdo con la información obtenida se llegó a establecer el sector de indagación. El presente estudio tendrá un planteamiento cuantitativo, dado que los datos se tendrán en tablas y gráficos estadísticos. La población será los especialistas de negocio de la empresa Mi banco en la agencia del porvenir matriz del distrito del porvenir, el instrumento de recolección de tatos será la encuesta. Este instrumento será calificado por expertos en la materia; y ayudará a tener resultados rápidos y de mejora continua.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizará el sistema de estadística Statistical Package for the Social Sciences, renombrado como SPSS. Para Fraile (2005) la estadística debe mostrar la relación de variables y descripción; además de ello la prueba la estadística ya sea en programa o en cálculo manual de debe utilizar la hipótesis y el nivel de significancia y/o confianza. El análisis estadístico se basa en la medición de variables la cual utiliza la estadística descriptiva para la elaboración de distribución de frecuencia, además también emplea la estadística inferencial para el cálculo de la contrastación de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La presente indagación fue redactada bajo la norma APA, en esta investigación se respeta los derechos intelectuales de los autores, el cual se les menciona cada uno apropiadamente. Esta investigación retribuirá con lo establecido reglamento de la UCV ítem 3, la cual precisa los principios éticos de la investigación a realizar, dichos principios son la autonomía, competencias profesionales y científica. Cabe precisar que se cumple con la ética profesional en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Interpretación de los resultados

La presente indagación se recolecto toda información importante para el desarrollo del análisis de resultados, la encuesta se realizó de manera presencial a cada uno de los colaboradores del banco, en donde se pudo verificar las respuestas confiables de los 22 colaboradores de Mi Banco Agencia porvenir matriz.

Cabe precisar que el contenido fue elaborado en base de 18 preguntas, dividiéndose en 9 preguntas para la variable Grado de morosidad con 3 dimensiones y 9 para la variable grado de admisión la cual posee 3 dimensiones cada una.

Objetivo General

Determinar la relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Provenir Matriz

Tabla 4 .

Nivel de relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes de la agencia Mi Banco Porvenir Matriz

		Admisión de clientes			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Grado de Morosidad	Recuento	1	0	0	1
	% del total	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%
Nivel Bajo	Recuento	1	0	0	1
	% del total	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%
Nivel Medio	Recuento	0	3	17	20
	% del total	0,0%	13,6%	77,3%	90,9%
Nivel Alto	Recuento	2	3	17	22
	% del total	9,1%	13,6%	77,3%	100,0%

Tal como se observa en la tabla 4, la cual es una tabla cruzada, ayudo en la medición de la relación entre “grado de morosidad” y “admisión de clientes” en la empresa Mi Banco. Obteniéndose que 4.5 % de colaboradores manifestaron que

existe una relación baja entre las dos variables estudiadas, ninguno de los trabajadores señaló que este una relación de nivel medio entre las variables y el 77,3 % de los colaboradores manifestó que existe un nivel alto de relación entre las variables de estudio. De los siguientes resultados de objetivo general se puede decir que existe una relación alta entre Grado de morosidad y admisión de clientes, dado que, al realizar una admisión buena de clientes, estos no caerían en mora.

Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz.

El objetivo está determinado por las dimensiones cualidad del moroso y admisión del perfil del cliente.

Tabla 5 .

Nivel de relación entre la cualidad del moroso y admisión del perfil del cliente de asesores de la Agencia Mi Banco Porvenir Matriz

Cualidad del Moroso		Admisión del Perfil del Cliente			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Nivel Bajo	Recuento	1	0	0	1
	% del total	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%
Nivel Medio	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%
Nivel Alto	Recuento	0	1	19	20
	% del total	0.0%	4.5%	86.4%	90.9%
Total	Recuento	1	1	20	22
	% del total	4.5%	4.5%	90.9%	100.0%

Se observa en la tabla 5, se utilizó la tabla cruzada la que ayudo a medir la relación entre cualidad del moroso y admisión del perfil del cliente. Obteniéndose que, el 4.5% de personas encuestadas señalaron que existe un nivel bajo de relación entre la dimensión cualidad del moroso y admisión del perfil del cliente, también ningún colaborador señaló que existe nivel medio de relación entre las dimensiones antes mencionadas y el 86,4 % de colaboradores manifiesta que hay un nivel de relación alta entre la cualidad del moroso y el perfil de admisión del

cliente. Según esto resultados se verifica que hay una relación entre la cualidad del moroso y admisión de perfil de cliente de nivel alto, esto significa que si se realizar una admisión de perfil rigurosa entonces no se tendrá cualidades de la persona morosa que requiere un préstamo.

b. determinar la relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz. Los niveles de grado de morosidad considerados para este objetivo son Retraso de cumplimiento y para admisión del cliente capacidad de pago.

Tabla 6.

