

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

 Universidad Peruana Union

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:552634925

Fecha de entrega

3 feb 2026, 4:43 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2026, 5:07 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una agencia bancaria en el departament....docx

Tamaño del archivo

175.6 KB

32 páginas

8185 palabras

47.879 caracteres

# 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)
- ▶ Trabajos entregados
- ▶ Base de datos de Crossref

## Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|    |          |                          |     |
|----|----------|--------------------------|-----|
| 1  | Internet | repositorio.upsc.edu.pe  | 4%  |
| 2  | Internet | repositorio.ucv.edu.pe   | 1%  |
| 3  | Internet | repositorio.uncp.edu.pe  | 1%  |
| 4  | Internet | www.coursehero.com       | 1%  |
| 5  | Internet | hdl.handle.net           | 1%  |
| 6  | Internet | repositorio.unc.edu.pe   | <1% |
| 7  | Internet | repositorio.uceva.edu.co | <1% |
| 8  | Internet | www.slideshare.net       | <1% |
| 9  | Internet | repositorio.upla.edu.pe  | <1% |
| 10 | Internet | repositorio.upao.edu.pe  | <1% |
| 11 | Internet | repositorio.uti.edu.ec   | <1% |

|    |             |                                                                                         |     |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 12 | Internet    | soeici.org                                                                              | <1% |
| 13 | Internet    | repositorio.utc.edu.ec                                                                  | <1% |
| 14 | Internet    | www.sbs.gob.pe                                                                          | <1% |
| 15 | Internet    | repositorio.usmp.edu.pe                                                                 | <1% |
| 16 | Internet    | mag.gob.sv                                                                              | <1% |
| 17 | Internet    | renati.sunedu.gob.pe                                                                    | <1% |
| 18 | Internet    | indico.upeu.edu.pe                                                                      | <1% |
| 19 | Internet    | www.quironsalud.com                                                                     | <1% |
| 20 | Internet    | dspace.ups.edu.ec                                                                       | <1% |
| 21 | Internet    | pablocorral.com.ar                                                                      | <1% |
| 22 | Internet    | repositorio.upn.edu.pe                                                                  | <1% |
| 23 | Internet    | revistas.ces.edu.co                                                                     | <1% |
| 24 | Publicación | Pari Achata, David. "Aula invertida y su relación en el aprendizaje del área de cien... | <1% |
| 25 | Internet    | proa.ua.pt                                                                              | <1% |

|    |          |                           |     |
|----|----------|---------------------------|-----|
| 26 | Internet | repositori.uib.cat        | <1% |
| 27 | Internet | repositorio.ujcm.edu.pe   | <1% |
| 28 | Internet | repositorio.utea.edu.pe   | <1% |
| 29 | Internet | revistas.pucp.edu.pe      | <1% |
| 30 | Internet | virtual.umng.edu.co       | <1% |
| 31 | Internet | www.spell.org.br          | <1% |
| 32 | Internet | www.titularizadora.com    | <1% |
| 33 | Internet | apirepositorio.unu.edu.pe | <1% |
| 34 | Internet | huggingface.co            | <1% |
| 35 | Internet | indico.una.py             | <1% |
| 36 | Internet | issuu.com                 | <1% |
| 37 | Internet | latinjournal.org          | <1% |

