



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad en la Agencia
Mibanco Juliaca Año 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Barrantes Pacori, Mónica Lisbet (ORCID: 0000-0001-5826-8139)

ASESOR:

Mg. CPC Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre, mi mayor ejemplo, mi motor y motivo para seguir adelante la mujer que día a día me incentiva a superarme, quien está a mi lado impulsando y guiando mis pasos, a mi padre, quien está siempre a mi lado, brindándome su apoyo incondicional y su protección. Para mi hermana quien es una gran mujer, luchadora, preparada y un ejemplo para mí, a quien admiro por su gran valor y fortaleza. Y a la luz de mis ojos mi pequeño Eduardito, por quien cada día quiero ser mejor, guiándolo y siendo un ejemplo para él.

Mónica Lisbet Barrantes Pacori

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por haberme permitido dar este paso tan importante. A mi familia por su gran apoyo durante todos estos años, ejemplo y amor incondicional.

A la universidad Cesar Vallejo, por haberme dado la oportunidad de titularme, brindándome herramientas de estudio valiosas durante este proceso, a mi asesor de tesis, por su gran asesoría y apoyo durante todos estos meses.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
a) Tipo de estudio	13
b) Nivel de estudio	13
c) Diseño de estudio	13
3.2 Operacionalización de variables	14
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	15
3.4.2 Instrumentos	15
3.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento	16
3.4.4. Método de análisis de datos	16
3.4.5. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.3 Validación de Hipótesis.	18
Prueba de Normalidad.....	18
Correlación de Rho Spearman.....	21
PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	21
PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LAS DIMENSIONES	22
Otorgamiento de Créditos – Volumen de créditos	22
Otorgamiento de créditos – Operaciones de préstamos.....	23
Índice de morosidad – Gestión de riesgo	24

Índice de morosidad – Cartera Sana	26
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1** Resultados de la Variable otorgamiento de créditos
- Tabla 2** Alpha de Cronbach de la variable Otorgamiento de créditos
- Tabla 3** Validez de Ítems por Ítems de la variable Otorgamiento de créditos
- Tabla 4** Resultados de la Variable Índice de morosidad
- Tabla 5** Alpha de Cronbach de la variable Índice de morosidad
- Tabla 6** Validez de Ítems por Ítems de la variable índice de morosidad
- Tabla 7** Alpha de Cronbach de las 2 variables Otorgamiento de créditos e índice de morosidad
- Tabla 8** Resultados de las Variables Otorgamiento de créditos e Índice de morosidad
- Tabla 9** Validez de Ítems por Ítems de las variables Otorgamiento de créditos e índice de morosidad
- Tabla 10** El proceso de medición en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 11** El proceso de cuantificación en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 12** La inversión financiera en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 13** Los planes de contingencia en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 14** Los planes de cobertura en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 15** Las políticas de ventas concretas en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 16** Las políticas de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 17** Las estrategias de prevención de mora en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 18** La situación de negocio en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 19** Las políticas de cobranza en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 20** Los montos concedidos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 21** Las operaciones de crédito en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 22** Los tipos de crédito en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 23** El tipo de operación en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 24** El volumen de colocaciones en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 25** El dinero en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 26** La deuda en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 27** Los fondos adicionales en la agencia Mibanco Juliaca 2020.
- Tabla 28** El interés en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Tabla 29 La tasa de interés en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Tabla 30 Prueba de normalidad para el otorgamiento de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020

Tabla 31 Prueba de normalidad para gestión del riesgo en la agencia Mi banco Juliaca 2020.

Tabla 32 Prueba de normalidad para cartera sana en la agencia Mibanco Juliaca 2020

Tabla 33 Prueba de normalidad índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Tabla 34 Prueba de normalidad para el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Tabla 35 Prueba de normalidad para las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Tabla 36 Correlación de Spearman otorgamiento de créditos y el Índice de morosidad

Tabla 37 Correlación de Spearman Otorgamiento de créditos – Volumen de créditos

Tabla 38 Correlación de Spearman Otorgamiento de créditos – Operaciones de préstamos

Tabla 39 Correlación de Spearman Índice de morosidad – Gestión de riesgo

Tabla 40 Correlación de Spearman Índice de morosidad – Cartera sana

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1:** El proceso de medición en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 2:** El proceso de cuantificación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020
- Figura 3:** La inversión financiera cuantificación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 4:** Los planes de contingencia en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 5:** Los planes de cobertura en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 6:** Las políticas de ventas concretas en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 7:** Las políticas de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 8:** Las estrategias de prevención de mora en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 9:** La situación de negocio en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 10:** Las políticas de cobranza en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 11:** Los montos concedidos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 12:** Las operaciones de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 13:** Los tipos de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 14:** El tipo de operación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 15:** El volumen de colocaciones en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 16:** El dinero en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 17:** La deuda en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 18:** Los fondos adicionales en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 19:** El interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.
- Figura 20:** La tasa de interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado como “OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA MIBANCO JULIACA AÑO 2020” tiene como objetivo Analizar de qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca. Con el cual se busca demostrar que es importante realizar una adecuada evaluación al cliente en el momento de dar créditos y de ese modo mitigar el riesgo de incremento del índice de morosidad y deterioro de cartera a futuro asegurando el retorno del dinero otorgado en el plazo pactado. Cabe resaltar que se empleó tipo de estudio Básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La muestra fue aplicada al total de la población 22 asesores; los resultados obtenidos nos indican que las políticas del banco establecen condiciones para el otorgamiento de créditos a los clientes, con el objetivo de minimizar riesgos de aumento de mora, al momento de la evaluación se pacta con ellos las condiciones del crédito es decir el monto, plazo y tasa de interés, buscando así el mayor número de colocaciones de créditos, para cada operación se debe de tomar referencias e indagar sobre el entorno del cliente y su negocio solo de ese modo se podrá mitigar riesgos de deterioro de cartera, es importante resaltar que el hacer una adecuada gestión de mora temprana nos ayudara a mantener bajo el índice de morosidad dentro de una cartera. Es decir, depende mucho la adecuada evaluación y cumplimiento de las políticas para poder mantener una buena cartera sin incremento de mora.

ABSTRACT

The present research work entitled "GRANTING OF CREDITS AND THE NON-DEFAULT INDEX AT THE MIBANCO JULIACA AGENCY YEAR 2020" aims to analyze how the granting of loans is related to the delinquency rate at the Mibanco Juliaca agency. With which it is sought to demonstrate that it is important to carry out an adequate evaluation to the client at the time of giving loans and thus mitigate the risk of increasing the delinquency rate and deterioration of the portfolio in the future, ensuring the return of the money granted in the agreed term . It should be noted that Basic type of study, correlational descriptive level and non-experimental design were used.

The sample was applied to the total population of 22 advisers; The results obtained indicate that the bank's policies establish conditions for the granting of loans to clients, in order to minimize risks of increased default, at the time of the evaluation the conditions of the credit are agreed with them, that is, the amount, term and interest rate, thus seeking the largest number of loan placements, for each operation it is necessary to take references and inquire about the client's environment and his business, only in this way can risks of portfolio deterioration be mitigated, it is important to highlight that doing an adequate management of early delinquency will help us to keep the delinquency rate within a portfolio low. In other words, the adequate evaluation and compliance with the policies depends a lot in order to be able to maintain a good portfolio without an increase in arrears.

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro sistema bancario peruano ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, la banca no solamente ha sido modernizada si no que su alcance se da a todos los segmentos por medio de una atención diferenciada de acuerdo a las necesidades de cada cliente, habiendo así entidades segmentadas como bancos, financieras, cajas municipales, entre otras; cada una teniendo su segmento de clientes focalizados ya sean micro, pequeños, medianos emprendedores.

En la actualidad en el Perú existe 59 entidades entre bancos, cajas municipales, rurales, financieras y Edpymes, los cuales hacen que haya una competencia muy fuerte entre ellas mismas, buscando así tener mayor participación en el sector financiero tanto en la colocación de créditos como en la captación de pasivos, muchas veces siendo contraproducente ya que generan sobreendeudamiento en los clientes en su mayoría.

Es importante resaltar que actualmente el sistema financiero viene enfrentando algunos retos complicados debido a la coyuntura que se viene desarrollando no solamente en nuestro país sino también a nivel mundial, esto hace que se le dé mayor foco a la recuperación de los créditos otorgados ya que según diario Gestión 48 de 53 entidades tuvieron pérdidas o bajaron sustancialmente sus utilidades en un 76% esto debido a la fuerte crisis económica que viene produciendo el COVID.

Dada la coyuntura actual se puede ver que el aumento de los niveles de mora es contraproducente tanto para los prestamistas como para los prestatarios, ya que estos últimos se han visto perjudicados en sus ingresos, es mas según estadísticas muchos micro emprendedores tuvieron que cerrar sus negocios por varios meses o definitivamente, como consecuencia se puede observar un aumento del nivel de desempleo en el país, disminución de ingresos, todo esto afectando a familias integras en su canasta familiar y al verse sin ingresos o con muy poca liquidez muchos clientes dejaron de cumplir sus obligaciones, varios de ellos llegando a perder su buena segmentación crediticia llegando a calificación con problemas potenciales de pago , dudoso o en el peor de los casos a perdida; por otro lado

también los asesores de negocios se ven perjudicados ya que su mora tiende a elevarse afectando ello su nivel salarial además de provocar el deterioro de su cartera y las entidades financieras son afectadas puesto que al haber incumplimiento por parte de los deudores estas van incrementando el porcentaje de provisiones, pases al área de recuperaciones y castigos, viéndose así afectadas las utilidades y muchas de estas entidades se vieron obligados a reducir su personal o disminuir el nivel salarial.

Desde esta perspectiva cabe resaltar que la fuente principal de ingresos de las entidades financieras es el otorgamiento de créditos, ya que estos les generan mayor rentabilidad, debido a que si se presta un determinado monto el cliente debe retornar el capital más intereses, por lo general son tasas elevadas dependiendo del monto, el saldo otorgado y el plazo, pero son mayores a las tasas que pagan por ahorros. El objetivo principal de cada entidad financiera es el de bancarizar y retener clientes, es decir captar la mayor cantidad de gente que saque créditos ofreciendo distintos productos ya sea para capital, consumo, activo fijo o para construcción de vivienda, incluso idean campañas para sus mejores clientes todo esto para lograr una fidelización, retorno y rotación de créditos.

Pero debido a la fuerte competencia, las entidades financieras, otorgan créditos con un mínimo de requisitos para cierto segmento de clientes, siendo esta facilidad un arma de doble filo ya que al no pedir documentación se incrementa el riesgo de caer en morosidad y por el contrario al pedir mucha documentación se pierde clientes ya que estos optan por ir a otras entidades que le ofrezca mayor facilidad, siendo así muy complicado el hecho de mitigar adecuadamente los riesgos en cada desembolso de créditos, aunque cada entidad cuente con su propia política y manual de otorgamiento de créditos, debido a la gran competencia a la que se enfrenta de forma diaria, tienden a dar flexibilidad en requisitos, todo esto con la finalidad de no perder participación en el sector.

Según lo indicado es necesario estimar cada uno de los factores determinantes que generan el incremento del nivel de mora en los créditos que otorgó la agencia

Mibanco en el ámbito de la ciudad de Juliaca durante el año 2020. Asimismo, se quiere identificar las falencias durante el proceso de otorgar créditos, de esta manera poder mejorar y mitigar los riesgos de cada operación, disminuyendo así el deterioro de carteras ya sea para cada asesor como para la entidad que otorga créditos.

En este contexto el actual estudio plantea la necesidad de observar la relación que hay entre el otorgamiento de créditos con el índice de morosidad, además se quiere establecer el vínculo que hay entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo y su adecuada gestión de riesgos.

El **problema general** de la actual investigación se trata de 1. ¿De qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?, del mismo modo como **problemas específicos** se busca identificar 1. ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?, 2. ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca año 2020? 3. ¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?, 4. ¿Cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020? De este modo, se busca alcanzar como **objetivo principal** 1. Analizar de qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020 y como **objetivos específicos** 1. Determinar como el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020, 2. Determinar cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca año 2020, 3. Explicar como la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020, 4. Precisar como la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se toma en cuenta trabajos anteriores, que se relacionan con las variables del proyecto, a nivel nacional se tiene “evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo periodo 2015 – 2016” chipana, y. (2018) cuyos objetivos eran “evaluar una adecuada administración de créditos al momento de otorgar préstamos y la repercusión que tiene la mora en la financiera, llegando a concluir que existe una baja administración en el riesgo crediticio y un incumplimiento de las etapas para otorgar créditos, esto es por qué no se lleva a cabo una adecuada evaluación al momento de otorgar créditos, esto se debe a distintos factores tales como: la poca capacidad de pago, falta de voluntad para cumplir con la obligación financiera, fracaso en su inversión empresarial o por un uso inadecuado del crédito recibido, esto se debe a una deficiente evaluación al momento de otorgar el crédito , se pudo observar que en su minoría los préstamos que fueron otorgados por la entidad cumplieron todas los lineamientos establecidos, ya que se puede observar poco análisis de ingresos y bajo criterio por parte del asesor, de ahí es que nace el riesgo de que una parte de los créditos dados sean de difícil recuperación, cabe recalcar que de no cumplirse con los lineamientos fijados por la financiera durante el proceso de dar financiamiento habrá un riesgo inherente de que se incremente la cartera morosa, es decir que todo comienza haciendo una correcta y adecuada evaluación crediticia tomando en cuenta una evaluación cuantitativa y cualitativa”. Por otro lado se tiene “calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018” paredes, e. (2019) cuyos objetivos eran “determinar qué vinculo hay entre el otorgamiento de créditos y la calificación crediticia, llegando a las siguientes conclusiones que en la mayor parte de casos observados los analistas hacen muy bajo examen de la capacidad moral y solvencia económica del cliente y estando bajo presión por el logro de sus metas de colocaciones omiten las buenas prácticas para un adecuado otorgamiento un crédito”; se tiene también “análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial litografía manix s.a.c., 2015-2016” gonzales, a. (2017) cuyos objetivos eran “reseñar el grado de estudio que existe durante el proceso de otorgar créditos comerciales, llegando a las siguientes conclusiones que por lo

menos la quinta parte de préstamos financiados tienen deficiencias”. Otra tesis “factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa bvc farma eirl, en el año 2018” azabache, I. (2019), cuyos objetivos eran “establecer que factores dentro del proceso de otorgar préstamos y el de recuperaciones inciden en el nivel de mora, concluyendo en que los factores del proceso de dar préstamos y el desarrollo de recuperaciones que inciden en el nivel de mora en la entidad son la inadecuada toma de referencias, dar prestamos que superan la línea de crédito fijadas, falta de garantías solicitadas en el crédito y el poco control de las cobranzas; estos factores afectaron la tasa de morosidad”. Por otro lado “el proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar s.a.c., iquitos, periodo – 2018” siguas, a. (2019) cuyos objetivos eran “determinar qué relación existe entre el periodo de brindar préstamos y la segmentación del cliente, llegando a las siguientes conclusiones que hay clientes mal segmentados de quienes se deduce falta de cualidades morales para hacer frente a sus obligaciones, se concluye que los asesores no tomaron en cuenta los lineamientos y normativas de la entidad”. Otra tesis “relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del bbva continental, moyobamba, 2016” garate, r. (2017) cuyos objetivos eran “establecer el vínculo existente en la administración del riesgo crediticio y el nivel de mora en usuarios, llegando a concluir que hay vinculación en la administración del riesgo y el nivel de morosidad en clientes cuando se utiliza la segmentación de la SBS”. Otra tesis “la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza s.a.a. huanuco – 2017” gomez, n. (2017) cuyos objetivos eran “señalar de qué manera la evaluación de créditos afectan en el nivel de mora, concluyendo que a través de la explicación cualitativa se logró corroborar que la voluntad de cumplir con su obligación financiera del futuro cliente afecta en el nivel de mora puesto que es necesario identificar la cualidad ética ya que esta se verá manifestada en su moralidad, la que representa una garantía para comenzar la transacción crediticia”. Otra tesis “implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la financiera confianza, agencia el porvenir, período enero-mayo,