Nivel de Relación entre el retraso de cumplimiento y capacidad de pago de los colaboradores Agencia Mi Banco Porvenir Matriz

Retraso de Cumplimiento		Capacidad de Pago			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Nivel	Recuento	0	0	1	1
Bajo	% del total	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%
Nivel	Recuento	0	2	4	6
Medio	% del total	0.0%	9.1%	18.2%	27.3%
Nivel Alto	Recuento	0	2	13	15
	% del total	0.0%	9.1%	59.1%	68.2%
Total	Recuento	0	4	18	22
	% del total	0.0%	18.2%	81.8%	100.0%

La tabla 6, se utilizó la tabla cruzada que ayudo en la medición de la relación entre la dimensión “Retraso de cumplimiento” y “capacidad de pago”. Se obtiene que, ningún colaborador de Mi Banco agencia porvenir Matriz manifestó que existe un nivel bajo, el 18,2 % de colaboradores señalaron que existe un nivel medio de relación entre las dimensiones retraso de cumplimiento y capacidad de pago; el 59.1 % de trabajadores señalaron que existe un nivel alto de relación entre las dimensiones retraso de cumplimiento y capacidad de pago en la agencia de Mi Banco Porvenir Matriz. De acuerdo a los datos analizados de la relación entre el retraso de cumplimiento y capacidad de pago, de estos se tiene un nivel alto el cual quiere decir que si el prestamista tiene una buena capacidad de pago entonces no

tendrá historial de retraso de cumplimiento de sus cuotas programadas por el banco.

El siguiente nivel que relaciona al objetivo específico es incremento de intereses y dictamen del historial.

Tabla 7.

Nivel de Relación entre incremento de intereses y dictamen de historial de los colaboradores Agencia Mi Banco Porvenir Matriz

Incremento de Intereses		Dictamen de Historial			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Nivel Bajo	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%
Nivel Medio	Recuento	0	1	2	3
	% del total	0.0%	4.5%	9.1%	13.6%
Nivel Alto	Recuento	0	1	17	18
	% del total	0.0%	4.5%	77.3%	81.8%
Total	Recuento	0	3	19	22
	% del total	0.0%	13.6%	86.4%	100.0%

Se precia que la tabla 7, se usó la tabla cruzada para la medición de la relación entre la dimensión “incremento de intereses” y “dictamen del historial”. Obteniendo que, ningún trabajador manifestó un nivel bajo en la relación el, el 4.5 % de los trabajadores manifestaron que existe un nivel medio de relación entre las dimensiones incremento de intereses y dictamen de historial; ningún colaborador manifestó que existe un nivel medio de relación entre la dimensión incremento de intereses y dictamen de historial y el 77.3 % de colaboradores manifestó que existe un nivel de relación alto entre las dimensiones incremento de intereses y dictamen de historial. De los resultados mostrados se puede decir que la relación de incremento de intereses y dictamen de historial tiene un nivel alto por lo cual según datos de un buen dictamen de historial del solicitante del crédito entonces este no tendrá deudas y por tanto sus cuotas atrasadas no generan intereses en la base de datos del banco.

4.2 Resultados por frecuencia

Variable 1: Grado de Morosidad

Tabla 8.

Nivel Grado de Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nivel Bajo	1	4,5
	Nivel Medio	1	4,5
	Nivel Alto	20	90,9
	Total	22	100,0

Se aprecia que la tabla 8, los resultados de la tabla de distribución de frecuencia de la variable “grado de morosidad” la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia Mi Banco porvenir matriz, se aprecia que, de 22 encuestados el 90.9 % manifestaron un nivel alto que es necesario el análisis de grado de morosidad, el 4.5% manifestaron un nivel medio de análisis del grado de morosidad y del mismo modo el 4.5 % manifestó un nivel bajo que es necesario el análisis del grado de morosidad.

Dimensión 1: incremento de intereses

Tabla 9.

Incremento de Intereses

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	1	4,5
	Nivel Medio	3	13,6
	Nivel Alto	18	81,8
	Total	22	100,0

Se aprecia que la tabla 9, los resultados de la distribución de frecuencia de la dimensión “incremento de intereses”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia Mi Banco porvenir matriz, se aprecia que, el 81.8 % manifestó un nivel alto el incremento de intereses afecta la adquisición de un crédito en Mi Banco, el 13.6 % manifestó un nivel medio la influencia del incremento de intereses en los créditos y el 4.5 % manifestó un nivel bajo la influencia del incremento de intereses en el análisis de morosidad.

Dimensión 2: Calidad del moroso

Tabla 10.

Cualidad del moroso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	1	4,5
	Nivel Medio	1	4,5
	Nivel Alto	20	90,9
	Total	22	100,0

Se aprecia en la tabla 10, los resultados de frecuencia de la dimensión “cualidad del moroso”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia Mi Banco Porvenir Matriz, de 22 asesores, el 90.9% manifestó un nivel alto que las cualidades del moroso afectan en la evaluación de créditos en Mi Banco, el 4.5% manifestó un nivel medio el efecto de la cualidad del moroso en la evaluación crediticia, del mismo modo el 4.5 % manifestó un nivel bajo de efecto de la cualidad del moroso en la evaluación crediticia.

Dimensión 3: Retraso de cumplimiento

Tabla 11.

Retraso de Cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	1	4,5
	Nivel Medio	6	27,3
	Nivel Alto	15	68,2
	Total	22	100,0

Se aprecia en la tabla 11, los resultados de distribución de frecuencia de la dimensión “retraso de cumplimiento”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia Mi Banco Porvenir matriz, en donde del total de encuestados el 68.2% manifestó un nivel alto que el retraso de cumplimiento de pago del crédito afecta en la evaluación crediticia, el 27.3% manifestó un nivel medio de retraso de cumplimiento y el 4.5% manifestó un nivel bajo en el retraso de cumplimiento de pagos.

Variable 2: Admisión de clientes

Tabla 12.