# 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**

Artículo para obtener el Título Profesional de Contador Público

#### **Autor:**

Jhon Edilberto Cruz Puma

Néstor Alata Ruelas

#### **Asesor:**

Mg. Yolanda Álvaro Quispe

**Juliaca, 2025**

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

### Resumen

Este estudio analiza la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una agencia bancaria del departamento de Puno durante el año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 102 clientes seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se evaluaron tres dimensiones de la gestión del riesgo crediticio (evaluación del riesgo, políticas de crédito y tipos de crédito) y cuatro indicadores del nivel de morosidad (refinanciamiento, información deficiente, reporte de crédito vencido y gestión de cartera atrasada). El análisis estadístico con la prueba Rho de Spearman evidenció correlaciones positivas y significativas ( $p < 0.001$ ) entre las dimensiones de ambas variables, destacando la relación entre políticas de crédito y gestión de cartera atrasada ( $p = 0.691$ ), lo que demuestra que una gestión rigurosa del riesgo permite reducir los niveles de morosidad. Los resultados revelan que la implementación de políticas crediticias solidas, junto con una evaluación exhaustiva del perfil del cliente y un seguimiento continuo de las operaciones crediticias, incide de manera directa en la sostenibilidad financiera de la entidad. Asimismo, se concluye que la morosidad puede controlarse eficazmente mediante la formalización de procesos internos y la capacidad constante del personal encargado de la gestión crediticia.

**Palabras Clave:** Gestión de riesgo crediticio, Nivel de morosidad evaluación del riesgo crediticio, políticas del crédito, tipos de crédito.

### Abstract

1 This study analyzes the relationship between credit risk management and the level of  
1 delinquency at a bank branch in the department of Puno during the year 2025. The research  
was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive, and  
correlational design, applying structured surveys to a sample of 102 clients selected through  
simple random probability sampling. Three dimensions of credit risk management (risk  
assessment, credit policies, and credit types) and four indicators of delinquency levels  
(refinancing, poor information, overdue credit reporting, and non-performing loan  
management) were evaluated. Statistical analysis using Spearman's rho test showed positive  
and significant correlations ( $p < 0.001$ ) between the dimensions of both variables, highlighting  
the relationship between credit policies and non-performing loan management ( $p = 0.691$ ),  
demonstrating that rigorous risk management can reduce delinquency levels. The results reveal  
that the implementation of sound credit policies, along with a thorough assessment of customer  
11 profiles and ongoing monitoring of credit operations, directly impacts the financial  
sustainability of the institution. Furthermore, it is concluded that delinquency can be effectively  
controlled through the formalization of internal processes and the ongoing capacity of credit  
management personnel.

1 Keywords: Credit risk management, Delinquency level, credit risk assessment, credit  
policies, types of credit.

## Introducción

La gestión del riesgo crediticio constituye uno de los pilares fundamentales en la sostenibilidad de las instituciones financieras, ya que permite prevenir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales de los clientes. En el contexto bancario, la adecuada identificación, evaluación y control de riesgos no solo aseguran la estabilidad de la entidad, sino que también contribuyen al fortalecimiento de la confianza de los clientes y a la inclusión financiera. Sin embargo, cuando estos procesos presentan deficiencias, se incrementa significativamente la probabilidad de morosidad, afectando la rentabilidad y liquidez de las instituciones (Mohamed & Elgammal, 2023).

En América Latina, la morosidad en los créditos constituye un desafío recurrente, influenciado por factores económicos, sociales y culturales, tales como la informalidad, la inestabilidad de los ingresos y la limitada educación financiera (Toledo & León, 2021; Zeballos, 2022). Estudios recientes han demostrado que una gestión crediticia ineficiente tiende a elevar los índices de cartera vencida, especialmente en contextos donde predomina la baja capacidad de pago de los clientes (Cevallos & Campos, 2023). En contraste, investigaciones evidencian que estrategias sólidas de gestión del riesgo, como la evaluación rigurosa de la capacidad de pago, el seguimiento constante de las operaciones y la diversificación de garantías, se asocian con menores niveles de morosidad (Hamza & Jedidia, 2023; Quispe, 2023).

En el Perú, esta problemática adquiere especial relevancia en regiones como Puno, donde la dinámica económica está marcada por altos niveles de informalidad y un acceso limitado a servicios financieros formales. La necesidad de un análisis contextualizado resulta, por tanto, imperativa, ya que los modelos de riesgo aplicados en otros escenarios no siempre logran capturar los matices del comportamiento financiero local (Rahmania et al., 2024).