2019” avila, I. y marin, I. (2019) cuyos objetivos eran “establecer de que forma el equipamiento de lineamientos adicionales a la gestión de riesgos durante el transcurso de dar créditos, aportan a minimizar el nivel de morosidad, llegando a las siguientes conclusiones una adecuada adaptación acerca de nuevos lineamientos adicionales en relación a una buena administración de riesgos afectará de manera significativa en disminuir en grado de morosidad, se evaluó los lineamientos en la administración de riesgos y se pudo evidenciar mucha flexibilidad en las políticas actuales en relación al proceso de financiar préstamos, sumando además que el analista y el comité de créditos revisan muy ligeramente la documentación ocasionando esto índices altos de morosidad”. Otra tesis “Índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la caja arequipa, 2010-2017” zeballos, j. (2019) cuyos objetivos eran “identificar de qué modo la rentabilidad es influida por el nivel de mora en la rentabilidad, obteniendo estas conclusiones que el nivel de mora afecta de forma negativa en el margen de ganancia de la entidad, ya que los gerentes no realizan una supervisión permanente firme para prevenir el incremento del nivel de mora”. Otro antecedente “gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mibanco – agencia chupaca – 2018” condori, k. y taipe, j. (2019) cuyos objetivos eran “establecer de que forma el nivel de mora guarda relación con la administración del riesgo de créditos, llegando a las siguientes conclusiones que un buen planeamiento o administración del riesgo al momento de otorgar créditos nos va a dirigir hacia una disminución de índice de mora”.

Por otro lado, se tiene como **bases conceptuales** la variable **otorgamiento de créditos** según diccionario (2018) es un proceso por el cual una entidad otorga una facilidad crediticia a un determinado usuario que cumple con todos los requisitos solicitados y está de acuerdo con las condiciones que se han indicado como obligatorios, según aisgroup (2019) es un proceso decisivo y primordial en la medición del riesgo la que con una idónea gestión nos permite asegurar la promoción de una cartera estable, los estándares de scoring y rating son los instrumentos importantes los cuales nos facilitan el hecho de calcular la exposición que aceptamos y determinar el nivel de riesgos, dentro de ello considero como definición crédito según economipedia (2018) un crédito es una operación en el

cual un sujeto se denomina como acreedor, por lo general se trata de instituciones financieras la cual presta una cierta cifra monetaria a otra persona denominado deudor, el cual se presta una determinada cantidad, el que debe retornarlo en un determinado plazo previamente establecido incluyendo un monto adicional el cual se denomina intereses, por otro lado crédito deriva del latín *creditus*, que significa confianza, por ello, se puede entender que un crédito es la confianza que se deposita a otra persona entendiendo que cuenta con la capacidad de cumplir su obligación contraída. Según wikipedia (2019) “El crédito es una transacción financiera en la cual un sujeto (denominada como el acreedor) da un crédito por un determinado monto de dinero a otro sujeto (denominado como el deudor) y en la cual este último da su compromiso de retornar la totalidad del monto solicitado (incluyendo el pago de intereses percibidos, seguros) en un determinado tiempo establecido y con condiciones fijadas en dicho préstamo”. En debitoor (2019) al solicitar un crédito por lo general se hace para financiar algún plan de inversión, la devolución de dicho préstamo tiene lugar a devolución durante un tiempo acordado. Por otro lado, tenemos en cuenta la **Gestión de riesgos** que son procesos de medición y cuantificación de posibilidades de los efectos negativos de los mercados en inversiones financieras. Busca mitigar los probables riesgos en cualquier inversión financiera, del mismo modo establece planes de contingencia y cobertura en el caso de que éstos se hicieran realidad. Por este motivo, la gestión de riesgos realiza informes y tendencias con las cuales se pueden obtener decisiones si es que las previsiones desborden las tendencias. En el aspecto financiero, la gestión de riesgos calcula la inestabilidad de una inversión o activo y a su vez establece recomendaciones de moderación en caso de crisis. A esa inseguridad, que deberá ser tomada en cuenta en toda evaluación de inversión, hay que contrarrestarla con la variedad de inversiones, de este modo se reduce el riesgo de pérdida y equilibre posibles pérdidas. Steven, J (2017). **Procesos de medición** son aquellos procedimientos que se emplean en el transcurso de la administración de riesgos. El riesgo R se calcula a través de la estimación de los dos criterios que lo fijan, el tamaño de la pérdida o daño posible L , y la posibilidad p que dicha pérdida o daño pueda suceder. **Proceso de cuantificación** es la medición del riesgo que significa tasar económicamente y

periódicamente sus impactos en el proyecto. **Inversión financiera** es una determinada suma de dinero que se coloca a alcance de otros, de una entidad, busca generar incremento en las ganancias que obtengan de ese proyecto empresarial. **Planes de contingencia** es un determinado plan que establecen las entidades para saber cómo reaccionar frente a un posible suceso. El Plan de contingencia establece las medidas que debemos tomar, las labores, los recursos importantes y las actuaciones con la finalidad de disminuir los daños que se puedan producir. **Planes de cobertura** se le denomina así a todo lo que se antepone a un suceso, en primer lugar, una cobertura es puesta sobre algo con el fin de proteger o tomar cierto resguardo. **Cartera sana** se puede definir que una cartera sana no es cuestión de suerte ni de casualidad sino es la consecuencia de esfuerzo, para poder definir políticas de ventas fijas, lineamientos de créditos que mejoren y optimicen las ventas, pero a la vez minimicen riesgos, políticas de cobranzas adecuadas al segmento de cartera, al periodo de mora y a la realidad de mercado. Las políticas señaladas pueden incluir estrategias para prevenir la mora antes de otorgar productos crediticios, durante el proceso y posterior a éste. Los instrumentos previos al otorgamiento se ubican desde la fijación del producto o del servicio hasta el cierre de ventas. En esta fase afecta de forma determinante el marketing de la empresa, la publicidad empleada, la fijación y penetración de la marca. Los instrumentos en el otorgamiento de créditos son en primer lugar la fijación de la carpeta y el análisis de crédito que tenga metodologías de validación optima a fin de hacer posible el otorgamiento de crédito con mayor nivel de seguridad sobre todo a clientes nuevos. El hecho de conocer el mercado y los factores ayuda a obtener información adicional e informal para conocer algo más sobre quien solicita crédito. Cabe recordar que el solicitante debe justificar el flujo de ingresos sobre los que piensa devolver el crédito, en que va a invertir. De este modo se puede evaluar de mejor manera la realidad del cliente, si su economía se encuentra estable o no. El asesor de créditos solicita documentación en fotocopia y tiene como tarea fundamental verificar la información contenida. Smart S (2019). **Políticas de ventas** se basa en reglas, principios y procedimientos internos que contribuyen a establecer de manera eficiente el procedimiento de ventas fijadas, así como la conducta deseada de todos los involucrados en ese proceso. **Políticas**

de crédito son políticas adecuadas que maneja el encargado de la administración de la entidad, con el objetivo de dar accesibilidad de pago a cierto cliente. Dichos lineamientos involucran la fijación del tipo de evaluación crediticia, las políticas y las cláusulas de este mismo. **Estrategia de prevención de mora** es la gestión de cobranza que se centra en ubicar a los clientes que presentan problemas de pago y atrasos ya sea a través de llamada telefónica, correo electrónico, entre otros medios de comunicación, para señalarles la situación de su deuda, pedir el cumplimiento de pago y del mismo modo ofrecer alternativas de pago para normalización de sus obligaciones. Desde esta perspectiva existen algunas estrategias que minimizan el tiempo y esfuerzos invertidos en el proceso de recuperación. **Situación de negocio** se trata de una revisión exhaustiva de la realidad de la empresa, y permite la comprensión de muchos factores en el entorno, ya sean: tipos y alcance, necesidades, fortalezas y debilidades de los servicios que ofrece. **Políticas de cobranza** es un grupo de procedimientos que una empresa emplea para consolidar la recuperación de los créditos con retrasos. Por lo regular se sistematiza los pasos establecidos para la recuperación de las cuentas antes de que haya proceso por la vía judicial.

Por otro lado, se conceptúa la otra variable **índice de morosidad** al respecto, López, R (2010) manifiesta que: “El aspecto bancario, el índice de morosidad calcula la cantidad créditos identificados con atrasos entre la cantidad total de transacciones de préstamo otorgados por una institución financiera”. Morosidad: según castañeda y tamayo (2013) hacen referencia al vocablo moroso quien tiene atrasos en su pago de deudas, el cual se denominara legalmente como mora y por ello al deudor con retrasos en sus pagos se le considera moroso, según pedrosa, s (2018) la morosidad es la acción en la cual un deudor incumple con su obligación bancaria, es decir que la condición de moroso se da una vez que la deuda adquirida no es asumida a la fecha pactada con la entidad financiera, cabe indicar que una persona podrá tener la condición de moroso siempre y cuando haya firmado algún contrato, factura o algún otro documento que le genere obligación, en las cuales se haya pactado condiciones y fechas de pago entre ambas partes, según roldan, p (2017) la morosidad bancaria es aquel indicador que mide el nivel

de riesgo en el que las personas que solicitan crédito no efectúen sus compromisos financieros, esta se calcula como la vinculación entre la mora y las transacciones realizadas, la morosidad como situación se da cuando el deudor se retrasa varios días o meses en el pago de su deuda principal en el cual está incluido el saldo capital y los intereses, según nuevo diario (2013) señala que la morosidad es una parte del riesgo adherida a la cartera crediticia, cabe indicar que en el nivel en el que las entidades financieras se encuentren preparadas para sobrellevar dicho riesgo podrán obtener mejores resultados en cuanto al manejo de su cartera, por otro lado las causas de la morosidad puede darse por factores externos o internos, cabe mencionar que como factores internos puede ser la falta de seguimiento de los clientes con atrasos es decir el bajo control ya sea por el asesor encargado de la cartera así como la gerencia ya que no se realiza de forma oportuna un comité de mora; en cuanto a factores externos hace referencia a que la entidad no tiene control sobre esta pero estos suelen darse por desastres naturales, huelgas, inversiones en sectores de riesgo entre otros. el autor busca dar a conocer que la morosidad es parte del riesgo que está vinculado con algunos factores ya sea externos o internos en el cual su finalidad es examinar la cartera de clientes, según gonzalez, i. (2012) moroso es la persona física o jurídica denominado como deudor, se le reconoce como tal a partir de la tercera cuota no pagada, para ser considerado legalmente como moroso, debe haber un documento legalmente reconocido por ambas partes, en las que el deudor se encuentre obligado a cumplir dichos pagos, el cliente se encontrara en segmentado como moroso en el momento que presente atrasos considerables es decir que se está atrasando en su cumplimiento con toda intención, del mismo modo el termino moroso cuenta con varias denominaciones y por lo general suelen emplearse con las entidades ya sea para señalar a algunos clientes que no cumplen con sus cuotas (luego de la fecha fijada) cabe mencionar que este término se emplea para señalar a deudores de difícil recuperación los cuales se provisionaran en los libros contables como pérdidas. **Volumen de crédito** se consigue de la suma total de los montos otorgados en las operaciones de crédito aumentadas de acuerdo con los tipos de crédito, tipo de operación, estado de la operación, destino geográfico y destino económico, el indicador mide el volumen de colocaciones en el sistema financiero

los cuales son supervisados por la superintendencia de bancos, en transacciones de crédito dadas al cliente, este indicador va de la mano con la finalidad de fijar un sistema económico y estable a través de lineamientos a fin de incrementar la accesibilidad del cliente al sistema financiero. sbs (2017). **Montos concedidos** es el valor final de un determinado monto de dinero, considerando la capitalización de los intereses en un determinado plazo, este valor futuro será igual al inicialmente invertido. **Operaciones de crédito** son acuerdos financieros que buscan obtener o facilitar efectivo a través de las instituciones bancarias a usuarios finales, de hecho, estas transacciones se denominan como call money, cabe señalar que es mayor el pago de interés. **Tipos de crédito** son diferentes categorías de otorgamiento tomando en cuenta distintos criterios, los cuales se encuentra el periodo de endeudamiento, el público al cual se enfoca, el nivel de respaldo, el destino del crédito, entre otros, cabe mencionar que crédito y préstamo no son iguales, pero tienen cuentan con muchas características comunes. **Tipo de operación** es aquella en la que dos entes económicos intercambian capitales en diferentes plazos de tiempo, del mismo modo que el sujeto que entrega el capital va a ser denominado como acreedor del otro, que actúa como deudor, cabe mencionar que el importe del capital intercambiado debe ser equivalente en cada momento del tiempo. kluwer, w. (2019). **Volumen de colocaciones** es el número total de captaciones bancarias, que buscan poner el efectivo en circulación, o sea, la entidad ocasiona un nuevo monto del capital o de los recursos obtenidos por medio de las captaciones y con estos mismos se dan financiamiento a terceros, que pidan créditos, por otorgar estos préstamos la entidad cobra ciertas sumas de dinero los cuales se denominan intereses, ya sea de colocación o de comisiones. **Operaciones de préstamos** se definen como el proceso de prestar dinero por parte de bancos, prestamistas hipotecarios, cooperativas de crédito u otras instituciones financieras a quienes necesitan fondos adicionales, incurriendo en deuda por parte del prestatario. otros prestamistas pueden ser familiares y amigos, préstamos de diario pago, préstamos de título, anticipos en efectivo de tarjetas de crédito, pensiones de jubilación y seguros de vida. el prestatario debe reembolsar el dinero con intereses. sin embargo, algunos de estos préstamos tienen tasas de interés excepcionalmente altas. la duración del préstamo puede ser de días o

años, momento en el que debe cancelarse. rodrigo, r (2019). **Dinero** se denomina así a todo activo o valor reconocido como forma de pago o medida de la estimación a través de entes financieros para sus intercambios. **Deuda** es un deber de pago que una institución ya sea persona física o jurídica tiene con otra. **Fondos adicionales** se emplean cuando un negocio va a incrementar sus operaciones, debido a que una entidad busca subir su nivel de ventas, necesitará más activos para lograr ese objetivo, se realizará alguna provisión para acomodar el cambio de activos. **Interés** es la recompensa la cual se origina a causa de emplear una determinada suma de dinero (otorgado) en un determinado plazo. **Tasa de interés** es la cuantía que se genera en cierto plazo o sea por cada unidad de capital invertida, se generan una determinada suma de interés, es decir es una suma porcentual que se pacta al momento del desembolso por el uso del dinero.