Admisión de Clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	2	9,1
	Nivel Medio	3	13,6
	Nivel Alto	17	77,3
	Total	22	100,0

Se aprecia en la tabla 12, los resultados de frecuencia de la variable “admisión de clientes”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia Mi Banco Porvenir matriz, de 22 encuestados, el 77.3% manifestó un nivel alto que demuestran el proceso de admisión de clientes es necesario el otorgamiento del crédito, del mismo modo el 13.6% manifestó un nivel medio de realización de los procedimientos de admisión de clientes para otorgar el crédito y el 9.1% manifestó un nivel bajo que demuestran que siguen los procedimientos de admisión del cliente.

Dimension1: Admisión del perfil del cliente

Tabla 13.

Admisión del perfil del Cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	0	0
	Nivel Medio	1	4,5
	Nivel Alto	20	90,9
	Total	22	100,0

Se aprecia que la tabla 13, los resultados de la frecuencia de la dimensión “admisión del perfil del cliente”, que se obtuvieron de la encuesta aplicada a los asesores de la agencia porvenir matriz de Mi Banco, del total de encuestados, el 90.9% manifestó un nivel alto del uso de la herramienta admisión del perfil de los clientes antes de otorgar un crédito, el 4.5% manifestó un nivel medio del uso de evolución de perfiles de clientes al otorgar los préstamos y el 4.5% manifestó un nivel bajo que ejecutan la evaluación de perfiles de los clientes.

Dimensión 2: Capacidad de pago

Tabla 14.

Capacidad de Pago

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	0	0
	Nivel Medio	4	18,2
	Nivel Alto	18	81,8
	Total	22	100,0

Se observa que la tabla 14, los resultados de frecuencias de la dimensión “capacidad de pago”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia de Mi Banco Porvenir matriz, de 22 trabajadores, el 81.8% manifestó un nivel alto de colaboradores que verifica la capacidad de pago a los clientes antes de otorgar un crédito, el 18.2% manifestó un nivel medio de colaboradores que cumple con la verificación de la capacidad de pago de los clientes.

Dimensión 3: Dictamen de Historial

Tabla 15.

Dictamen de Historial

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Medio	0	0
	Nivel Medio	3	13,6
	Nivel Alto	19	86,4
	Total	22	100,0

Se aprecia que la tabla 15, los resultados de distribución de frecuencia de la dimensión “dictamen de historial”, la cual se obtuvo de la encuesta aplicada a 22 colaboradores, se aprecia que, el 86.4% manifestó un nivel alto de empleo del dictamen de historial de los clientes en la evolución crediticia, el 13.6% manifestó un nivel medio de uso de la herramienta de evaluación crediticia en los procedimientos de admisión de clientes.

4.3 Prueba de la hipótesis

Prueba de hipótesis general

La relación entre el Grado de morosidad y admisión de clientes de Mi Banco Agencia Porvenir Matriz es directa.

Contratación de Hipótesis

Para medir la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, esta prueba de distribución normal se aplica para datos inferiores a 50 unidades de análisis ($n < 50$).

Ha = hay relación entre Grado de morosidad y admisión de clientes de Mi Banco Agencia Porvenir Matriz. ($H_a > 0$)

Ho = No hay relación significativa entre Grado de morosidad y admisión de clientes de Mi Banco Agencia Porvenir Matriz. ($H_o \leq 0$)

Tabla 16.*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Grado de Morosidad	,686	22	,000
Admisión de Clientes	,871	22	,008

Según se aprecia en la tabla 16, se utilizó la estadística de prueba de Shapiro-Wilk, la cual sirve para verificar la significancia de las variables, para la hipótesis general se obtuvo una significancia del (0.00), la cual es menor que ($p < 0.05$), por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. La muestra sigue una distribución no normal, de este modo, se puede emplear la prueba de Rho de Spearman (prueba no paramétrica) para conocer las variables estudiadas.

Tabla 17.*Correlación de Rho Spearman - Hipótesis General*

			Grado de Morosidad	Admisión de Clientes
Rho de Spearman	Grado de Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Admisión de Clientes	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Según se aprecia en la tabla 17, se usó la correlación de Rho Spearman, la cual sirve para verificar la correlación de las variables, la hipótesis general se obtuvo una significancia de (0.000), esto indica que existe una relación fuerte entre las variables “grado de morosidad” y “admisión de clientes”, así mismo presenta una correlación de (0.724), presenta una correlación Alta, esto significa que el grado de morosidad presenta mejoras, del mismo modo la admisión de clientes mejorara en sentido y magnitud de tal manera que, para que el cliente puede acceder a un crédito se verificara de acuerdo a las pautas establecidas por el banco y así de esta manera evitar deudas o volverse un cliente moroso con la agencia de Mi Banco Porvenir matriz . De esta manera se acepta la hipótesis general planteada por el investigador.

Prueba de Hipótesis específicas

El planteamiento de las hipótesis específicas pasaron la prueba de Shapiro-Wilk, para tener resultados de significancia de cada hipótesis específicas según las dimensiones y variables de estudio. Se usó el Rho Spearman (prueba no paramétrica).

