

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una
agencia bancaria en el departamento de Puno 2025**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Jhon Edilberto Cruz Puma

Nestor Alata Ruelas

Asesor:

Mtra. Yolanda Alvaro Quispe

Juliaca, abril de 2026

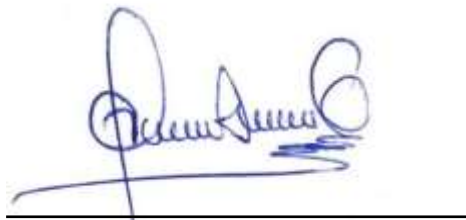
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Yolanda Alvaro Quispe, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y EL NIVEL DE MOROSIDAD DE UNA AGENCIA BANCARIA EN EL DEPARTAMENTO DE PUNO 2025”** de los autores **Jhon Edilberto Cruz Puma** y **Nestor Alata Ruelas** tiene un índice de similitud de 16% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 24 días del mes de abril del año 2026.



Mtra. Yolanda Alvaro Quispe
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 10 día(s) del mes de abril del año 2026 siendo las 09:30am horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Mtra. Maryluz Tacoricona Apaza el (la) secretario(a): Mg. Incahuque Sortija Rulli William y los demás miembros: Mg. Noha Ticona David Oswaldo y el (la) asesor(a) Mtro. Alvaro Cispe Yolanda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Gestión de Riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una agencia bancaria en el departamento de Puno 2025 del(los) bachiller(es):

- a) Nestor Alata Ruelas
- b) Jhon Edilberto Cruz Puma
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Nestor Alata Ruelas

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|----------|-----------------------|--------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| <u>Aprobado</u> | <u>14</u> | <u>C</u> | <u>nom. aceptable</u> | <u>Bueno</u> |

Bachiller (b): Jhon Edilberto Cruz Puma

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|----------|-----------------------|--------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| <u>Aprobado</u> | <u>14</u> | <u>C</u> | <u>nom. aceptable</u> | <u>Bueno</u> |

Bachiller (c): _____

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|--------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| | | | | |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidenta

[Firma]
Asesora

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretaria

Miembro

Bachiller (c)

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | V |
| Abstract..... | VI |
| 1. Introducción | 7 |
| 1.1. Marco Teórico | 8 |
| 2. Metodología..... | 14 |
| 2.1. Diseño metodológico..... | 14 |
| 2.2. Diseño muestral | 15 |
| 2.3. Técnicas de Recolección de Datos | 16 |
| 2.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información | 17 |
| 2.5. Instrumento | 18 |
| 3. Resultados | 19 |
| 3.1. Objetivo General. | 19 |
| 3.2. Interpretación de los Objetivos Específicos | 20 |
| 3.3. Presentación de resultados descriptivos. | 23 |
| 4. Discusiones | 24 |
| 5. Conclusiones..... | 26 |
| 6. Referencias Bibliograficas..... | 27 |
| Anexos | 33 |
| Anexo 1: Sumisión | 33 |
| Anexo 2: Resolución | 34 |
| Anexo 3: Resolución de Sustentación | 35 |
| Anexo 4: Instrumento para medir la gestión de riesgo crediticio..... | 36 |
| Anexo 5. Cuestionario índice de morosidad | 38 |

Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una agencia bancaria en el departamento de Puno 2025

Credit risk management and the delinquency level of a banking agency in the department of Puno 2025

Resumen

El estudio analiza la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una institución bancaria ubicada en la región de Puno durante 2025. La investigación se llevó a cabo un estudio correlacional, con un diseño no experimental y descriptivo, bajo una perspectiva cuantitativa. Para ello, se emplearon encuestas estructuradas dirigidas a una muestra de 102 clientes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple por probabilidades. Se evaluaron tres aspectos de la administración del riesgo crediticio (que incluye la valoración del riesgo, las políticas de crédito y las variedades de este) y cuatro indicadores que muestran el nivel de morosidad (la administración de carteras morosas, los informes insuficientes, el reporte de créditos vencidos y el refinanciamiento). La prueba Rho de Spearman arrojó resultados estadísticos con correlaciones significativas. Los valores obtenidos fueron relevantes, lo que sugiere que las dimensiones de ambas variables analizadas están correlacionadas positivamente. La relación más intensa es la que existe entre las políticas de crédito y el manejo de cartera en mora ($\rho = 0.645$; $p < 0.001$), lo cual demuestra claramente que una gestión prudente del riesgo disminuye los niveles de morosidad. Asimismo, se establece que es factible manejar la morosidad de forma eficaz implementando procesos internos formales y manteniendo un desempeño constante del personal a cargo. de la gestión crediticia.

Palabras clave: *Gestión de riesgo crediticio, nivel de morosidad, evaluación del riesgo crediticio, políticas del crédito, tipos de crédito.*