III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) Tipo de estudio

De acuerdo a su finalidad es Básica puesto que su objetivo es obtener y recopilar una determinada información, busca desarrollar una teoría a través del descubrimiento de grandes teorías o principios.

b) Nivel de estudio

Al respecto es de nivel descriptivo - correlacional puesto que se tiene en cuenta una determinada situación para después conocer el grado de vínculo que hay en ambas variables.

Según Sampieri (2011) indica: “la investigación descriptiva busca detallar la singularidad y las características de sujetos o de cualquier otro fenómeno que sea sometido a estudio” (p.111).

Según Sampieri (2011) señala que la finalidad del estudio correlacional busca: “identificar el vínculo o nivel de sociedad que hay entre las definiciones o variables tomadas de una determinada muestra” (p. 125).

c) Diseño de estudio

El actual estudio tiene un diseño no experimental, debido a que no alteraremos ni manipularemos nuestra variable Otorgamiento de créditos ni el índice de morosidad.

Carrasco (2007), define al diseño No experimental: “Como las variables que examinan e investigan los sucesos y hechos del entorno luego de su ocurrencia” Entonces al usar el presente diseño se va a observar los fenómenos en su forma real y después explicar y estudiar sin afectarlas. Se toma en cuenta el diseño transversal.

Carrasco (2007) indica que: “este diseño se emplea con la finalidad de hacer estudios de investigación de sucesos y fenómenos de la realidad, en un plazo establecido” (p. 72).

3.2 Operacionalización de variables

Variable 1

Para el actual estudio la variable 1 será “Otorgamiento de créditos”, puesto que es el motivo o razón a estudiar.

Dimensiones

- Gestión del riesgo
- Cartera sana

Indicadores

- Proceso de medición
- Proceso de cuantificación
- Inversión financiera
- Planes de contingencia
- Planes de cobertura
- Políticas de ventas concretas
- Políticas de crédito
- Estrategia de prevención de mora
- Situación de negocio
- Políticas de cobranza

Variable 2

La variable 2 es “Índice de morosidad”, puesto que se podría asegurar que es la secuela de la variable 1 “Otorgamiento de créditos”.

Dimensiones

- Volumen de créditos
- Operaciones de préstamo

Indicadores

- Montos concedidos
- Operaciones de crédito
- Tipos de crédito
- Tipo de operación
- Volumen de colocaciones
- Dinero
- Deuda
- Fondos adicionales
- Interés
- Tasa de interés

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Se tendrá en consideración a 22 asesores del área de negocios que trabajan en la agencia Mibanco Juliaca.

3.3.2 Muestra

La muestra se tomará en cuenta a los 22 asesores del área de negocios de la agencia Mibanco Juliaca 2020

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Se toma en cuenta lo siguiente

a) La encuesta

A través de su aplicación se logrará tener puntos de vista en relación a nuestra problemática de aquellas personas que cuentan con experiencia y conocimientos acerca del tema para poder determinar De qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020

3.4.2 Instrumentos

Se va a emplear cuestionario quien es parte de la técnica de la encuesta, la cual va a permitir obtener datos vinculados a las variables que están estudiando, esto enfocado en la solución del problema que se está investigando.

Hernández et al. (20124), señala que la escala de Likert es “Un conjunto de elementos establecidos como afirmaciones con los que se solicita la interacción de los encuestados escogiendo una alternativa” (p. 238).

Cabe señalar que a través de la escala de Likert se puede conseguir una certeza en relación a las opiniones y reacciones de los interrogados, incluso se puede fijar

el grado de conformidad o disconformidad para reflexionar y brindar comentarios acerca de estos.

3.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

a). Validez

Según Hernández (2014), “Es el nivel en el que una herramienta de medición calcula la variable que se estudia”

b). Confiabilidad

Santos, G (2017) señalan: “que el nivel en el cual la aplicación repetida de un instrumento a la misma variable, emita los mismos resultados de forma permanente y consecuente”

3.4.4. Método de análisis de datos

En el actual estudio se conseguirá referencias mediante encuestas la cual se realiza a asesores de la agencia Mibanco Juliaca

En el proceso de obtener, procesar y analizar datos se empleará la confiabilidad y la distribución de frecuencias.

A fin de mostrar resultados se tendrá en cuenta la prueba de normalidad y correlación de Spearman.

Estas percepciones y resultados obtenidos de la investigación permitirán sustentar la respuesta a la problemática planteada al comienzo de la investigación.

3.4.5. Aspectos Éticos

Para el actual estudio prima la confidencialidad, la transparencia, criterio objetivo y discreción de los datos obtenidos de los asesores de Mibanco agencia Juliaca.

De esta manera, la actual investigación se rige al modelo de estudio señaladas por la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, del mismo modo tiene la adaptación de acuerdo con las normas APA.

Además, se respeta la propiedad bibliográfica de cada autor, es por esto que se menciona a distintos autores de los cuales se llenan sus datos, de este modo se evita todo tipo de inconveniente con la información utilizada.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se puede ver la validación de hipótesis, Rho spearman y en anexos se encuentra confiabilidad y tablas de frecuencia.

4.3 Validación de Hipótesis.

Prueba de Normalidad

Tabla 30

Prueba de normalidad para el otorgamiento de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Otorgamiento de créditos	,376	22	,000	,766	22	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

En el otorgamiento de créditos en la agencia Mibanco Juliaca, 2020, el <p valor> es 0.000, el cuál es inferior al 0.05; como consecuencia, afirmamos que el grupo poblacional es anormal, y como consecuencia se tendrá que utilizar una prueba no paramétrica.

Tabla 31

Prueba de normalidad para gestión del riesgo en la agencia Mi banco Juliaca 2020.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del riesgo	,307	22	,000	,805	22	,001

Fuente: Elaboración propia.

Para la gestión del riesgo en la agencia Mi banco Juliaca 2020, el <p valor> es inferior al 0.05; como consecuencia, afirmamos que el grupo poblacional es anormal, y como consecuencia se usa la prueba no paramétrica.

Tabla 32

Prueba de normalidad para cartera sana en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cartera sana	,234	22	,003	,804	22	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Referente a la cartera sana en la agencia Mibanco Juliaca, 2020, el <p valor> es inferior al 0.05; por lo cual, afirmamos que el grupo poblacional es anormal, y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 33

Prueba de normalidad índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Índice de morosidad	,309	22	,000	,763	22	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Acerca del índice de morosidad en la agencia MiBanco Juliaca 2020, el <p valor> es inferior al 0.05; por lo cual, afirmamos que la población es anormal, y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 34

Prueba de normalidad para el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Volumen de créditos	,367	22	,000	,630	22	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

En el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020, el <p valor> es inferior al 0.05; para lo cual, afirmamos que el grupo poblacional no es normal, y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 35

Prueba de normalidad para las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Operaciones de préstamo	,277	22	,000	,702	22	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24.

En las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca 2020, el <p valor> es inferior al 0.05; por lo cual, afirmamos que la población es anormal, y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Correlación de Rho Spearman

Teniendo en cuenta las pruebas de normalidad, las cuáles nos afirmaron que los ítems no tienen una población normal, aplicamos la prueba no paramétrica Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, esto nos ayudará a encontrar el grado de conexión en ambas variables.

Se debe señalar que, para poder aceptar la hipótesis alterna, esta debe ser menor a 0.05, desechando así la hipótesis nula.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Paso 1: Formulación de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia Mibanco, Juliaca - 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 36

Correlación de Spearman otorgamiento de créditos y el Índice de morosidad

			Otorgamiento de créditos	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coefficiente de correlación	1.000	.584
		Sig. (bilateral)		.041
		N	22	22
	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	.584	1.000
		Sig. (bilateral)	.041	
		N	22	22

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3: Comprobación

P-valor (Sig.) < 0.05 Rechazar HIPOTESIS NULA, aceptar HIPOTESIS ALTERNA.

P-valor (Sig.) > 0.05 Aceptar HIPOTESIS NULA, rechazar HIPOTESIS ALTERNA.

Paso 4: Interpretación

Al tener de resultado (Sig.= 0,041 < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna. O sea, hay relación moderada en ambas variables otorgamiento de créditos y el índice de morosidad; asimismo se alcanzó una cifra de (Rho = 0.584), que nos muestra que hay un grado de correlación positiva media.

Así que, se rechaza la hipótesis nula:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia Mibanco, Juliaca - 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA LAS DIMENSIONES

Otorgamiento de Créditos – Volumen de créditos

Paso 1: Formulación de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 37

Correlación de Spearman Otorgamiento de créditos – Volumen de créditos

	Otorgamiento de créditos	Otorgamiento de créditos	Volumen de créditos
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	.514
		Sig. (bilateral)	.040
		N	22

Volumen de créditos	Coefficiente de correlación	.514	1.000
	Sig. (bilateral)	.040	
	N	22	22

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3: Comprobación

P-valor (Sig.) < 0.05 Rechazar HIPOTESIS NULA, aceptar HIPOTESIS ALTERNA.

P-valor (Sig.) > 0.05 Aceptar HIPOTESIS NULA, rechazar HIPOTESIS ALTERNA.

Paso 4: Interpretación

Al tener resultado (Sig.= 0,040 < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna. O sea, hay relación moderada entre otorgamiento de créditos y el volumen de créditos; asimismo se consiguió una cifra de (Rho = 0.514), el cual nos muestra que hay una correlación positiva considerable.

Como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Otorgamiento de créditos – Operaciones de préstamos

Paso 1: Formulación de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 38*Correlación de Spearman Otorgamiento de créditos – Operaciones de préstamos*

			Otorgamiento de créditos	Operaciones de Préstamos
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1.000	.521
		Sig. (bilateral)		.047
		N	22	22
	Operaciones de prestamos	Coeficiente de correlación	.521	1.000
		Sig. (bilateral)	.047	
		N	22	22

Fuente: Elaboración propia

Paso 3: Comprobación

P-valor (Sig.) < 0.05 Rechazar HIPOTESIS NULA, aceptar HIPOTESIS ALTERNA.

P-valor (Sig.) > 0.05 Aceptar HIPOTESIS NULA, rechazar HIPOTESIS ALTERNA.

Paso 4: Interpretación

Al tener de resultado (Sig.= 0,047 < 0.05), aceptamos la hipótesis alterna. O sea, hay relación entre otorgamiento de créditos y operaciones de préstamo asimismo se consiguió una cifra de (Rho = 0.521), lo cual nos demuestra que hay una correlación positiva considerable.

Así que, se rechaza la hipótesis nula.:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamos en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Índice de morosidad – Gestión de riesgo**Paso 1: Formulación de Hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 39

Correlación de Spearman Índice de morosidad – Gestión de riesgo

Rho de Spearman	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	Índice de morosidad	Gestión de riesgo
			1.000	,639**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	22	22
	Gestión de riesgo	Coefficiente de correlación	,639**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	22	22

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

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3: Comprobación

P-valor (Sig.) < 0.05 Rechazar HIPOTESIS NULA, aceptar HIPOTESIS ALTERNA.

P-valor (Sig.) > 0.05 Aceptar HIPOTESIS NULA, rechazar HIPOTESIS ALTERNA.

Paso 4: Interpretación

Al conseguir de resultado (Sig.= 0,001 < 0.05), se rechaza la hipótesis nula. O sea, hay relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo; asimismo se consiguió una cifra de (Rho = 0.639), el cual implica que hay una correlación positiva considerable.

Así que, aceptamos la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Índice de morosidad – Cartera Sana

Paso 1: Formulación de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 40

Correlación de Spearman Índice de morosidad – Cartera sana

Rho de Spearman			Índice de morosidad	Cartera Sana
	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	1.000	.638
		Sig. (bilateral)		.036
		N	22	22
	Cartera Sana	Coefficiente de correlación	.638	1.000
		Sig. (bilateral)	.036	
		N	22	22

Fuente: Elaboración propia

Paso 3: Comprobación

P-valor (Sig.) < 0.05 Rechazar HIPOTESIS NULA, aceptar HIPOTESIS ALTERNA.

P-valor (Sig.) > 0.05 Aceptar HIPOTESIS NULA, rechazar HIPOTESIS ALTERNA.

Paso 4: Interpretación

Al lograr de resultado (Sig.= 0,036 < 0.05), aceptamos la hipótesis alternativa. O sea, si existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana; del mismo modo se consiguió una cifra de (Rho = 0.638), el cual nos corrobora que hay una correlación positiva media.

Así que, se rechaza la hipótesis nula.:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana en la agencia Mibanco, Juliaca – 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Luego de obtener los resultados del actual estudio, se da a entender la discusión e interpretación acerca del tema fijado.

Del mismo modo es fundamental fijar el objetivo general del actual estudio, el cual es indagar de qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Para establecer la validación del instrumento del presente estudio se efectuó por medio de la prueba Alfa de Cronbach, con el objetivo de establecer el grado de fiabilidad, empleando el software estadístico SPSS. Obteniendo como resultados de 0,737 y 0,702 para ambas variables Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad, respectivamente luego de efectuar la encuesta.

Al efectuar el coeficiente del Alpha de Cronbach por los 20 ítems; 10 ítems por cada variable, nos muestra un grado de confianza de 0,741, considerado como un valor alto de acuerdo a la escala de valoración y como consecuencia se considera confiable y aceptable para su aplicación, puesto que para ser considerado confiable este debe aproximarse a +1 y los valores mínimos permitidos son de 0,700.

HIPOTESIS GENERAL

En los resultados obtenidos, el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020. Para poder validar nuestra hipótesis general, se empleó encuestas a 22 asesores que trabajan como asesores en la agencia. De las que tomare en cuenta a los resultados más significativos que comprueben la relación que existe conforme con mi Hipótesis General.

En la tabla 16, se observa que un 40.91% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que las políticas de crédito determinan las condiciones adecuadas del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana; y en la tabla 17, podemos visualizar que el 40.91% de encuestados aseguran estar totalmente de acuerdo con que una buena estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana.

Del mismo modo, para la validación de la hipótesis general del actual estudio a través del coeficiente de correlación de Spearman, se tuvo de resultado; una cifra de ($Rho = 0.584$), que implica que hay una correlación positiva considerable, además en relación al grado de significancia se consiguió un valor de ($Sig. = 0,041 < 0.05$), como resultado, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna.