Tabla 18.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específicas	Hipótesis nula H0	Hipótesis alterna H1
H1: La relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz es directa	No existe una relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz. Ho < 0	Si existe una relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz. H ₁ >=0
H2: La relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de los clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz es directa	No existe una relación el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de los clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz Ho < 0	Si existe una relación el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de los clientes de Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz H ₁ >=0

Nota. La tabla muestra las hipótesis específicas de la investigación

Tabla 19.*Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
Admisión perfil cliente	,333	22	,000
Dictamen Historial	,412	22	,000

De acuerdo con la tabla 19, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, que sirve para conocer la significancia de las hipótesis específicas 1: "Admisión del perfil del cliente" una significancia de (0.000), hipótesis específica 2: "Dictamen de Historial" una significancia de (0.000). Esto se concluye que, los resultados de ambas hipótesis específicas son menores que ($p < 0.05$), se aceptan las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas. Esto indica que la muestra sigue una distribución no normal y se propone emplear Rho Spearman (prueba no paramétrica) para conocer la relación entre dimensiones y variables de estudio.

Tabla 20.*Correlación Rho Spearman - Hipótesis específicas*

		Admisión perfil cliente	Dictamen Historial
Rho de Spearman	Grado de morosidad	,670** ,001	,680** ,000
	Admisión perfil cliente	1,000 .	,574** ,005
	Dictamen Historial	,574** ,005	1,000 .

Según se aprecia en la tabla 20, se usó la correlación de Rho Spearman que sirve para verificar la correlación de las variables y dimensiones, para las hipótesis específicas 1 se tuvo un nivel de significancia de (0.001), esto indica que existe una relación entre el grado de morosidad y la admisión del perfil del cliente y una correlación de (0.670) lo que indica que existe una correlación Alta entre la dimensión “Admisión del perfil del cliente” y “grado de morosidad”, para el análisis antes mencionado esto indica que el asesor de negocio realiza una verificación del perfil del cliente antes de que este pase a ser aceptado por el banco y así de esta manera evitar moras por parte del prestamista y le caiga sanción al asesor, para la hipótesis específica 2 tuvo un nivel de significancia de (0.000), lo cual significa que existe una relación entre el grado de morosidad y el dictamen de historial correlación, además se aprecia una correlación de (0.680) lo que manifiesta que existe una correlación Alta entre la dimensión “Dictamen de historial” y “grado de morosidad”, esto manifiesta que para el otorgamiento de crédito mejorara las políticas de admisión de clientes y para si evitar la morosidad del prestamista.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación se presentó algunas limitaciones como: la búsqueda de antecedentes de la indagación para que guarden relación las variables de estudios establecidas por el investigador, los problemas surgieron principalmente en la variable admisión de clientes dado que hubo muy pocos antecedentes relacionados con esta variable dado que hay muy poca información de investigación de admisión de clientes en el sector bancario, de ello se puede decir que la información es limitada. Del mismo modo se puede decir que otra limitación es la toma de datos dado que algunos colaboradores del banco marcaron apurados por el trabajo que poseían, debido a esto quizá los resultados cambien respecto a leer adecuadamente las preguntas y marcar correctamente conforme corresponde para la investigación.

En la investigación, de acuerdo con la hipótesis general: Determinar la relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Provenir Matriz. Según (Aguilar y Camargo, 2023) en el análisis del grado de morosidad en las entidades financieras, recomienda realizar un análisis de desempeño laboral a los analistas para evitar que estos admitan créditos a personas que presenten índices de morosidad en el sistema financiero, en donde hace una estimación de que la mora lo presenta mayormente las personas del sexo masculino en el sistema financiero peruano. De acuerdo con la investigación de Mendoza (2020) encontró una relación entre sus variables de estudio en un nivel bajo, dicha investigación destaca el riesgo de créditos y la evaluación de créditos para reducir la morosidad, en la cual un mal manejo de los riesgos financieros aumentara los niveles de morosidad dentro de la organización y los análisis de morosidad son ineficientes en la evaluación crediticia de los créditos otorgados. En el estudio se obtuvo una correlación de (0.724) de la cual se dice es de nivel alta y a la vez existe una relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes en la agencia de Mi Banco Provenir matriz dado que $p < 0.000$, para realizar un análisis de grado de morosidad es importante conocer el tipo de cliente que se requiere admitir en algún préstamo que el asesor de negocio de banco desee otorgarle. De acuerdo con la indagación de Zeballos (2020), esta investigación precisa una coincidencia en el análisis de morosidad el cual empleo

la correlación Spearman (0.820) con un nivel alto de relación entre gestión de riesgo y mora de significancia p (0.000) similar al trabajo, sus variables tienen una relación directa y sus resultados le permitieron tener un control de los procedimientos de admisión de clientes que antes de la investigación eran alterados por la entidad financiera, propuso una buena interpretación de los datos para no tener una información sesgada o errónea. De acuerdo con ello se deduce que para el análisis del grado de morosidad de los clientes los asesores de negocio deben realizar una evaluación exhaustiva de la admisión del tipo de cliente que está solicitando un crédito y así de esta manera incurrir en riesgos para la entidad financiera.

Según lo establecido en la hipótesis específica 1: Determinar la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz. El cual se obtuvo de acuerdo con el análisis estadístico una correlación de (0.670) la cual es alta y existe relación entre la admisión del perfil del cliente y el grado de morosidad tal como lo especifica p (0.001), esto genera que el asesor de negocio este capacitado en qué tipo de clientes admitir para que en un futuro esta persona perjudique al banco y se vuelva una persona morosa o deudora con la entidad financiera. Este resultado se refleja en el trabajado de investigación de Diaz (2023) en la cual encontró en la caja municipal Chocope una relación entre la gestión de riesgo y morosidad de nivel alto de relación con una correlación de (0.903) y una significancia de (0.000) similar a la correlación de la investigación, la cual lo considero como buena, de la misma manera advierte en la optimización y eficiencia en la evaluación de créditos y de un seguimiento en la morosidad al área de cobranza legal. De igual modo, Aguilar y Camargo (2023) en el análisis del grado de morosidad en las entidades financieras, recomienda realizar un análisis de desempeño laboral a los analistas para evitar que estos admitan créditos a personas que presenten índices de morosidad en el sistema financiero, en donde hace una estimación de que la mora lo presenta mayormente las personas del sexo masculino en el sistema financiero peruano. Según lo especificado por Navarrete (2017), la evaluación de los riesgos produce un nivel de confianza del 11% esto se debe a la empresa utiliza una política de definición de objetivos por que le lleva a que la entidad bancaria deba mejorar la

administración de sus entidades financieras. Del mismo modo la gestión de cobros es ineficiente por lo que muchas personas presentan morosidad en los pagos programados por la entidad. Concluyendo que los resultados obtenidos se asemejan a los de otros autores a lo que manifiestan del grado de morosidad donde se manifiesta que las políticas del banco influyen en el análisis de admisión de cliente para que en el futuro no se tengan personas con altos índices de morosidad.

Con respecto al objetivo específico 2: determinar la relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz. De acuerdo con la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación de (0.680) la cual manifiesta que existe una correlación alta entre el dictamen de historial y grado de morosidad, tal como se aprecia con p (0.000), de esto podemos decir como la empresa aplica procedimientos de admisión de clientes evita que se le de algún crédito a una persona morosa que pueda afectar el sistema Bancario. Para Ulloa (2020), las personas morosas perjudican la evaluación crediticia para otros clientes antes de la admisión de un crédito ya que el banco se vuelve más exigente con los nuevos clientes, por lo cual en su investigación encontró un nivel alto de morosidad lo cual involucra una reestructuración de las políticas en las empresas, en la cual hay una relación directa entre el riesgo y la morosidad, esto se debe a la mala gestión de los indicadores de la institución financiera. Según Cueva (2019), en su indagación sobre la gestión y calidad de cartera obtuvo con una correlación (0.804) de nivel alto de relación; esto sirvió para una evaluación crediticia a los socios de la entidad financiera, esto le permitió minimizar riesgos en la cartera de créditos y así evitar que los prestamistas entren a ser morosos en el sistema financiero, los valores encontrados fueron trabajados de manera cuantitativa; estos valores sirvieron de ayuda para tener una evolución de la capacidad de pago de los clientes, en cuanto a las variables de estudio, dichas variables orientaron a verificar el riesgo de sobre endeudamiento y de esta manera los clientes de dicha entidad financiera puedan caer en la morosidad de alguna de sus letras pactadas por el banco. Debido a esto se puede decir que los procedimientos de admisión de clientes son importantes para tener un flujo económico bueno en la empresa y

así de esta manera el dinero otorgado por el banco sea recuperado y estas personas figuren bien en el sistema financiero para que a futuro sean considerados con un buen historial crediticio y las personas no se vean perjudicadas con incrementos de intereses y retazos de cumplimiento en el sistema bancario. Esta indagación tiene implicancia práctica, puesto que es de gran importancia para la agencia de Mi Banco Porvenir Matriz, que a diario hace que sus asesores cumplan con las políticas y procedimientos de admisión de clientes y así de esta manera los servicios sean de calidad, por ello ha llevado a analizar como los asesores de negocio aplican las políticas y procedimientos, para lograr obtener clientes de bajo riesgo en sus créditos y evitar que se vuelan personas morosas en el sistema bancario. Para Contreras, Calderón y Aliaga (2019) sostienen que gestión de riesgos que realizan los colaboradores de la financiera S.A. permite llevar un control de la morosidad que enfrentan los microempresarios, es así que los servicios que brinda la financiera se controlan para evitar que tengan pérdidas financieras, con clientes que encuentre en bajo riesgo.

En la investigación se generó implicancias metodológicas, en el cual resalta el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, se empleó una encuesta para analizar las variables, con una muestra de 22 trabajadores de la empresa. Se analizó los datos por medio de tablas cruzadas, obteniendo un nivel alto de relación entre las variables, así como, los resultados se realizó la prueba de Shapiro – Wilk, en la cual indica que las hipótesis planteadas se aceptan, todo ello a través del programa de SPSS.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En un primer lugar se estableció una relación de nivel alto entre el análisis del grado de morosidad y admisión del perfil del cliente de la empresa Mi Banco agencia porvenir matriz en el año 2024, se confirma la correlación de Rho Spearman = 0.724, esto se verifica que cuando la entidad bancaria realizo un análisis de admisión del perfil de los clientes que solicitaron un crédito, estos clientes en algunos casos se encontraban en situación de alto riesgo en el sistema financiero, en algunas entidades bancarias presentaron retrasos en el pago de sus letras y otros aun tenían deudas, lo cual permitió identificar a los morosos al realizar el análisis de admisión.