Los resultados reafirman el estudio formulado por Chipana (2018), el cual llevo a cabo una investigación acerca de la evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo, y llegaron a la conclusión, que una inadecuada gestión de créditos sucede por actuar inadecuadamente con los procedimientos fijados en el proceso de dar créditos, en primer lugar por qué no se realiza una adecuada evaluación de los créditos como se puede observar en el cuadro 4, del 100% de clientes, el 67.42% pagaron obligaciones en las fechas establecidas y el 32.58% cayeron en mora, esto se debe a distintos causales tales como baja capacidad de pago, no tiene cualidad de pago, fracaso empresarial o utilización inadecuada del crédito, todo esto se debe a una deficiente evaluación crediticia al cliente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

De acuerdo con los resultados conseguidos, el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca 2020. Para alcanzar la validez de la hipótesis específica N° 1, se efectuó encuestas a 22 asesores que trabajan en la entidad. De las que tomare en cuenta a los resultados más significativos que comprueben la relación que existe conforme con mi Hipótesis General.

En la tabla 21, se puede ver que el 45,45% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados; y en la tabla 24, podemos visualizar que el 63,64% asegura estar de acuerdo al considerar que el volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad.

Del mismo modo, para la validar la hipótesis específica del actual estudio por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se consiguió de resultado; una cifra de

(Rho = 0.521), el cual comprueba que hay una correlación positiva considerable, del mismo modo con relación al grado de significancia se tuvo como resultado una cifra de (Sig.= 0,047 < 0.05), como resultado, rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos la hipótesis alterna.

Esto valida el estudio hecho por Paredes, (2019); quienes realizaron una investigación sobre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial Lima Metropolitana, concluyendo que en la mayoría de veces los analistas realizan deficiente toma de información cuantitativa y cualitativa del cliente y buscando lograr sus metas hacen a un lado las buenas prácticas en el proceso de dar créditos, como el indagar el entorno del cliente y brindar información de las obligaciones que adquiere al obtener un crédito.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

De acuerdo con los resultados conseguidos el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020. Para lograr validar la hipótesis específica N° 2, se aplicó las encuestas a 22 trabajadores de la entidad. De las que tomare en cuenta a los resultados más significativos que comprueben la relación que existe de acuerdo a mi Hipótesis General.

La tabla 20, refleja que el 54.55% de encuestados están de acuerdo con que los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de crédito; y en la tabla 14, un 63.64% de encuestados aseguran estar totalmente de acuerdo con que los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos.

Del mismo modo, para validar la hipótesis específica del actual estudio por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se tuvo como resultado; una cifra de (Rho = 0.514), quien señala que hay una correlación positiva considerable, del mismo modo en relación al grado de significancia se tuvo como resultado una cifra de (Sig.= 0,040 < 0.05), como consecuencia, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Los presentes resultados reafirman el estudio efectuado por Gonzales, (2017); sobre análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial litografía manix s.a.c. el cual llego a la conclusión, que los profesionales de Litografía Manix, perciben que casi la séptima parte de créditos brindados se encuentran en condición deficiente.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

De acuerdo con los resultados conseguidos, la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020. Para validar la hipótesis específica N° 3, se efectuó el instrumento a 22 asesores que trabajan en la entidad. De las que tomare en cuenta a los resultados más significativos que comprueben la relación que existe de acuerdo a mi Hipótesis General.

En la tabla 13, se puede ver que un 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo al señalar que el plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos; y en la tabla 23, los resultados nos muestran que un 63.64% de los encuestados están totalmente de acuerdo al considerar que el tipo de operación establece las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad.

Del mismo modo, para validar la hipótesis específica del actual estudio a través del coeficiente de correlación de Spearman, se tuvo de resultado; una cifra de ($Rho = 0.639$), lo cual demuestra que existe una correlación positiva considerable, de la misma manera con relación al grado de significancia se tuvo de resultado una cifra de ($Sig.= 0,001 < 0.05$), como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados validan el estudio efectuado por Avila y Marin, (2019) sobre implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la financiera confianza; la cual concluye, en que las políticas complementarias implementadas durante la administración del riesgo crediticio se puede ver políticas de crédito muy flexibles en relación al proceso de otorgar créditos y el seguimiento de los mismos que producen un análisis inadecuado del crédito brindado al cliente, los cuales incrementa los índices de morosidad, la baja revisión que realiza el comité de créditos; la flexibilidad

de las políticas hacen que no se logre cumplir una buena supervisión de los documentos que sustentan la viabilidad del crédito.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4

De los resultados conseguidos, la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020. Para validar la hipótesis específica N° 4, se empleó el instrumento a los 22 asesores que trabajan en la entidad. De las que tomare en cuenta a los resultados más significativos que comprueben la relación que existe de acuerdo a mi Hipótesis General.

En la tabla 19, se puede ver que el 50% de encuestados están de acuerdo al considerar que las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana; y en la tabla 15, se logró identificar que un 50% de encuestados afirman estar de acuerdo al considerar que las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana.

Del mismo modo, para validar la hipótesis específica del actual estudio por medio del coeficiente de correlación de Spearman, del cual se tiene como resultado; una cifra de ($Rho = 0.638$), lo que implica que hay una correlación positiva considerable, de la misma manera en relación al nivel de significancia se obtuvo de resultado una cifra de ($Sig. = 0,036 < 0.05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados reafirman el estudio efectuado por Zeballos, (2019); sobre índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la caja Arequipa quienes llegaron a la conclusión, que se ha demostrados que el incremento del índice de morosidad afecta de forma negativa en el margen de rentabilidad en la entidad, puesto que los ejecutivos no difunden la importancia de un control permanente estable, todo esto para prevenir el riesgo de mora en un crédito, esto ocasiona que la institución no logre sus metas, ya que reduce su margen de rentabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber recopilado información competente y suficiente, después de haber aplicado la encuesta a los asesores de Mibanco, en relación al tema de investigación, por medio de la discusión en el cual se realiza una comparación de resultados, en relación a otros trabajos que presenten la misma problemática, recopilados en el capítulo 1 como antecedentes, de este modo se puede concluir de la siguiente forma:

1. Tomando los resultados conseguidos, se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca, puesto que las políticas del banco establecen condiciones para dar créditos a clientes, buscando mitigar riesgos futuros de incremento de mora, o sea hay un mínimo de requisitos y filtros que se deben seguir en el proceso de evaluación.
2. A modo de conclusión, se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca, puesto que al momento de otorgar créditos se pacta con ellos las condiciones del crédito es decir el monto, plazo y tasa de interés, buscando realizar la mayor cantidad de operaciones al mes.
3. Se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca, esto debido a que se fijan metas por la entidad, lo que hace que al mes busquen el mayor número de colocaciones de créditos.
4. Se determinó que la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca, esto implica que al momento de la evaluación de créditos realiza ciertos filtros y toma de información a fin de identificar probables riesgos que vienen adheridos en toda operación crediticia buscando que este no caiga en mora futura.

5. Para concluir, se determinó que la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca, es decir si se hace una adecuada gestión de mora temprana se puede mantener bajo el índice de morosidad dentro de una cartera considerándola, así como cartera sana.

VII. RECOMENDACIONES

Para concluir con el actual estudio se brinda las siguientes recomendaciones:

1. Frente al problema general, se puede recomendar que, al momento de otorgar créditos, se recopile documentación del cliente, verificar la veracidad de estos, al momento de la visita tomar información en campo de ese modo referenciarse y poder realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del cliente, a fin de poder minimizar el riesgo de incremento de morosidad en sus carteras y en lo posterior un deterioro de esta.
2. Se recomienda que al momento de la evaluación se debería pactar con el cliente las condiciones del crédito ya sea monto, tasa, plazo, pero con transparencia y honestidad, a fin de que estos puedan medir su capacidad de pago y no sobre endeudarse.
3. El banco de manera mensual busca incrementar el volumen de los créditos, muchas veces por la rapidez de la operación no se realizan todos los filtros adecuados para mitigar riesgos, entonces se sugiere reforzar la importancia de realizar filtros minuciosos y detallados del entorno del cliente.
4. Se recomienda elaborar un mapa de riesgos vinculados al entorno del cliente y de su negocio, nos permitirán mitigarlos al momento de la evaluación y de ese modo evitarnos futuros inconvenientes de pagos del cliente, ya que una buena evaluación muy pocas veces tiende a caer en mora.
5. Se sugiere elaborar una tabla de mora preventiva o temprana, es decir si el cliente ya está con uno o dos días de atraso se debería de contactar con el cliente a modo de hacer recuerdo el pago o indagar los motivos del retraso, de esta forma evitar el incremento de mora y mantener una cartera sana.

REFERENCIAS

Apaza, M. (2004). Análisis económico financiero y clasificación de riesgos de las empresas en el Perú. Lima-Perú.

Aguilar, G., Camargo, G. (2004). Análisis de la Morosidad en las Instituciones micro financieras del Perú. Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.

Agurto Vidarte, Juan H. y Córdova Cahuaricra, S. (2017). Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú un estudio para el periodo 2001-2016. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.

Albán, S. M.G (2014). Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001-2013. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.

Añez, M. (2009). Aspectos Básicos del análisis de créditos. El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3181682&ppg=1>

Alva, M. (2018). crecimiento de las entidades financieras. Diario Gestion.

Avila, I. y Marin, I. (2019) implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la financiera confianza, agencia el porvenir, período enero-mayo, 2019

Ayala, S. (2015). El Sistema Financiero. Obtenido de El Sistema Financiero

Azabache, I. (2019) factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa bvc farma eirl, en el año 2018

Bartra G. G., Vinelli M., Ynga C., y Zúñiga V. (2016). Determinación de las principales variables que influyen en el incumplimiento de pago de los créditos en el Banco Agropecuario. (Tesis de maestría inédita). Universidad ESAN. Lima Perú

Belaunde, G. (2016). Riesgos Financieros.

Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Editorial: Pearson.

Bernilla, M. (2016). Micro y pequeña empresa Mype oportunidad de crecimiento. Editorial: Bernilla.

Brachfield, j. (2006). La Lucha contra la morosidad. Barcelona: EDICIONES GESTION 2000.

Bussoli, C., & Marino, F. (2018). Trade credit in times of crisis: evidence from European SMEs *Journal of Small Business and Enterprise Development* , 25(2), 277–293. Obtenido de <http://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1108/JSBED-08-2017-0249>

Castro Romero, Pedro José Humberto (2014). Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2013. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú

Céspedes Malpica Luis W. (2015). Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edyficar en el distrito de Sorochnuco, Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla. (Tesis de titulación) Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú

Chipana, y. (2018) evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia yunguyo periodo 2015 – 2016.

Choque Ramos Diane (2017). Debilidades en evaluación de créditos agropecuarios referidos a ingresos y egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes - oficina Juliaca: 2015. (Tesis de titulación) Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú

Cobián, K. (2016). Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la Mype industria S&B SRL, distrito El Porvenir año 2015. TRUJILLO: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/342/cobian_sv.pdf

Condori, k. y taipa, j. (2019) gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mibanco – agencia chupaca – 2018

Cortez, S. (2018). Tendencia de créditos directos en las micro y pequeñas empresas en Perú. CIENCIA PARA EL DESARROLLO. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1898/1820>

Equilibrium (2017). Informe de clasificación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. Lima. Perú

Fuentes Reynoso, Verónica L. (2014). Análisis de la morosidad crediticia en las MYPES de Tingo María. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú

Gala, M. D. (2013). "Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582", Universidad Nacional de Huancavelica.

Garate, r. (2017) relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del bbva continental, moyobamba, 2016

Gomez, n. (2017) la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza s.a.a. huanuco – 2017

Gonzales, a. (2017) análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial litografía manix s.a.c., 2015-2016

Hernández, R. F. (2014). Metodología de la Investigación (6a. Ed.). Veracruz, México: Mc GRAW Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Luque Bautista, R. El financiamiento como estrategia de desarrollo para las Micro y Pequeñas empresas en la ciudad de Puno.

Manual para otorgamiento de créditos Mibanco (circular 2020)

Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227535&query=Otorgamiento+de+cr%C3%A9ditos>

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U.

Paredes, e. (2019) calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018

Queque, E. (2018). La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 - 2016. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12842/Queque_LEF.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Revelo, G. (2017). Créditos comerciales y su influencia en la rentabilidad de las microempresas, rubro fertilizante, Huaraz - 2016. HUARAZ. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2104/Tesis_54650.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabino,C.(1986). El proceso de investigación EDITORIAL. PANAPO VENEZUELA.

Siguas, a. (2019) el proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar s.a.c., iquitos, periodo – 2018

Stuart, J. (2008). Principios de Economía Política. Madrid, España: SINTESIS S.A.

Tirado, m. (2015). las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza. ambato: universidad técnica de ambato. obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/t3214e.pdf>

Yauyo, W. (2016). “el otorgamiento de creditos y la gestion financiera de los prestatarios de la financiera confianza de la localidad de paucara - huancavelica, periodo 2015. huancavelica: universidad nacional de huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1716/TESIS%20YAUYO%20VENTURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeballos, j. (2019) índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la caja arequipa, 2010-2017

ANEXOS

ANEXO 1: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD POR ÍTEMS

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Para la comprobación de este instrumento de recolección de datos se usará la técnica de Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de la variable *Otorgamiento de Créditos*.

El presente instrumento está conformado por 10 ítems con una muestra de 22 personas encuestadas. Además, el grado de confianza de la investigación es del 95%.

Tabla 1

Resultados de la Variable otorgamiento de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	22	100,0
Excluido	0	,0
Total	22	100,0

Tabla 2

Alpha de Cronbach de la variable Otorgamiento de créditos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	10

Discusión:

Para el actual trabajo de investigación se tomó en cuenta que para asegurar la fiabilidad de la escala, el valor del Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, de este modo al realizar el cálculo del Alpha de Cronbach para el instrumento en cuestión, se obtuvo un valor de 0.737, por lo cual se concluye que el instrumento es regular y por lo tanto aceptable.

Tabla 3

Validez de Ítems por Ítems de la variable Otorgamiento de créditos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos.	382,727	16,398	,523	,695
El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos.	376,818	15,942	,562	,687
La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos.	373,182	19,465	,129	,750
El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos.	371,818	18,537	,251	,736
Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos.	369,545	16,522	,627	,684
Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana.	371,818	15,013	,725	,659
Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana.	372,727	18,970	,198	,742
La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana	374,091	15,587	,523	,693
La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito	37.0909	16.944	.410	.713
Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana	37.1364	20.314	-.001	.765

ÍNDICE DE MOROSIDAD

Del mismo modo, para el proceso de validación del segundo instrumento se empleará la técnica del Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de la variable.

El presente instrumento está conformado por 10 items con una muestra de 22 personas encuestadas. Además, el nivel de confianza de la investigación es del 95%.

Tabla 4

Resultados de la Variable Índice de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	22	100,0
Excluido	0	,0
Total	22	100,0

Tabla 5

Alfa de Cronbach de la variable Índice de morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	10

Discusión:

En el actual trabajo de investigación para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, entonces al efectuar el cálculo del Alpha de Cronbach para el instrumento en cuestión, se obtuvo un valor de 0.702, por lo cual se concluye que el instrumento es aceptable.