Segunda: Se infiere que, la admisión de perfil del cliente la cual forma parte del política del banco se relaciona con el grado de morosidad en un nivel positiva moderada en la agencia Mi Banco porvenir matriz del año 2024, se confirma una correlación de Rho Spearman=0.670, esto se valida en base a las praxis desarrolladas por las entidades Bancarias, valorando los modelos de admisión de perfil del cliente, se puede manifestar si es apto o no para obtener un préstamo, lo que elude que éste entre una condición de deudor.

Tercera: Se hace referencia al dictamen del historial la cual forma parte del procedimiento de admisión del cliente se relaciona con el grado de morosidad en un nivel positiva moderada en Mi Banco Agencia porvenir matriz 2024, se verifica una correlación Rho Spearman=0.680, esto se aprecia mediante la base de datos del historial producido por el cliente en las entidades financieras, el cual refleja que este historial crediticio permitió verificar si el cliente se encuentra en alto riesgo en el sistema financiero.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los clientes de Mi Banco del Porvenir Matriz, utilizar con responsabilidad el crédito concedido por nuestra entidad y las otras entidades financieras, ya sea créditos personales, hipotecarias o empresariales; para a si mantener un buen récord de pagos y en futuras evaluaciones no exista ningún problema al momento de financiar otros prestamos, dado que el sistema bancario en la actualidad esta digitalizado y se puede observar vía web en si una persona se encuentra como moroso en el sistema financiero peruano.

Segunda: Se aconseja a los Analistas de crédito y directivos de los ambientes de Mi Banco Porvenir Matriz, evaluar a los clientes con un patrón de perfil de manera digital en su aplicativo de Urpi, de esta manera poder decidir en el momento exacto si se concede o no un préstamo de una manera más rápida. Este sistema permitirá que la entidad financiera a través de sus asesores de negocio otorgar créditos a personas que se encuentren bien en el sistema financiero.

Tercera: Se recomienda hacer un seguimiento a todos los asesores que tengan una ratio de mora elevado, para así poder implementar capacitaciones de admisión los cuales le permitirá al asesor hacer una buena evaluación y bajar sus ratios de moratorios.

Cuarto: Se recomienda realizar asesoramiento financiero cada 6 meses a todos los clientes de la cartera de cada asesor, en temas de como invertir bien sus activos para que tengan más ganancias los cuales les permitirá cancelar de manera puntual sus créditos y también crecer en sus negocios.

REFERENCIAS

- Ayala, K. (mayo de 2022). Determinantes de la morosidad de los clientes de las cajas rurales del Perú. Pirura, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/5962>
- BBVA. (31 de Marzo de 2016). BBVA Continental Memorial . Lima, Peru.
- BBVA. (2022). Informe Anual 2022. España. Obtenido de https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2023/03/Informe-Anual-BBVA_2022_esp.pdf
- BCR. (2022). *La Libertad: Síntesis de Actividad Económica -Diciembre 2022*. La Libertad. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2022/presentacion-la-libertad-09-2022.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2020). Reporte de estabilidad financiera. Banco Central de Reserva del Perú.
- Casas, A., & Maldonado, O. (2023). Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo . *Apoyo & Asociados*, 13.
- Caycho, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta Pediátrica de México*, 38(4), 291.
- Cueva, A. (2019). La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017.
- Dias Gamonal, B. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope. Chiclyo, Peru.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalizacion en la investigación educativa. *Society*, 2(1), 1-19.
- Figuroa Gonzales, M. A., San Martin Guerrero, A. F., & Soto Vasquez, J. J. (Agosto de 2018). Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del sector Bancario. Surco, Peru.

- Fernandez, M. (2019). Gestión del Riesgo Crediticio en MIBANCO - Chota - 2017. Universidad Señor de Sipán.
- Gargate, A. L., & Vargas Diaz , C. J. (2022). "la evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del distrito de ventanilla – Perú 2022". Tesis, Lima. Recuperado el 23 de Setiembre de 2023, de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31545/trabajo%20tesis%20final%20anita%20y%20cynthia_pdf_total.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Guzmán, M. (2010). Informe "Análisis de riesgo de crédito y evidencia empírica en Chile". Santiago de Chile.
- Herrera Herrera, A. C. (2022). Gestion Comercial y su influencia en la morosidad del area de cobranzas de la cooperativa de servicios multiples El Saber Trujillo 2017 -2019. Pirura, Peru.
- Herrera, H. & Millones, G. (2021). Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). La metodología de la investigación. 5ta Edición. México D.F: Edit. MC Graw-Hill.
- Hitt, S. B. (2006). Administración. México: Pearson Education.
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación holística. Caracas: Sygal.
- Instituto Peruano de Economía. (2023). Sistema Fianciero se encuentra preparado para enfrentar una eventual crisis financiera. Peru, Lima.
- Julca, E. (2019). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. Universidad Privada del Norte.
- Lama Villar, O. E. (2023). Cartera morosa y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales del Perú, periodo 2016-2020. Trujillo, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/10761>

- Maudos, J. (2020). *Análisis sectorial de la morosidad bancaria: España en el contexto europeo*. España.
- Montero Montero, H. A. (Noviembre de 2020). "Análisis al proceso de asignación de crédito de la agencia principal del banco del pacífico en la ciudad de esmeraldas periodo julio a diciembre del 2019". Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/226>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Grup de Re). Universidad Autónoma de Barcelona.
- Odar, R (2021). *Estrategias Financieras Para Reducir El Índice De Morosidad De Mi Banco Agencia Olmos – 2020*. Pimentel, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8513>
- Orange Bank S.A. (28 de Setiembre de 2020). *Política de admisión de clientes*. España. Obtenido de <https://orangebank.es/dam/jcr:5c3190bc-9cd7-4e84-9a77-e5d2f97ac6fe/Política%20de%20Admisión%20de%20Clientes.pdf>
- Proaño, G. (2023). *Efecto de la pandemia en la cartera de crédito en cooperativas de ahorro y crédito*. Ecuador.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall
- Ramires, I. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021*. Lima, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76925>
- RAE (2023). *Definición de Morosidad*. <https://dle.rae.es/morosidad>
- Rendón, V (2016). *Estadística descriptiva*.
- Rios, L. (2023). *Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de una institución CMAC en Trujillo, 2022*. Trujillo, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121474>
- Soriano, M. (2014). *Diseño y validación de instrumentos de medición*. Editorial Universidad Don Bosco, 19-40.

- Suquillo, E. (setiembre de 2021). Analisis de la liquidez y morosidad de las cooperativas de ahorro y credito del segmento 1, durante el periodo 2016 - 2020 y la incidencia que tuvo la pandemia del covid -19 en los indicadores. Ecuador.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2020). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. El sistema financiero, 25.
- Ulloa, G. (2020). Analisis del Nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y credito Fayñan. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Uquillas, A., & Tonato, R. (2022). Inter-portfolio credit risk contagion including macroeconomic and financial factors: A case study for Ecuador. *Economic Analysis and Policy*, 73(December 2018), 299-320.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2003). Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación. Argentina: Editorial Brujas.
- Zambrano, M. (Agosto de 2021). Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador . Guayaquil, Ecuador.
- Zevallos, J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. Huancayo, Peru.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Grado me morosidad	Se denomina moroso al cliente que se retarda con el cumplimiento de su pago establecido por el banco, esta mora se reconoce el atraso del pago de una deuda, la cual genera un aumento de intereses y en el sistema financiera genera una mala calificación del cliente (Huancayo, 2014)	El aplazamiento es un variable de esencia cuantitativa, la cual será distribuida en tres dimensiones las cuales son: incremento de intereses, cualidad del moroso y retraso de cumplimiento; se considerará 9 indicadores: plazo, intereses moratorios y proceso judicial, registro de deudas calificación financiera, pago de haberes, buro, credit scoring y endeudamiento.	Incremento de Intereses	Interés moratorio	Ordinal
				Plazo	
				Poder Judicial	
			Cualidad del moroso	registro de deudas	Ordinal
				Calificación financiera	
				Pago de Haberes	
			Retraso de cumplimiento	Buro	Ordinal
				credit scoring	
				Endeudamiento	
ADSMISION DE CLIENTES	Es la que se realiza evaluando los modelos de admisión del perfil del cliente, para ello e valida la disposición de pago la cual se resulta de las deudas que posee en el sistema bancario el cliente, esto permite arrojar un dictamen de aprobación del crédito del cliente, duda o rechazo (Martin 2019).	La admisión de clientes se considera como un variable cuantitativa la cual será operacionalizada en tres dimensiones: admisión del perfil de cliente, capacidad de pago y dictamen del historial; se considera 9 indicadores: Base de datos, modelo del perfil, grupo de riesgo, trabajador dependiente y/o independiente, gastos, Deudas con el sistema financiero, informe de aprobación, informe de deuda y informe de rechazo.	Admisión del perfil del cliente	Base de datos	Ordinal
				Modelo del perfil	
				Grupo de riesgo	
			Capacidad de pago	Trabajador dependiente o independiente	Ordinal
				Deudas con el sistema financiero	
				Gastos	
			Dictamen del historial	Informe de aprobación	Ordinal
				Informe de deuda	
				Informe de rechazo	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Grado de morosidad; indicadores. Interés moratorio, plazo, poder judicial, registro de deudas, calificación financiera, pago de haberes, buro, credit scoring, endeudamiento.	1. Tipo de estudio , es descriptivo correlacional, debido que se medirán 2 variables y la relación entre ellas. 2. Diseño de estudio , es no experimental de tipo transversal correlacional, ya que las variables no se manipulan. 3. Población , Conformada por 22 asesores de negocio de Mi Banco de la agencia Porvenir matriz. 4. Tamaño de muestra , se usará me método de muestreo aleatorio probabilístico. 5. Técnica Se utilizará a la encuesta. 6. Instrumento Se utilizará el cuestionario
¿Cuál es la relación entre al análisis del grado de morosidad y admisión de los clientes?	Determinar la relación entre el grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la Agencia porvenir Matriz	La relación entre el análisis del grado de morosidad y admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz, es directa.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		
¿Cuál es la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes?	Determinar la relación entre el grado de morosidad y la política de admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la Agencia porvenir Matriz	La relación entre el análisis del grado de morosidad y la política de admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz, es directa.	Variable 2: Admisión de clientes; indicadores. Base de datos, modelo del perfil, grupo de riesgo, trabajador dependiente o independiente, deudas con el sistema financiero, gastos, informe de aprobación, informe de deuda y informe de rechazo	
¿Cuál es la relación entre grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes?	Determinar la relación entre el grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la Agencia porvenir Matriz	La relación entre el análisis del grado de morosidad y el procedimiento de admisión de clientes de la empresa Mi Banco en la agencia Porvenir Matriz, es directa.		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Encuesta

Estimados asesores, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre el **Análisis del Grado de Morosidad y Admisión de los Clientes de la Empresa Mi Banco en la Agencia - Provenir Matriz 2024**. que brinda a sus clientes, por lo que la información será de gran utilidad para mejorar los servicios de dicha empresa, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente.