Tabla 6*Validez de Ítems por Ítems de la variable índice de morosidad*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos	413,182	5,561	,032	,499
Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados.	414,545	5,593	-,061	,554
Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad	414,091	4,158	,409	,361
El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad	411,818	5,013	,203	,451
El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad.	412,273	5,136	,217	,448
El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo	411,818	4,918	,241	,438
La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo	410,000	4,667	,565	,361
Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo	413,182	3,942	,414	,351
El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo	41.0000	5.333	.192	.457
La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo	40.8636	6.219	-.277	.534

OTORGAMIENTO CRÉDITOS E ÍNDICE DE MOROSIDAD

Finalmente, para validar el primer y segundo instrumento se empleará la técnica del Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las dos variables, utilizando el software estadístico.

Los instrumentos a validar están conformados por 20 ítems en total, con una muestra de 22 personas encuestadas. Cabe señalar que el nivel de confiabilidad de la investigación es del 95%.

Tabla 7

Alpha de Cronbach de las 2 variables Otorgamiento de créditos e índice de morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	20

Tabla 8

Resultados de las Variables Otorgamiento de créditos e Índice de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	22	100,0
Excluido	0	,0
Total	22	100,0

Discusión:

En el actual trabajo de investigación, para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso al realizar el cálculo del Alpha de Cronbach para los dos instrumentos, se obtuvo un valor de 0.741, por lo cual se concluye que el instrumento es regular y por ende aceptable.

Tabla 9

Validez de Ítems por Ítems de las variables Otorgamiento de créditos e índice de morosidad

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos.	84.0455	29.188	.545	.708
El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos.	83.4545	28.165	.631	.697
La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos.	83.0909	32.658	.223	.738
El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos.	82.9545	30.903	.410	.722
Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos.	82.7273	30.398	.506	.714
Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana.	82.9545	28.426	.613	.700
Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana.	83.0455	34.426	.008	.755
La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana	83.1818	28.537	.504	.710
La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito	82.8636	30.504	.372	.725

Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana	82.9091	34.468	.008	.754
Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos	82.8182	35.965	-.190	.759
Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados.	82.9545	32.998	.189	.740
Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad	82.9091	31.706	.346	.728
El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad	82.6818	33.751	.141	.742
El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad.	82.7273	32.303	.432	.725
El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo	82.6818	34.037	.099	.745
La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo	82.5000	33.690	.239	.736
Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo	82.8182	30.251	.474	.716
El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo	82.5000	33.119	.357	.731
La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo	82.3636	36.052	-.304	.754

ANEXO 5: Tablas de Frecuencia.

Tabla 10

El proceso de medición en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El proceso de medición	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	3.0	13.6
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	14.0	63.6
De acuerdo	2.0	9.1
Totalmente de acuerdo	3.0	13.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

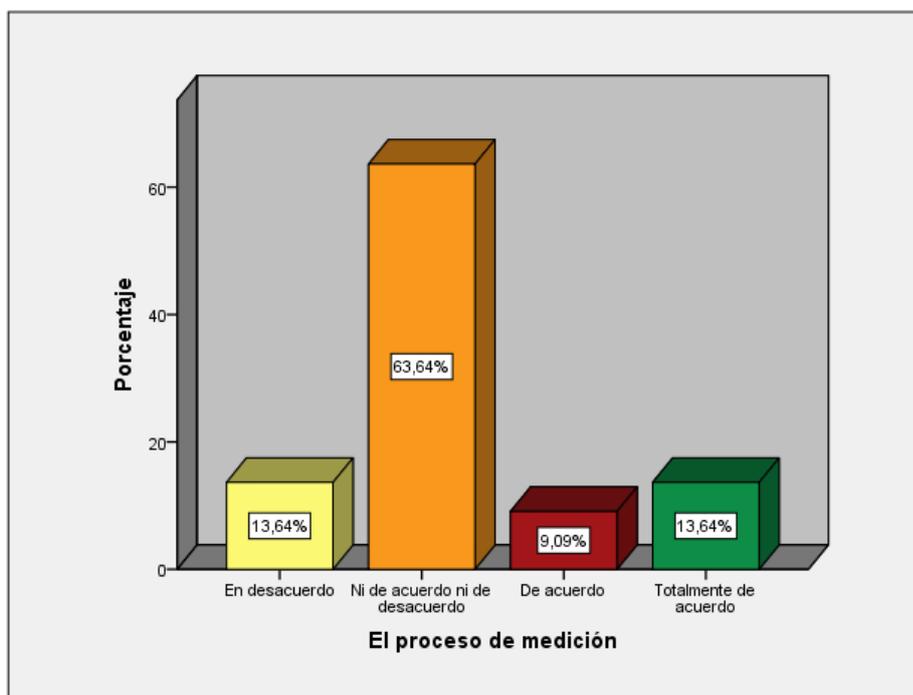


Figura 1: El proceso de medición en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 10

La tabla 10 nos menciona las frecuencias el proceso de medición en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% no está de acuerdo ni desacuerdo, el 13.6% está totalmente de acuerdo y en desacuerdo, y finalmente el 9.1% está de acuerdo.

Tabla 11

El proceso de cuantificación en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El proceso de cuantificación	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	1.0	4.5
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	5.0	22.7
De acuerdo	12.0	54.5
Totalmente de acuerdo	4.0	18.2
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

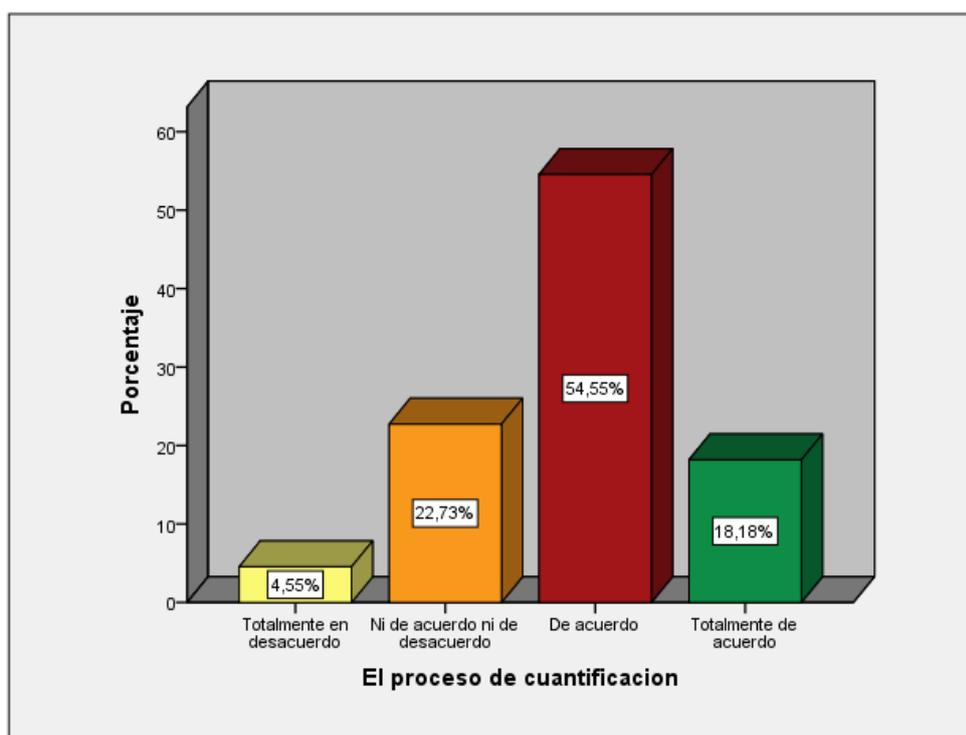


Figura 2: El proceso de cuantificación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 11

La tabla 11 nos menciona las frecuencias del proceso de cuantificación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 54.5% está de acuerdo, el 22.7% no está de acuerdo y en desacuerdo, el 18.2% está totalmente de acuerdo y finalmente el 4.5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

La inversión financiera en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

La inversión financiera	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	4.0	18.2
De acuerdo	10.0	45.5
Totalmente de acuerdo	8.0	36.4
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

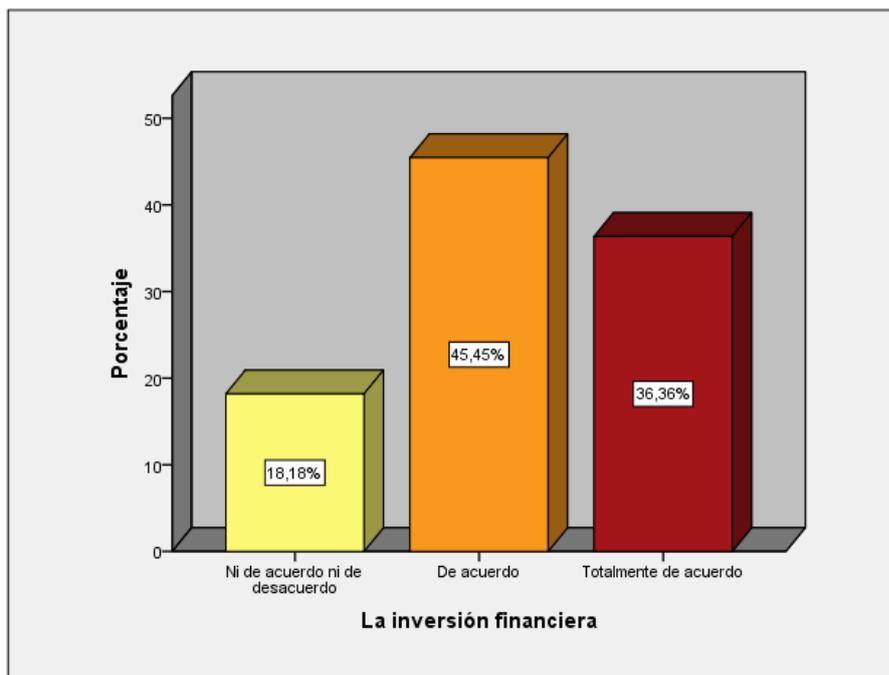


Figura 3: La inversión financiera cuantificación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 12

La tabla 12 nos menciona las frecuencias de la inversión financiera en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 45.5% está de acuerdo, el 36.4% está totalmente de acuerdo, y finalmente el 18.2% no está ni de acuerdo ni de desacuerdo.

Tabla 13

Los planes de contingencia en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Los planes de contingencia	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	4.0	18.2
De acuerdo	7.0	31.8
Totalmente de acuerdo	11.0	50.0
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

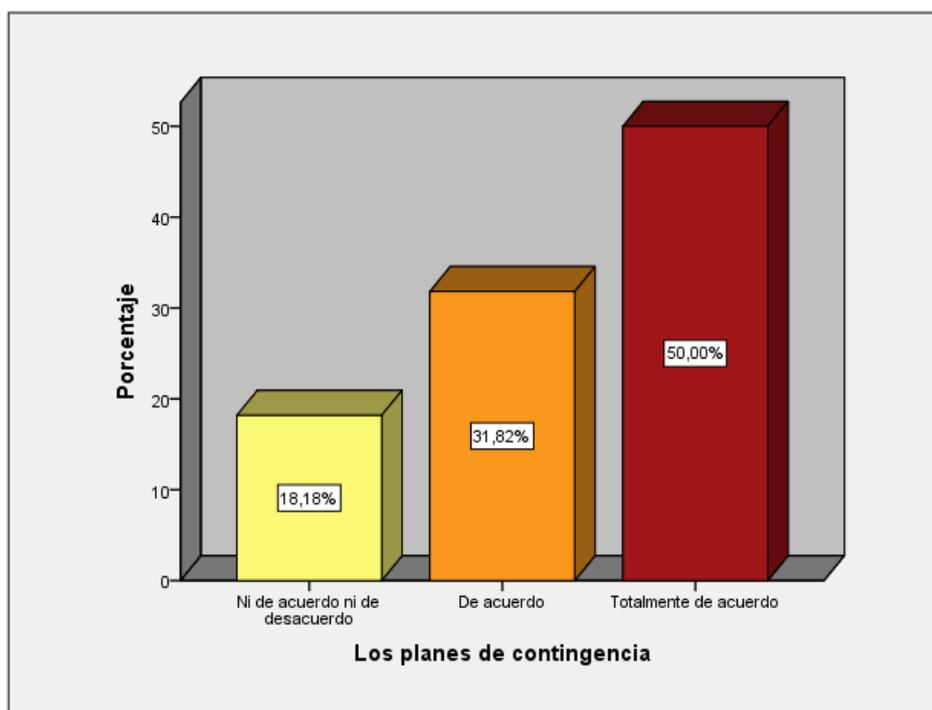


Figura 4: Los planes de contingencia en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 13

La tabla 13 nos menciona las frecuencias de los planes de contingencia en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 50.0% está totalmente de acuerdo, el 31.8% está de acuerdo, y finalmente el 18.2% no está ni de acuerdo ni de desacuerdo.

Tabla 14

Los planes de cobertura en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Los planes de cobertura	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	1.0	4.5
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	7.0	31.8
Totalmente de acuerdo	14.0	63.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

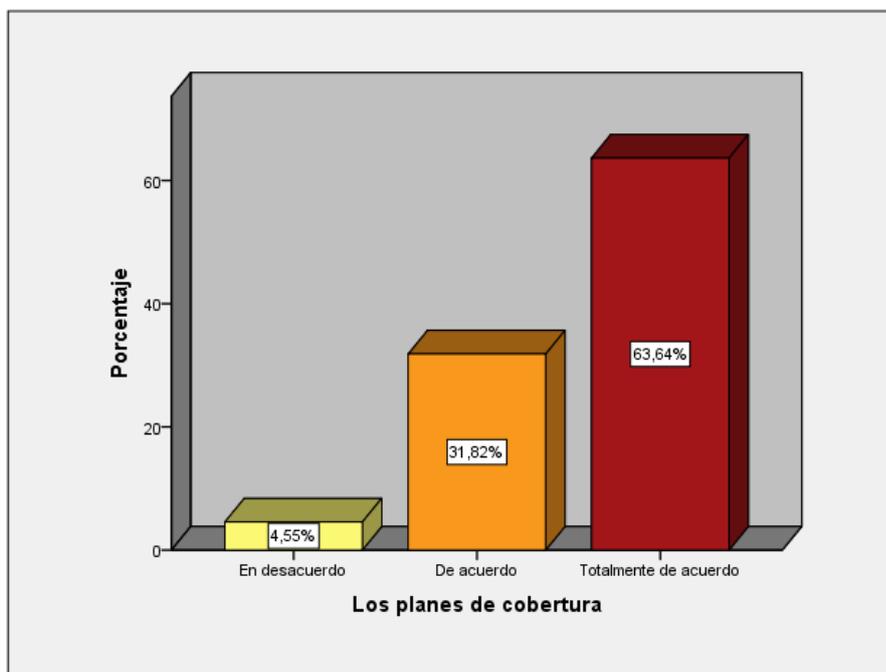


Figura 5: Los planes de cobertura en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 14

La tabla 14 nos menciona las frecuencias de los planes de cobertura en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% está totalmente de acuerdo, el 31.8% está de acuerdo, y finalmente el 4.5% está en desacuerdo.

Tabla 15

Las políticas de ventas concretas en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Las políticas de ventas concretas	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	2.0	9.1
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	9.0	40.9
Totalmente de acuerdo	11.0	50.0
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

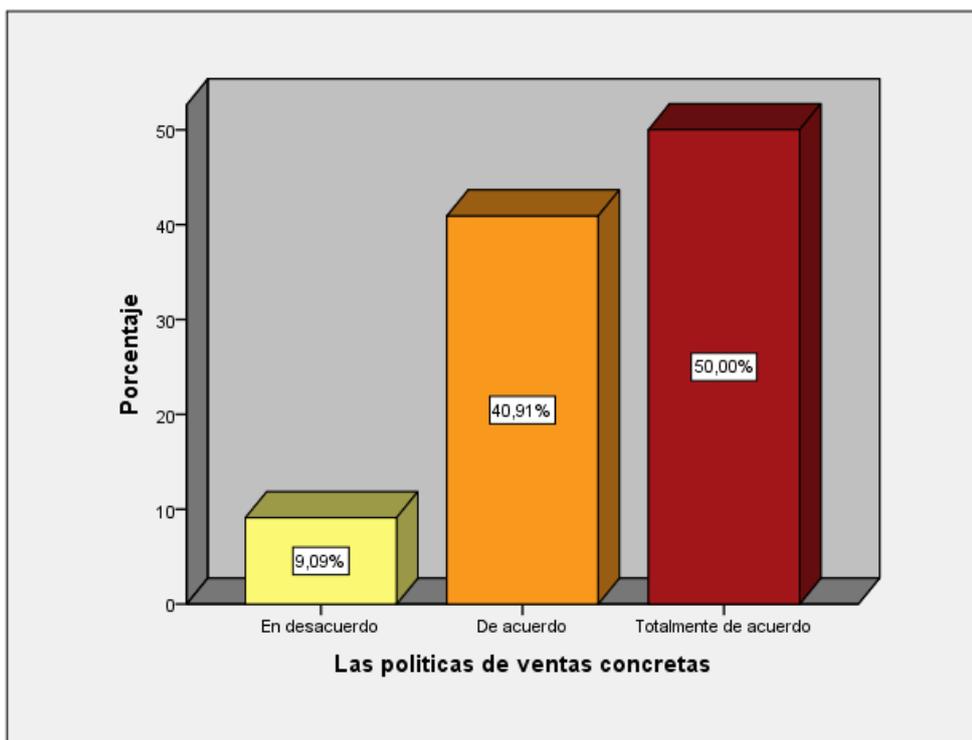


Figura 6: Las políticas de ventas concretas en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 15

La tabla 15 nos menciona las frecuencias de las políticas de ventas concretas en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 50.0% está totalmente de acuerdo, el 40.9% está de acuerdo, y finalmente el 9.1% está en desacuerdo.

Tabla 16

Las políticas de créditos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Las políticas de créditos	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	4.0	18.2
De acuerdo	9.0	40.9
Totalmente de acuerdo	9.0	40.9
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

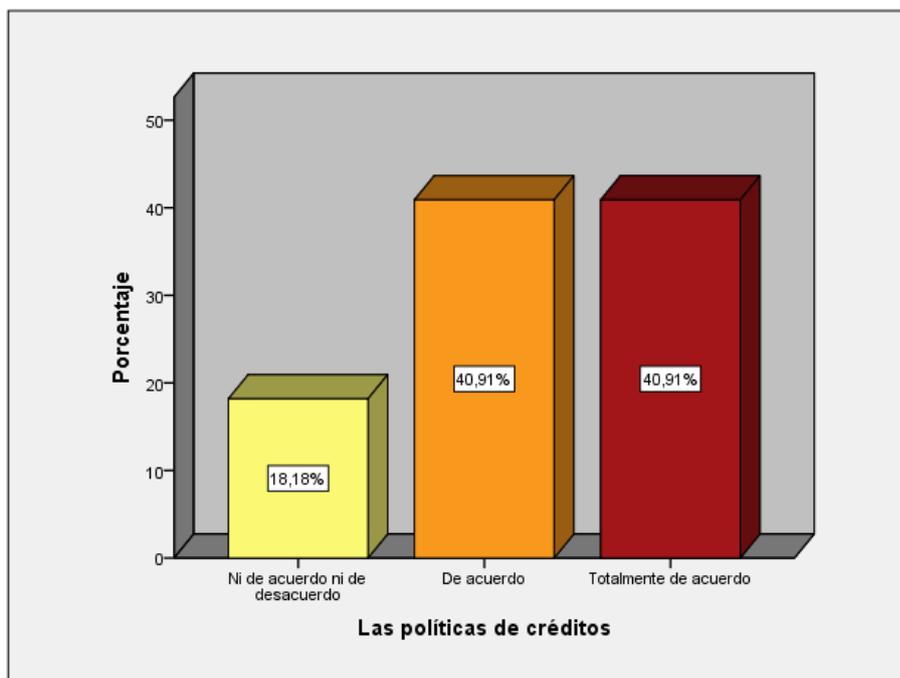


Figura 7: Las políticas de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 16

La tabla 16 nos menciona las frecuencias de las políticas de créditos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 40.9% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, y finalmente el 18.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17

Las estrategias de prevención de mora en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Las estrategias de prevención de mora	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	3.0	13.6
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	1.0	4.5
De acuerdo	9.0	40.9
Totalmente de acuerdo	9.0	40.9
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

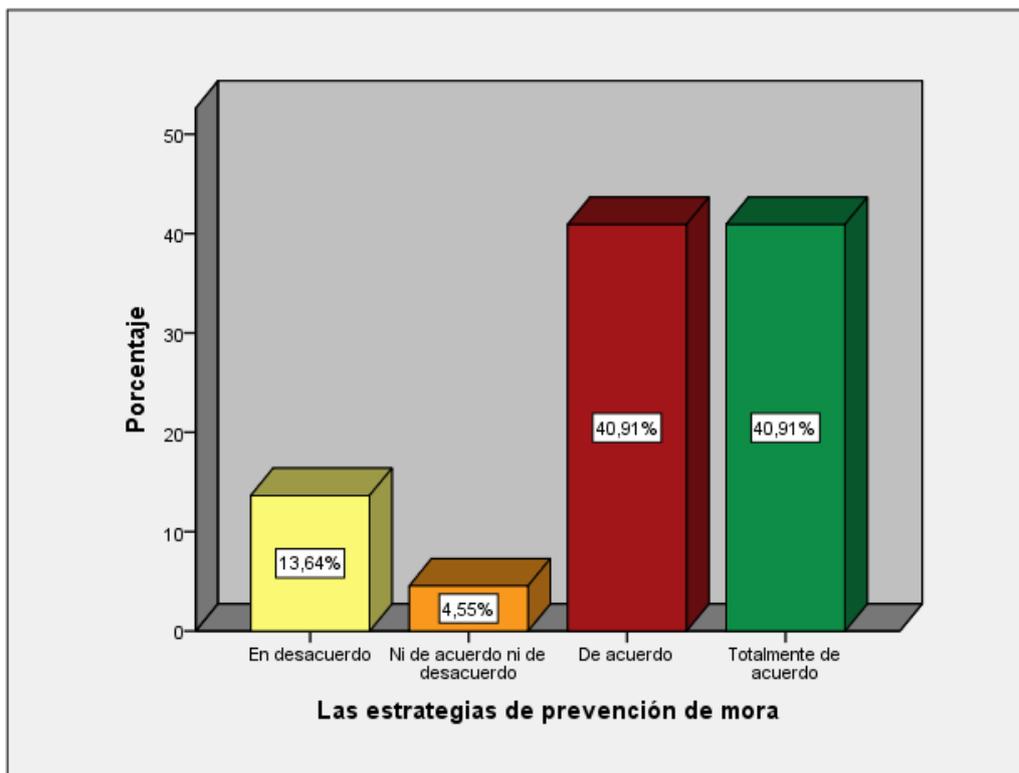


Figura 8: Las estrategias de prevención de mora en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 17

La tabla 17 nos menciona las frecuencias de las estrategias de prevención de mora en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 40.9% está totalmente de acuerdo y de acuerdo, el 13.6% está en desacuerdo y finalmente el 4.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18

La situación de negocio en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

La situación de negocio	fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	1.0	4.5
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3.0	13.6
De acuerdo	4.0	18.2
Totalmente de acuerdo	14.0	63.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

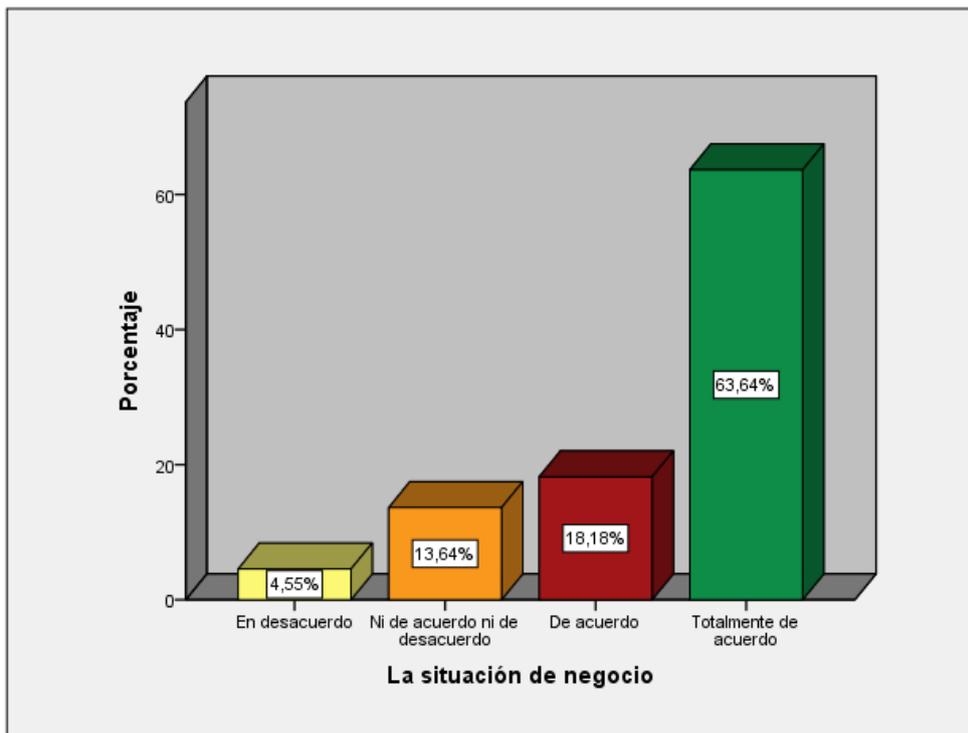


Figura 9: La situación de negocio en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 18

La tabla 18 nos menciona las frecuencias de la situación de negocio en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% está totalmente de acuerdo, el 18.2% está de acuerdo, el 13.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 4.5% está en desacuerdo.

Tabla 19

Las políticas de cobranza en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Las políticas de cobranza	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3.0	13.6
De acuerdo	8.0	36.4
Totalmente de acuerdo	11.0	50.0
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

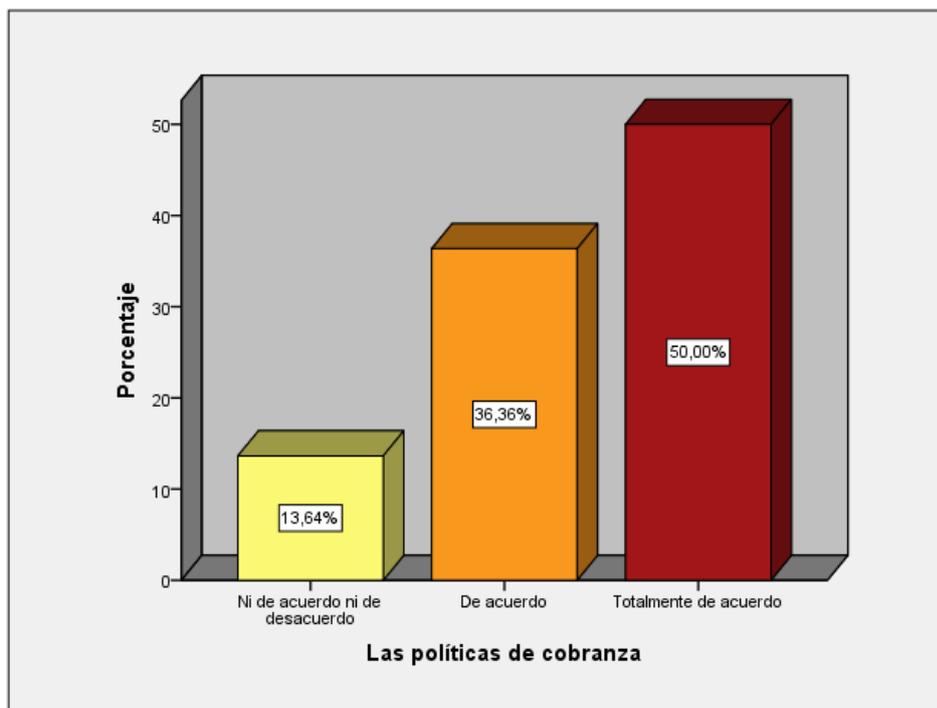


Figura 10: Las políticas de cobranza en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 19

La tabla 19 nos menciona las frecuencias de las políticas de cobranza en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 50.0% está totalmente de acuerdo, el 36.4% está de acuerdo, y finalmente el 13.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20

Los montos concedidos en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Los montos concedidos	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	12.0	54.5
Totalmente de acuerdo	10.0	45.5
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

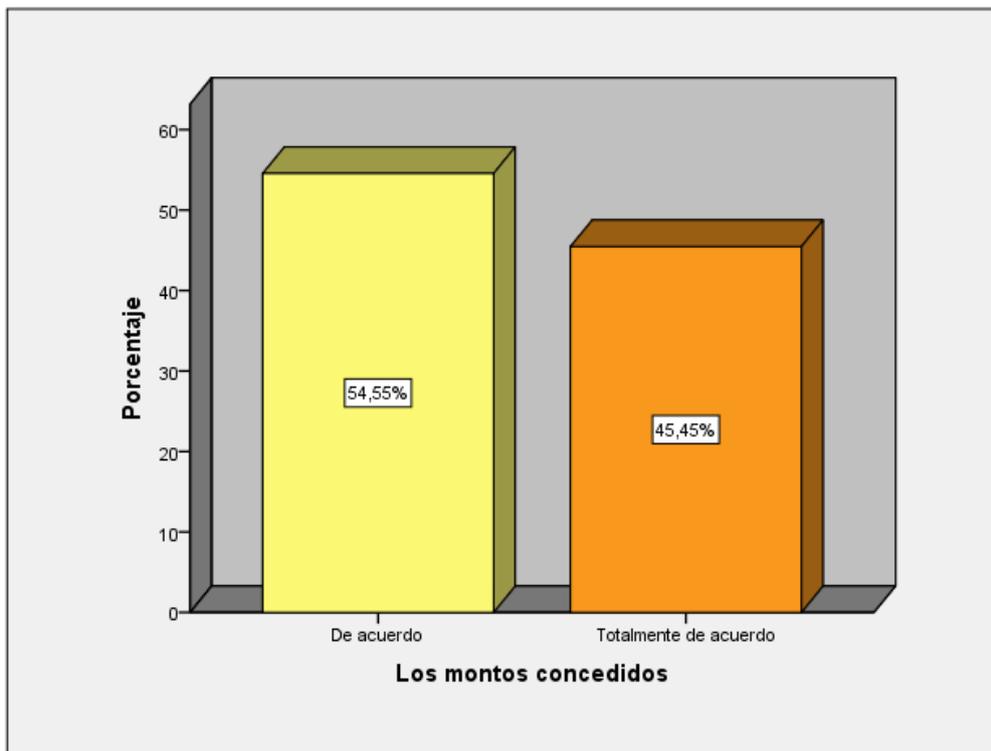


Figura 11: Los montos concedidos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 20

La tabla 20 nos presenta las frecuencias de los montos concedidos en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 54.5% está de acuerdo, y el 45.5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 21

Las operaciones de crédito en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Las operaciones de crédito	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3.0	13.6
De acuerdo	9.0	40.9
Totalmente de acuerdo	10.0	45.5
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

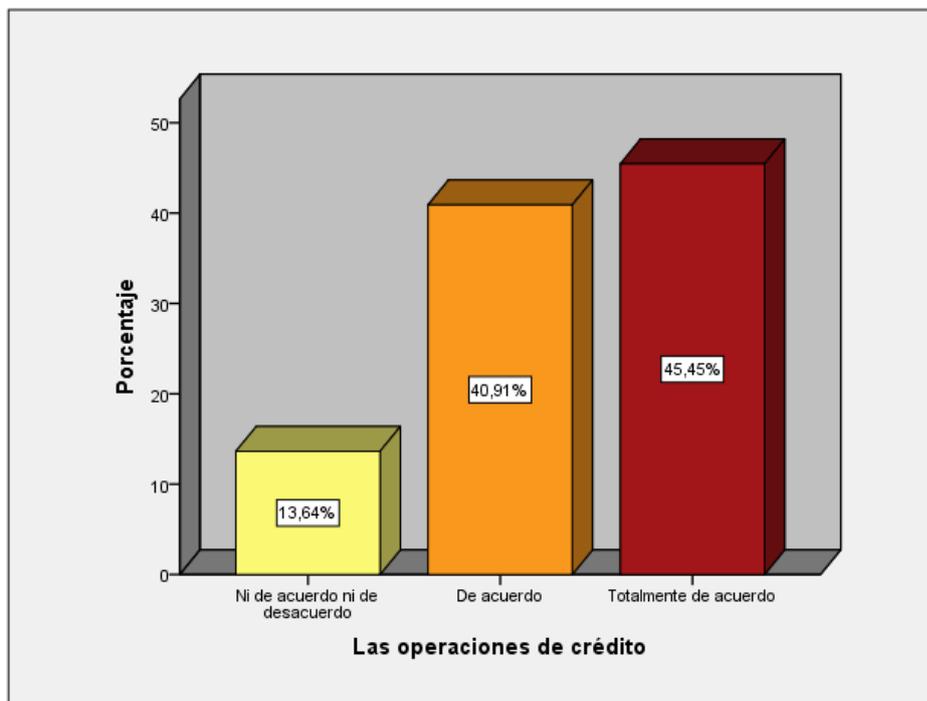


Figura 12: Las operaciones de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 21

Los resultados de la tabla 21 nos presenta las frecuencias de las operaciones de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 45.5% está totalmente de acuerdo, el 40.9% está de acuerdo y el 13.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22

Los tipos de crédito en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Los tipos de crédito	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3.0	13.6
De acuerdo	8.0	36.4
Totalmente de acuerdo	11.0	50.0
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

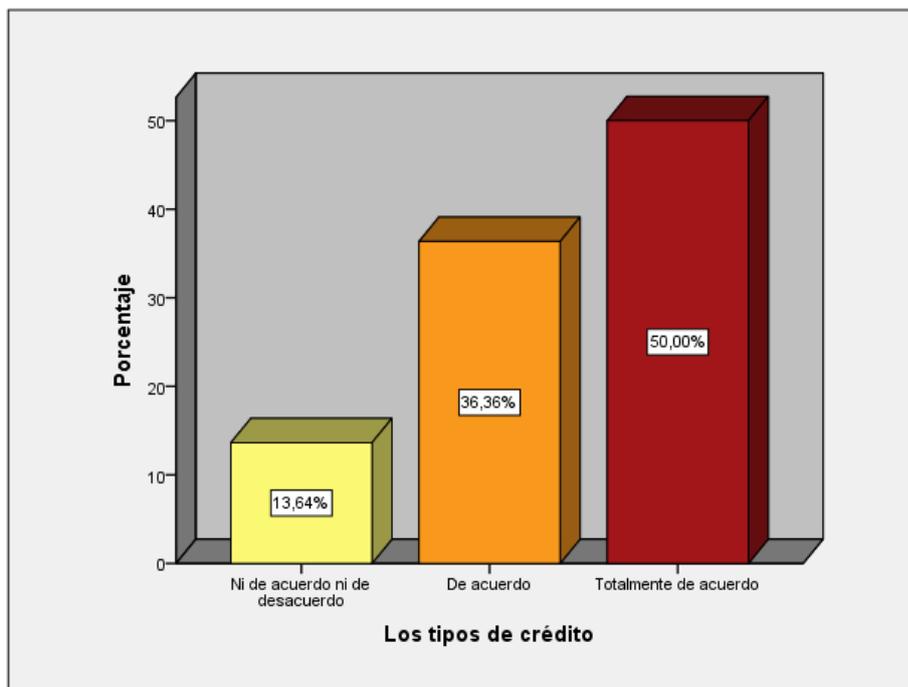


Figura 13: Los tipos de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 22

Los resultados de la tabla 22 nos presenta las frecuencias de los tipos de crédito en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 50.0% está totalmente de acuerdo, el 36.4% está de acuerdo y el 13.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23

El tipo de operación en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El tipo de operación	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	1.0	4.5
De acuerdo	7.0	31.8
Totalmente de acuerdo	14.0	63.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

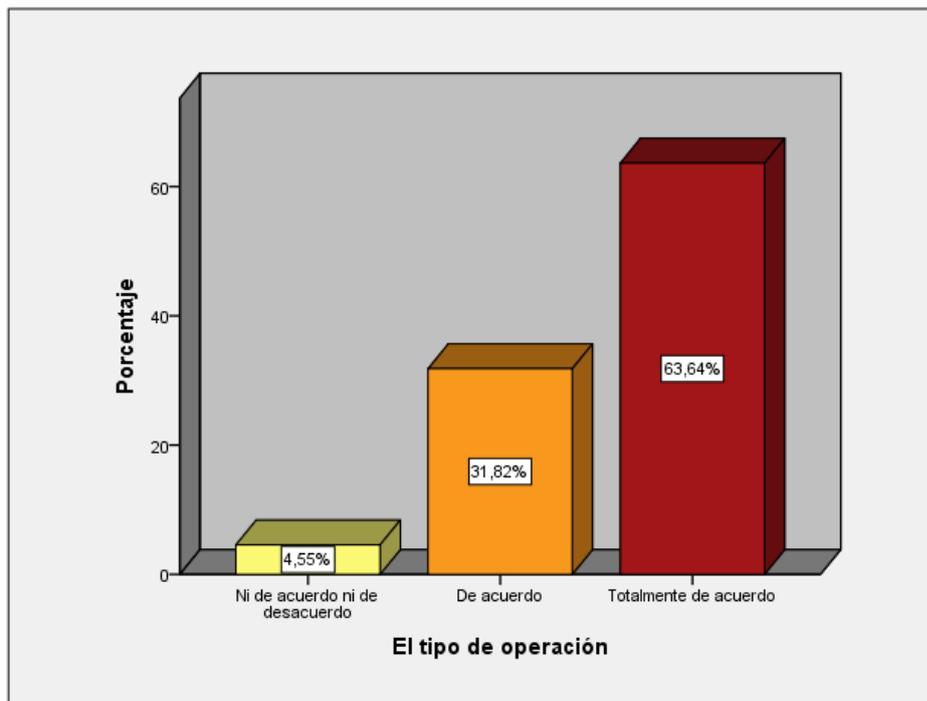


Figura 14: El tipo de operación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 23

Los resultados de la tabla 23 nos presenta las frecuencias del tipo de operación en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% está totalmente de acuerdo, el 31.8% está de acuerdo y el 4.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 24

El volumen de colocaciones en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El volumen de colocaciones	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	10.0	45.5
Totalmente de acuerdo	12.0	54.5
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

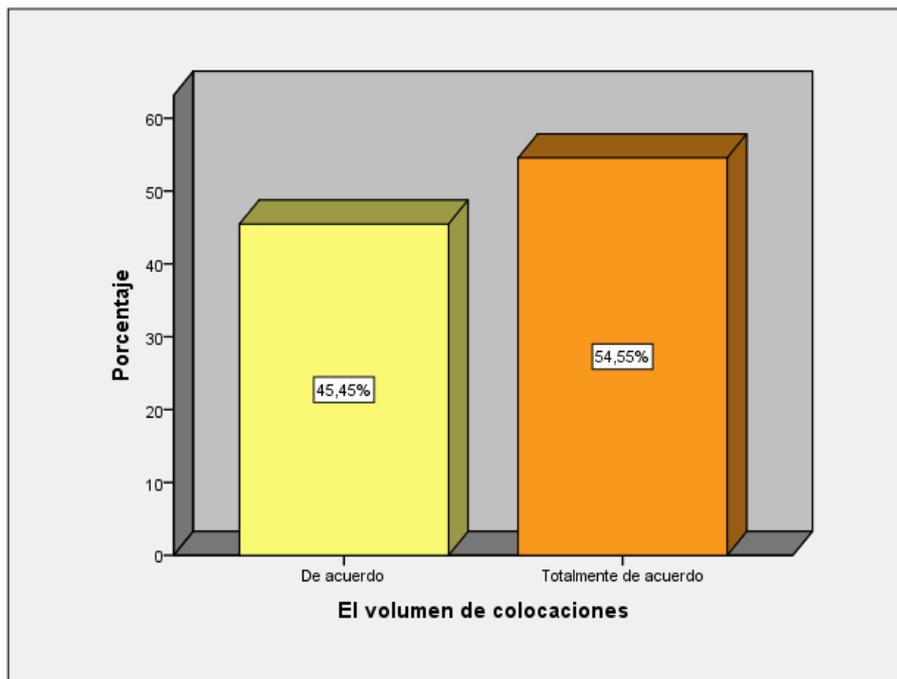


Figura 15: El volumen de colocaciones en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 24

Los resultados de la tabla 24 nos presenta las frecuencias el volumen de colocaciones en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 54.5% está totalmente de acuerdo y el 45.5% está de acuerdo.

Tabla 25

El dinero en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El dinero	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	1.0	4.5
De acuerdo	7.0	31.8
Totalmente de acuerdo	14.0	63.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

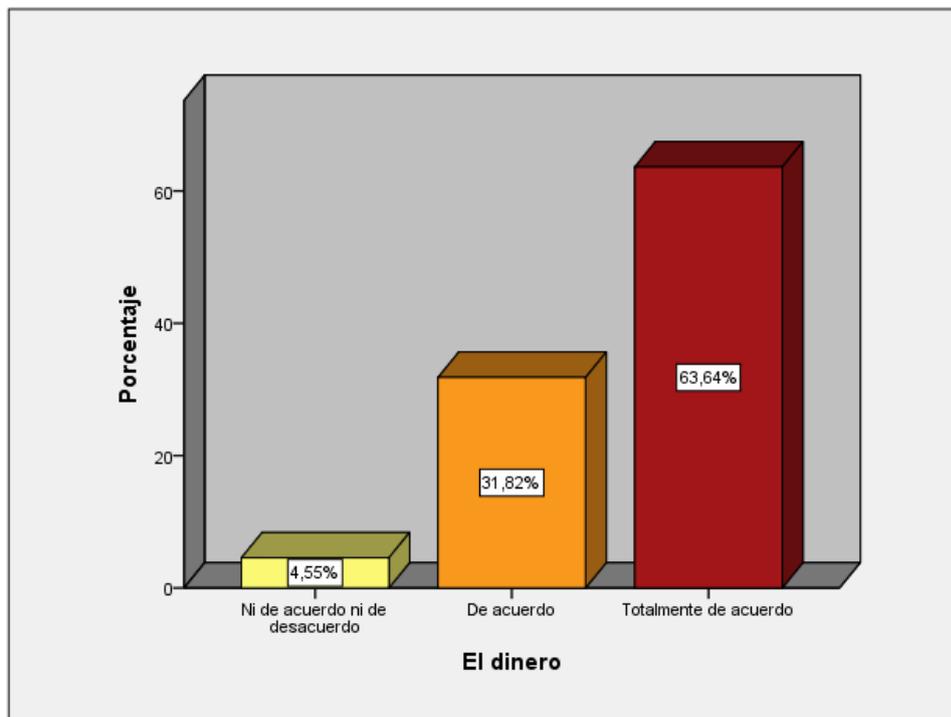


Figura 16: El dinero en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 25

Los resultados de la tabla 25 nos presenta las frecuencias del dinero en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% está totalmente de acuerdo, el 31.8% se muestra de acuerdo y el 4.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 26

La deuda en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

La deuda	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	5.0	22.7
Totalmente de acuerdo	17.0	77.3
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

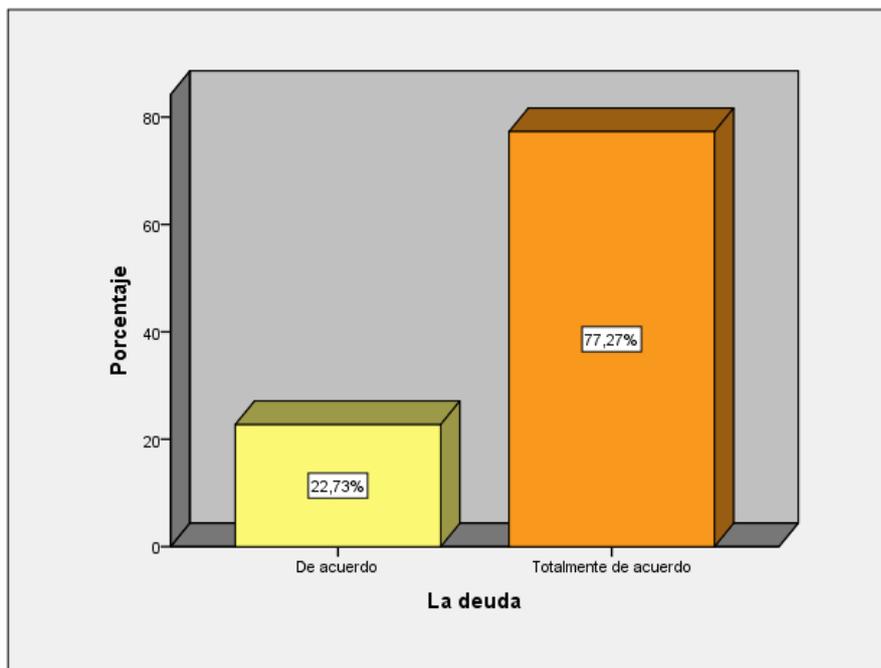


Figura 17: La deuda en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 26

Los resultados de la tabla 26 nos presenta las frecuencias de la deuda en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 77.3% está totalmente de acuerdo, y el 22.7% está de acuerdo.

Tabla 27

Los fondos adicionales en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

Los fondos adicionales	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	4.0	18.2
De acuerdo	4.0	18.2
Totalmente de acuerdo	14.0	63.6
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

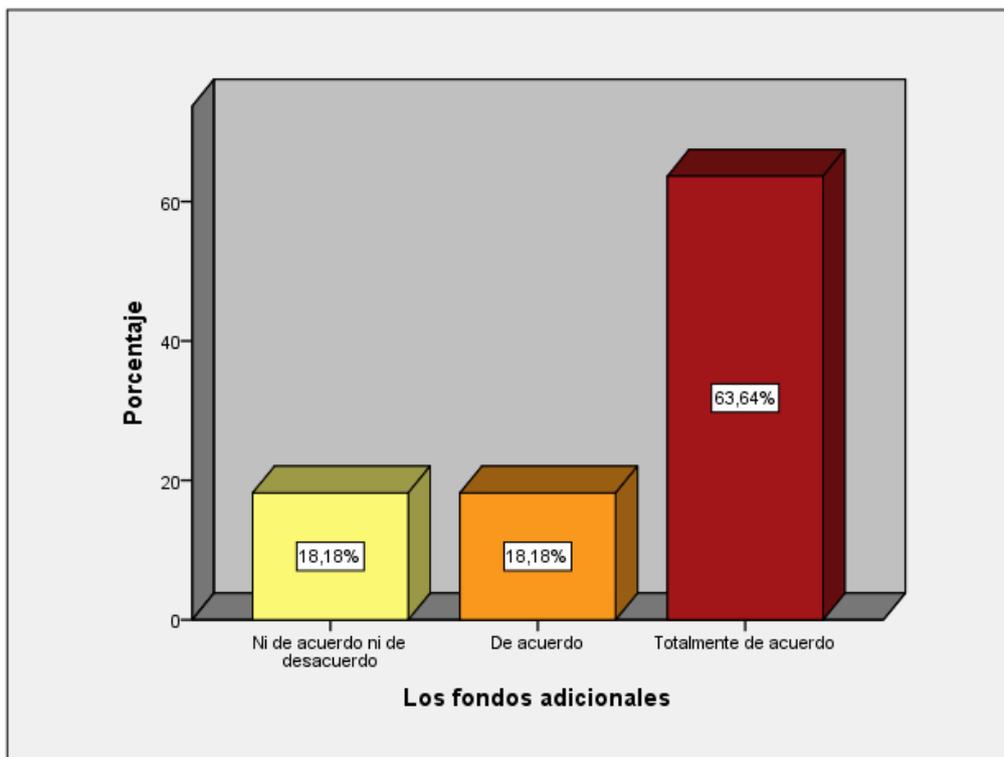


Figura 18: Los fondos adicionales en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 27

Los resultados de la tabla 27 nos presenta las frecuencias de los fondos adicionales en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 63.6% está totalmente de acuerdo, y el 18.2% está de acuerdo y no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28

El interés en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

El interés	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	5.0	22.7
Totalmente de acuerdo	17.0	77.3
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

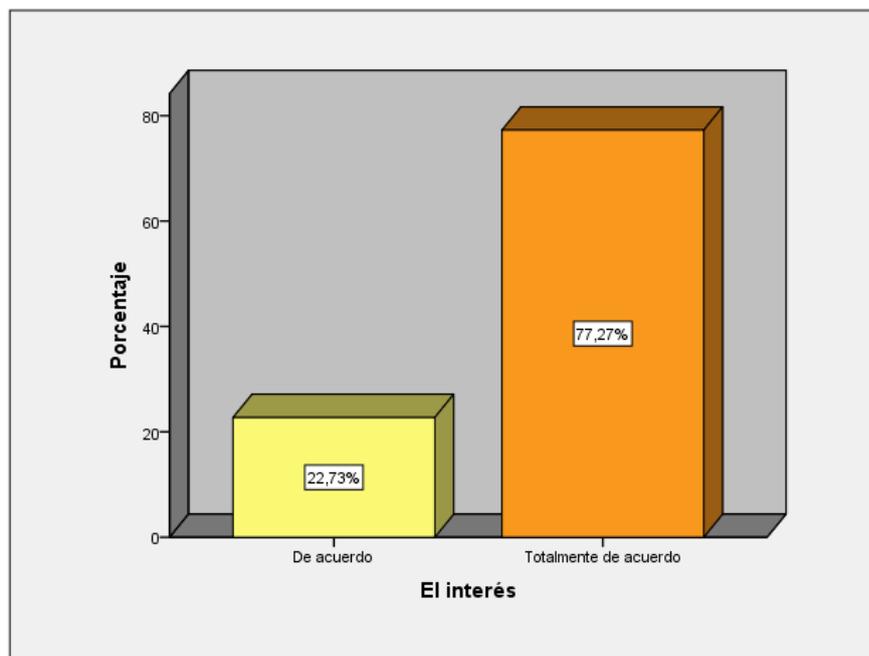


Figura 19: El interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 28

Los resultados de la tabla 28 nos presenta las frecuencias del interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 77.3% está totalmente de acuerdo, y el 22.7% está de acuerdo.

Tabla 29

La tasa de interés en la agencia Mibanco Juliaca 2020.

La tasa de interés	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0
En desacuerdo	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	0.0	0.0
De acuerdo	2.0	9.1
Totalmente de acuerdo	20.0	90.9
Total	22.0	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

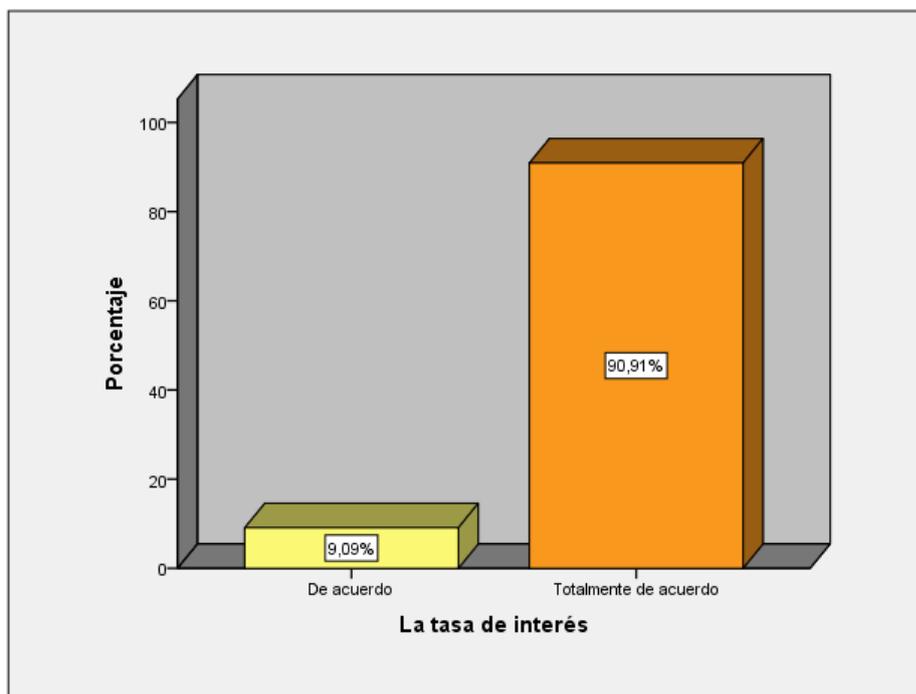


Figura 20: La tasa de interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020.

Fuente: Tabla 29

Los resultados de la tabla 29 nos presenta las frecuencias de la tasa de interés en la agencia Mibanco, Juliaca 2020, de un total de 22 encuestados, se ha observado que el 90.9% está totalmente de acuerdo, y el 9.1% está de acuerdo.

ANEXO 2 INSTRUMENTO ENCUESTA

INDICACIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

1. El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
2. El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
3. La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
4. El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
5. Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
6. Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
7. Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
8. La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
9. La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
10. Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
11. Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
12. Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo

- d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
13. Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
14. El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
15. El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
16. El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
17. La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
18. Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
19. El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo.

- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
20. La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo.
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni de desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA MIBANCO JULIACA AÑO 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	1. MÉTODO DE INVESTIGACION Cuantitativo 2. TIPO DE ESTUDIO Básica 3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal 4. POBLACIÓN 22 asesores de agencia Mibanco Juliaca 5. MUESTRA 22 asesores de agencia Mibanco Juliaca
¿De qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?	Analizar de qué manera el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020	El otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	
- ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020? - ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?	-Determinar cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020. -Determinar cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca año 2020	-El otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en la agencia Mibanco Juliaca año 2020. -El otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.	

<p>- ¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?</p> <p>- ¿Cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020?</p>	<p>-Explicar cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.</p> <p>-Precisar cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.</p>	<p>-La gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.</p> <p>-La cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca año 2020.</p>	<p>6. TÉCNICA Encuesta</p> <p>7. INSTRUMENTOS Encuesta</p>
---	---	---	--

ANEXO 4: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA MIBANCO JULIACA AÑO 2020

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020	Variable 1 Otorgamiento de créditos	El otorgamiento del crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Aisgroup (2019).	Gestión del riesgo	Proceso de medición	1	Ordinal. Escala de Likert: 5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Indeciso 2) En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo
				Proceso de cuantificación	2	
				Inversión financiera	3	
				Planes de contingencia	4	
				Planes de cobertura	5	
			Cartera sana	Políticas de ventas concretas	6	
				Políticas de crédito	7	

				Estrategia de prevención de mora	8	
				Situación de negocio	9	
				Políticas de cobranza	10	
Variable 2 Índice de Morosidad	En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera” López, R (2010)	Volumen de créditos	Montos concedidos	11		
			Operaciones de crédito	12		
			Tipos de crédito	13		
			Tipo de operación	14		
			Volumen de colocaciones.	15		
		Operaciones de préstamo	Dinero	16		
			Deuda	17		
			Fondos adicionales	18		
			Interés	19		
			Tasa de interés	20		

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): COSTILLA CASTILLO PEDRO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en la agencia Mibanco Juliaca 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Barrantes Pacori Mónica Lisbet

D.N.I: 71401565

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: OTORGAMIENTO DE CREDITOS

El otorgamiento del crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Aisgroup (2019).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Gestión del riesgo

La gestión de riesgos son los procesos de medición y cuantificación de probabilidades de los efectos adversos en los mercados en inversiones financieras.

La gestión de riesgos se centra en medir los riesgos posibles en cualquier inversión financiera, así como en establecer planes de contingencia y cobertura en el caso de que éstos se hicieran realidad.

En este sentido, la gestión de riesgos elabora informes y tendencias con las que se pueden tomar decisiones en caso las previsiones desborden las tendencias.

En el ámbito financiero, la gestión de riesgos es tomada como uno de los principales campos de actuación, ya que mide realmente la volatilidad de una inversión o activo y a su vez plantea propuestas de contención en caso de crisis. A esa volatilidad, que deberá ser tenida en cuenta en toda valoración de inversión, hay que contrarrestarla con la diversificación de inversiones, de tal forma que reduzca el riesgo y compense posibles pérdidas. Steven, J (2017).

Dimensión 2: Cartera Sana

Una cartera sana no es obra de la casualidad sino del esfuerzo, del esfuerzo de establecer políticas de ventas concretas, políticas de crédito que faciliten la venta, pero a la vez restrinjan los riesgos, políticas de cobranzas flexibles de

acuerdo al segmento de cartera, al producto, al tiempo de mora y a la situación de mercado.

Las políticas mencionadas además deben contener estrategias de prevención de mora previa al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento y posterior a éste. Smart S (2019).

Variable 02:

TITULO: INDICE DE MOROSIDAD

En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera” López, R (2010).

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 1: Volumen de créditos

El volumen de crédito se obtiene de la sumatoria de los montos concedidos en las operaciones de crédito y contingentes agregadas de acuerdo a las clasificaciones de los tipos de crédito, tipo de operación, estado de la operación, destino geográfico y destino económico.

El indicador mide el volumen de colocaciones del sistema financiero bajo el control de la Superintendencia de Bancos, en operaciones de crédito otorgadas al público. Este indicador está alineado al objetivo de establecer un sistema económico, social, solidario y sostenible mediante una política de incrementar el acceso de las personas al sistema financiero. SBS (2017)

Dimensión 2: Operaciones de préstamo

Las operaciones de préstamo se definen como el proceso de prestar dinero por parte de bancos, prestamistas hipotecarios, cooperativas de crédito u otras instituciones financieras a quienes necesitan fondos adicionales, incurriendo en deuda por parte del prestatario. Otros prestamistas pueden ser familiares y amigos, préstamos de día de pago, préstamos de título, adelantos en efectivo de tarjetas de crédito, pensiones de jubilación y seguros de vida.

El prestatario debe reembolsar el dinero con intereses. Sin embargo, algunos de estos préstamos tienen tasas de interés excepcionalmente altas. La

duración del préstamo puede ser de días o años, momento en el que debe cancelarse. Rodrigo, R (2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 01: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Gestión del riesgo	Proceso de medición	El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Proceso de cuantificación	El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Inversión financiera	La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Planes de contingencia	El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Planes de cobertura	Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

		otorgamiento de créditos.	
Cartera sana	Políticas de ventas concretas	Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Políticas de crédito	Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para obtener una cartera sana	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Estrategia de prevención de mora	La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para conservar una cartera sana	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Situación de negocio	La situación del negocio determina la viabilidad del otorgamiento de crédito	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Políticas de cobranza	Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Variable 02: INDICE DE MOROSIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Volumen de créditos	Montos concedidos	Los montos concedidos por la entidad determinan el volumen de créditos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Operaciones de crédito	Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Tipos de crédito	Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Tipo de operación	El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Volumen de colocaciones.	El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Operaciones de préstamo	Dinero	El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo

		operaciones de préstamo	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Deuda	La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Fondos adicionales	Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Interés	El interés determina la utilidad que se genera por cierta cantidad en las operaciones de préstamo	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Tasa de interés	La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:” OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA AGENCIA MIBANCO JULIACA AÑO 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	GESTION DEL RIESGO							
A	El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos	X		X		X		
B	El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos	X		X		X		
C	La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos	X		X		X		
D	El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos	X		X		X		
E	Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	CARTERA SANA							
A	Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana	X		X		X		
B	Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana	X		X		X		
C	La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana	X		X		X		

D	La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito	X		X		X		
E	Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	VOLUMEN DE CREDITOS							
A	Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos	X		X		X		
B	Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados.	X		X		X		
C	Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad	X		X		X		
D	El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad	X		X		X		
E	El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad	X		X		X		
	DIMENSION 4							
4	OPERACIONES DE PRESTAMO							
A	El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo	X		X		X		

B	La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo	X		X		X		
C	Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo	X		X		X		
D	El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo	X		X		X		
E	La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE **DNI: 09925834**

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

24 de 05 del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.