Alternativas:

1	Bajo
2	Medio
3	Alto

Instrumento	Escala		
	1	2	3
¿Respetando los plazos de vencimiento de la letra a pagar se evita la mora del cliente?			
¿Al no pagar a tiempo, el banco cobra intereses?			
¿Al pasar 3 meses sin pagar el cliente alguna cuota, la entidad bancaria procede a vender el crédito al área judicial?			
¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?			
¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de mora?			
¿Las cuentas de pago de haberes ayuda a validar la admisión del cliente?			
¿El credit Scoring validara y clasificara el perfil del cliente?			
¿El endeudamiento perjudicara al cliente cuando requiera un crédito nuevo?			
¿El buro es una herramienta de modelación que valora el comportamiento de pago del cliente?			
¿La base de datos validara la información necesaria del cliente para su evaluación?			
Los modelos de perfil del cliente se verificarán según su género, edad, estado civil, profesión y actividad económica. ¿cree que es necesario contar con este proceso de evaluación?			
¿Los grupos de riesgo identifican el estado o rango en que se encuentra el cliente de acuerdo a su comportamiento de pagos?			
¿Las deudas en el sistema financiero afecta al otorgamiento de créditos al cliente?			
¿Los pagos implícitos y explícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?			
¿Es importante que la entidad bancaria considere qué el cliente sea trabajador dependiente o independiente para otorgarle un crédito?			
¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?			
¿El dictamen de deuda brinda la oportunidad de mejorar el perfil del cliente para acceder a un crédito?			
¿El dictamen de rechazo no aprueba los créditos, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?			

Anexo 4. Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMISIÓN DE PERFIL								
1	¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?	X		X		X		
2	En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?	X		X		X		
3	¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?	X		X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
4	¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?	X		X		X		
5	¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?	X		X		X		
6	¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?	X		X		X		
DICTAMEN FINAL								
7	¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?	X		X		X		
8	¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?	X		X		X		
9	¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ENDEUDAMIENTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CUALIDAD DE MOROSO								
1	¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?	X		X		X		
2	¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?	X		X		X		
3	¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?	X		X		X		
RETRASO DE CUMPLIMIENTO								
4	¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?	X		X		X		
5	¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?	X		X		X		
6	¿El endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?	X		X		X		
INCREMENTO DE INTERESES								
7	¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?	X		X		X		
8	¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?	X		X		X		
9	¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mendiburu Rojas, Jaime

DNI: 40002784

Especialidad del Validador: Finanzas

Lima 06 de julio de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Fuente: Ramírez (2021), Tesis para obtener el título de Contador Público

Anexo 5: Análisis de fiabilidad

4.1 Análisis de confiabilidad de la herramienta de recolección de datos de la variable independiente "Grado de Morosidad".

Tabla 1

Variable Independiente "Grado de Morosidad"

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	22	100.0

Estadística de Fiabilidad variable "Grado de Morosidad"

Ti	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
V	.883	.888	9

Tabla 4

Estadística de Fiabilidad Variable "admisión de clientes"

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	22	100.0

Tabla 4

Resultados del Alfa de Cronbach de las variables Grado de morosidad y Admisión de clientes.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.830	.827	9

4.3 Análisis del instrumento de las 2 variables: Grado de Morosidad y Admisión de clientes.

		N	%
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	22	100.0

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de las variables "Grado de Morosidad y Admisión de Clientes"

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.923	.921	18

Anexo 6: Base de datos

Id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	1	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	4	4	2	1
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
12	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
14	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3

Anexo 7: Reporte de turnitin

▼ Turnitin T6 Final ?

Instrucciones

Carátula + capítulo I-II-III-IV-V-VI-VII

Fecha de inicio

18 Nov 2023 02:15 -05

Fecha de entrega

26 Nov 2023 02:15 -05

Fecha de publicación de comentarios

26 Nov 2023 02:15 -05

Puntos máximos

100

Ajustes adicionales

✓ Similarity reports are available immediately after submission.

✓ Se puede volver a entregar

✓ Se permiten entregas atrasadas.

Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud	
T5_Lozano Guevara Arcenio .docx	09 Mar 2024 17:44 -05	--	■ 17%	  

Anexo 8: Permiso de Mi Banco



Universidad
César Vallejo

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 3 de noviembre del 2023

Señor(a)
Polo Cueva Jose Antonio
Gerente de Agencia
Mibanco
Micaela Bastidas 1233, El Porvenir

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad César Vallejo y a mío propio; deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

En este sentido, presento a el(la) Bachiller Lozano Guevara, Arcenio con DNI 46994473, que viene desarrollando la tesis "**Análisis del Grado de Morosidad y Admisión de los Clientes de la Empresa Mi Banco en la Agencia Provenir Matriz 2024**", la cual en su título y objetivos conlleva a la utilización de datos referidos de su digna institución, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

Atentamente,



Mg. Hans Mejía Guerrero
JEFE DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Jose Polo Cueva
Gerente de Agencia
mibanco

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe