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una agencia bancaria de la ciudad de Puno en el año 2025, contribuyendo con evidencia empírica que permita fortalecer las políticas de crédito y reducir los riesgos asociados al incumplimiento.

## 2. Marco Teórico

### 2.1. Gestión del riesgo crediticio

La gestión del riesgo crediticio se define como el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas orientadas a minimizar la posibilidad de pérdidas por incumplimiento en el pago de créditos otorgados (Tacuri Quispe, 2023). En el ámbito bancario, su importancia radica en garantizar la solvencia y estabilidad de las instituciones financieras, así como en fomentar relaciones de confianza con los clientes.

#### 2.1.1 Políticas y procedimientos en la gestión del riesgo

Las estrategias de mitigación incluyen la diversificación de la cartera, el análisis de garantías, la implementación de alertas tempranas y el seguimiento post-desembolso. Estudios recientes señalan que la incorporación de modelos predictivos y algoritmos de machine learning mejora la precisión en la identificación de clientes con alta probabilidad de incumplimiento (Rahmania et al., 2024).

#### 2.1.2 Tipos de crédito

Los tipos de crédito constituyen una dimensión esencial en la gestión del riesgo crediticio, ya que determinan la naturaleza del financiamiento, el horizonte de pago y el nivel de exposición al riesgo que asume la institución. Cada modalidad ya sea hipotecaria, comercial, de consumo o grupal presenta características y exigencias específicas que deben evaluarse con rigurosidad para evitar el incremento de la morosidad. Según Cevallos y Campos (2023), la diversificación del portafolio crediticio permite mitigar riesgos y mantener la estabilidad financiera, siempre que las condiciones de cada producto se adapten al perfil y capacidad de pago del cliente. Asimismo, Mohamed y Elgammal (2023) destacan que los créditos grupales, comunes en economías emergentes, requieren mecanismos de evaluación social y confianza mutua para reducir la probabilidad de incumplimiento.

En el ámbito financiero contemporáneo, los avances tecnológicos han favorecido la expansión de nuevas modalidades de crédito, como los microcréditos digitales y los préstamos

1 basados en activos, que buscan promover la inclusión financiera sin comprometer la estabilidad del sistema. Hamza y Jedidia (2023) señalan que estos instrumentos son especialmente efectivos para las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), al ofrecer esquemas flexibles y participativos que distribuyen el riesgo entre entidad y cliente. De este modo, la correcta selección y aplicación de los tipos de crédito considerando su rentabilidad, garantías y nivel de riesgo resulta crucial para fortalecer la cartera crediticia y reducir los índices de morosidad en las instituciones bancarias.

### 8 2.1.3 Políticas de crédito

Las políticas de crédito representan el conjunto de lineamientos y criterios que las instituciones financieras establecen para otorgar préstamos de manera segura y eficiente. Estas políticas determinan los límites de endeudamiento, las condiciones de evaluación del cliente, los plazos y las tasas aplicables, constituyendo así una herramienta clave para la mitigación del riesgo crediticio. De acuerdo con Cevallos y Campos (2023), la implementación de políticas de crédito claras y coherentes contribuye a reducir los niveles de morosidad, al garantizar que la aprobación de préstamos se base en información verificable y en una adecuada capacidad de pago. Asimismo, Zeballos (2022) señala que la flexibilidad excesiva en los criterios de aprobación genera vulnerabilidades que pueden comprometer la estabilidad financiera de la entidad, especialmente en contextos de alta informalidad económica.

Por otra parte, las políticas crediticias modernas deben equilibrar la prudencia financiera con la inclusión social. Según Hamza y Jedidia (2023), los bancos que incorporan estrategias de monitoreo continuo y programas de educación financiera logran una relación más sostenible con sus clientes, reduciendo el riesgo de impago. En la misma línea, Rahmania, Fitrani y Purwanto (2024) sostienen que la integración de tecnologías de análisis predictivo y sistemas de alerta temprana fortalece la gestión crediticia, al permitir ajustes oportunos en las condiciones de financiamiento. En consecuencia, unas políticas de crédito bien estructuradas, flexibles y basadas en datos confiables resultan esenciales para mantener una cartera sana y minimizar los índices de morosidad en las instituciones financieras.

### 1 2.1.4 Evaluación del riesgo crediticio

4 La evaluación del riesgo crediticio constituye la primera línea de defensa en la gestión

1 4 del riesgo financiero, dado que permite identificar la capacidad y disposición de los clientes para cumplir con sus obligaciones. Este proceso implica analizar la información financiera, historial crediticio, nivel de endeudamiento y solvencia del solicitante antes de otorgar un préstamo. Según Mohamed y Elgammal (2023), una evaluación rigurosa del perfil del cliente contribuye significativamente a reducir la morosidad, ya que permite detectar posibles incumplimientos antes de la aprobación del crédito. Asimismo, Cevallos y Campos (2023) destacan que una adecuada valoración de las garantías y de la estabilidad de los ingresos mejora la precisión en la toma de decisiones crediticias, fortaleciendo la sostenibilidad de la cartera.

21 En la actualidad, la digitalización de los sistemas financieros ha permitido incorporar modelos predictivos y análisis automatizados que incrementan la eficiencia de la evaluación crediticia. Rahmania, Fitriani y Purwanto (2024) sostienen que los modelos basados en meta-análisis y aprendizaje automático ofrecen resultados más robustos al integrar múltiples variables socioeconómicas, mejorando la detección temprana del riesgo. Sin embargo, los autores advierten que estos sistemas deben complementarse con evaluaciones cualitativas, ya que factores humanos como la conducta de pago o el contexto familiar siguen siendo determinantes en el cumplimiento de las obligaciones financieras.

En el contexto de la realidad peruana, donde la informalidad económica limita la disponibilidad de información financiera, la evaluación del riesgo crediticio debe adaptarse a las características socioculturales de los clientes. Hamza y Jedidia (2023) enfatizan que los mecanismos de análisis deben incluir tanto indicadores financieros como aspectos de confianza, historial de relaciones y comportamiento previo del cliente, pues estos elementos ofrecen una visión más integral del riesgo. Por lo tanto, una evaluación crediticia equilibrada que combine herramientas tecnológicas, criterios cuantitativos y valoración humana constituye un factor esencial para reducir los niveles de morosidad y fortalecer la gestión crediticia en las instituciones bancarias.

## 5 2.2. Nivel de morosidad

13 El nivel de morosidad se define como el grado de incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los clientes dentro de los plazos establecidos por la entidad financiera. Este indicador refleja la eficiencia de la gestión del riesgo crediticio y la solidez de las políticas de cobranza, constituyéndose en una de las principales métricas para evaluar la calidad de la

10 32

32 cartera de créditos. Según Zeballos (2022), una alta tasa de morosidad afecta directamente la rentabilidad y liquidez de las instituciones, generando un impacto negativo en su sostenibilidad financiera. De manera complementaria, Toledo y León (2021), señalan que la morosidad no solo depende de factores económicos, sino también de aspectos conductuales, como la disciplina financiera y la educación del cliente.

4 Por su parte, Rahmania, Fitrani y Purwanto (2024) sostienen que la detección temprana del riesgo de impago mediante modelos predictivos permite anticipar el comportamiento moroso y aplicar estrategias preventivas oportunas. En este sentido, el nivel de morosidad debe analizarse como una variable dinámica influenciada tanto por la gestión institucional como por el entorno económico y social. Por lo tanto, comprender sus causas y evolución resulta esencial para fortalecer la estabilidad del sistema financiero y promover una cultura de pago responsable entre los clientes.

### 34 2.2.1. Refinanciamiento

36 El refinanciamiento es una estrategia financiera utilizada por las instituciones bancarias para reestructurar las obligaciones crediticias de los clientes que presentan dificultades de pago, con el fin de evitar el incremento de la morosidad y preservar la relación crediticia. Este proceso implica la modificación de las condiciones originales del préstamo —como plazos, tasas de interés o montos de cuota buscando adecuarlas a la nueva capacidad de pago del deudor. Según Cevallos y Campos (2023), el refinanciamiento permite mantener la estabilidad de la cartera crediticia siempre que se base en un análisis técnico y responsable del perfil del cliente. En la misma línea, Zeballos (2022) sostiene que, si bien esta medida puede reducir temporalmente los índices de morosidad, su aplicación indiscriminada puede trasladar el riesgo al largo plazo y deteriorar la rentabilidad institucional. Por su parte, Rahmania, Fitrani y Purwanto (2024) resaltan que el uso de modelos predictivos y alertas tempranas favorece la identificación oportuna de clientes con riesgo potencial, permitiendo que el refinanciamiento se aplique de forma preventiva y estratégica, garantizando la sostenibilidad financiera de la entidad.

### 2 2.2.2. Información deficiente

3 La información deficiente constituye uno de los factores más críticos que inciden en el aumento de la morosidad, ya que limita la capacidad de las instituciones financieras para

23 evaluar adecuadamente el riesgo crediticio y monitorear el cumplimiento de los pagos. Cuando los datos proporcionados por los clientes son incompletos, inexactos o no se actualizan periódicamente, se generan errores en la toma de decisiones y en la clasificación del riesgo. Según Mohamed y Elgammal (2023), la falta de información confiable puede conducir a una sobreestimación de la capacidad de pago del cliente, incrementando la probabilidad de incumplimiento. Asimismo, Cevallos y Campos (2023) señalan que la ausencia de sistemas tecnológicos integrados para la gestión de datos impide el seguimiento oportuno de las operaciones crediticias, dificultando la identificación temprana de comportamientos de riesgo. En este sentido, la gestión eficiente y transparente de la información financiera se convierte en un componente esencial para prevenir la morosidad y fortalecer la estabilidad de las instituciones bancarias.

### 5 2.2.3. Reporte de crédito vencido

11 El reporte de crédito vencido es un instrumento clave para el control del riesgo financiero, ya que permite a las instituciones identificar y registrar de manera sistemática a los clientes que presentan retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones. Este mecanismo contribuye a la transparencia del sistema financiero y facilita la toma de decisiones informadas respecto a la concesión de nuevos créditos. Según Zeballos (2022), la actualización oportuna de los reportes de créditos vencidos fortalece la gestión de cartera, al permitir que las entidades implementen acciones preventivas y estrategias de cobranza más efectivas. De igual modo, Rahmania, Fitrani y Purwanto (2024) sostienen que la integración de sistemas automatizados y modelos predictivos mejora la precisión de estos reportes, optimizando la detección temprana de posibles impagos. En este sentido, un registro crediticio confiable no solo protege la estabilidad de las instituciones financieras, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y cumplimiento entre los clientes.

### 9 2.2.4. Gestión de cartera atrasada

La gestión de cartera atrasada comprende el conjunto de estrategias, procedimientos y acciones orientadas a recuperar los créditos vencidos y prevenir el deterioro de la cartera financiera. Este proceso busca mantener la liquidez institucional y minimizar las pérdidas derivadas del incumplimiento. Según Cevallos y Campos (2023), una gestión efectiva de cartera atrasada implica segmentar a los clientes morosos según su nivel de riesgo y aplicar mecanismos de cobranza diferenciados, tales como refinanciamientos, reprogramaciones o

gestiones judiciales. Por su parte, Zeballos (2022) define la gestión de cartera atrasada como un proceso integral que no solo busca la recuperación de capital, sino también la rehabilitación del cliente dentro del sistema financiero mediante el acompañamiento y la educación crediticia.

Asimismo, Rahmania, Fitrani y Purwanto (2024) sostienen que el uso de herramientas tecnológicas, como los modelos predictivos de morosidad y los sistemas de monitoreo automatizado, incrementa la eficiencia en la gestión de cartera atrasada, al permitir detectar patrones de incumplimiento y priorizar las acciones de cobranza. En esa misma línea, Mohamed y Elgammal (2023) enfatizan que los factores sociodemográficos y conductuales también deben considerarse en las estrategias de recuperación, ya que influyen directamente en la disposición del cliente a regularizar su situación financiera. En consecuencia, la gestión de cartera atrasada requiere un enfoque integral que combine análisis técnico, acompañamiento personalizado y tecnologías de información, garantizando la sostenibilidad operativa y la confianza institucional.

#### **2.2.5. Factores determinantes de la morosidad**

A nivel macroeconómico, variables como el desempleo y la inflación se relacionan con la capacidad de pago de los deudores (Ghosh, 2022). A nivel microeconómico, las decisiones de gasto, la informalidad y el acceso limitado a servicios financieros formales influyen en el comportamiento de pago (Hinostroza, 2022).

### **2.3. Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad**

La literatura especializada reconoce una estrecha relación entre ambas variables. Hamza y Jedidia (2023) sostienen que las instituciones que aplican modelos de riesgo más rigurosos logran reducir de manera significativa la morosidad. En esa línea, Rahmania et al. (2024) argumentan que el uso de meta - modelos predictivos permite emitir alertas tempranas, protegiendo tanto al cliente como a la entidad financiera.

En el contexto peruano, investigaciones recientes evidencian que el fortalecimiento de las políticas crediticias y la capacitación de los asesores financieros son factores clave para reducir la cartera vencida (Hinostroza, 2022; Zeballos, 2022). Por lo tanto, el análisis conjunto de estas variables se presenta como un aporte necesario para la gestión bancaria en regiones

como Puno, donde la informalidad y la vulnerabilidad económica amplifican el riesgo de incumplimiento.

## OBJETIVOS GENERAL

Determinar la relación entre los factores determinantes de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de clientes de una agencia bancaria en Puno, 2025.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Determinar las políticas y procedimientos realizados en la gestión del riesgo crediticio en la agencia bancaria en Puno el año 2025.
- b) Determinar el porcentaje de morosidad registrado en la agencia bancaria durante en Puno el año 2025.
- c) Determinar el impacto de las estrategias de riesgo crediticio sobre la cultura de pago de los clientes en una agencia bancaria en Puno el año 2025.
- d) Determinar la relación entre una adecuada gestión del riesgo crediticio y la disminución del nivel de morosidad en una agencia bancaria en Puno el año 2025.

## 3. Metodología

### 3.1. Diseño metodológico

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo descriptivo-correlacional, debido a que tuvo como propósito analizar la relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad, sin la manipulación deliberada de las variables de estudio. Este diseño permitió describir las características relevantes de ambas variables y determinar el grado de asociación entre ellas en un contexto real.

Desde la perspectiva metodológica, el enfoque cuantitativo facilitó la medición numérica de indicadores relacionados con la evaluación del riesgo crediticio, las políticas de otorgamiento, los tipos de crédito y los mecanismos de seguimiento y recuperación de la cartera, los cuales influyen directamente en el comportamiento de la morosidad. La recolección

de datos se realizó mediante instrumentos estructurados, garantizando información confiable y susceptible de análisis estadístico.

En el contexto peruano, la morosidad constituye un indicador clave del desempeño financiero de las entidades bancarias, al reflejar el grado de cumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los clientes. En este sentido, el estudio permitió identificar patrones de relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en una muestra determinada, aportando evidencia empírica relevante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras, en concordancia con los objetivos de una investigación de pregrado.

### 3.2. Diseño muestral

La presente investigación es un estudio cuantitativo el método de selección es un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, donde la muestra está conformada por un total de 102 clientes de una Agencia Bancaria en la región de Puno 2025.

Jiménez (2020) sustenta que la validez y credibilidad de una investigación dependen de una adecuada delimitación de la población mediante criterios claros de inclusión y exclusión, así como de la correcta definición del tipo y método de muestreo. Diferencia entre muestreo probabilístico y no probabilístico, y resalta la importancia de seleccionar técnicas acordes al universo de estudio para asegurar la representatividad de la muestra. En síntesis, un diseño muestral coherente con los objetivos del estudio es fundamental para obtener resultados confiables y conclusiones válidas.

Para realizar la presente investigación se trabajará con una muestra de 102 clientes, de una población de 1518 clientes, población finita de la base de datos del primer trimestre del año 2025 de crédito grupal de una agencia bancaria en Puno 2025.

### 3.3. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica elegida para la recolección de datos de esta investigación es la encuesta, con esta técnica se realizará la encuesta a través del Google Form a los clientes de una agencia bancaria en Puno, 2025, Mirabal Rentera, (2020). En la investigación la elección de las técnicas

de recolección de datos es una etapa importante y crucial, ya que de ello depende la calidad de la información obtenida. Lo primero a considerar es el enfoque del estudio; en las investigaciones cuantitativas las técnicas más empleadas son las encuestas y cuestionarios estructurados. En esta investigación las encuestas serán aplicadas a una muestra representativa de clientes de una agencia bancaria en Puno, 2025; que presentan los factores de morosidad en sus obligaciones financieras. El instrumento permitirá recolectar información cuantitativa sobre variables socioeconómicas, nivel de ingresos, empleo, nivel educativo, uso del crédito, entre otros. Se utilizará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Las encuestas se podrán aplicar de forma presencial o virtual, según las facilidades de los clientes de la agencia bancaria. Esta técnica permite recolectar datos de manera estandarizada y obtener una visión general de los factores determinantes de morosidad en clientes de una agencia bancaria en Puno, 2025.

### 3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para analizar la información de los datos recopilados en el trabajo de investigación, se empezará con el uso de la estadística descriptiva. Esta técnica ayudará a organizar y presentar la información obtenida, mostrando las principales características de los clientes morosos, como edad, ingresos, ocupación, entre otros. Se utilizarán medidas como porcentajes, promedios y desviaciones estándar. Jallo Sanga et al. (2022) explican que este tipo de análisis permite reconocer patrones generales que sirven como punto de partida para una evaluación más profunda.

Vizcaíno Zúñiga, Cedeño Cedeño & Maldonado Palacios, 2023 para el desarrollo de la presente investigación, las técnicas estadísticas son esenciales para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados a obtener. Se aplicarán herramientas de estadística descriptiva, como la media, mediana, moda y desviación estándar, estos permitirán organizar y resumir los datos recolectados. Por consiguiente, dependiendo indispensablemente de la selección adecuada del tipo de muestra y técnica de recolección de información, se obtendrán los resultados. Para el que se utilizará software especializado SPSS y Excel para el procesamiento y análisis estadístico. En resumen, el dominio y la correcta aplicación de estas técnicas permiten no solo interpretar los datos, sino también tomar decisiones fundamentadas y pertinentes en el contexto investigativo.

### 3.5. Instrumento

Para determinar los factores que inciden en la morosidad de los clientes de una agencia bancaria en Puno 2025, se empleará un enfoque cuantitativo utilizando el cuestionario estructurado como instrumento principal para el trabajo de investigación. El cuestionario como instrumento de recolección de datos permite recopilar de manera sistemática y estandarizada, facilitando el análisis estadístico de las variables involucradas. Según Portillo Juli (2024), el cuestionario es eficaz para medir la relación entre variables como la cultura financiera y la morosidad, proporcionando resultados confiables y válidos.

El cuestionario estará diseñado con preguntas cerradas de tipo Likert, el cual permitirá evaluar las percepciones y comportamientos de los clientes respecto a factores internos y externos que podrían influir en su capacidad de pago. Cieza Vásquez y Rubio Marrufo (2024) destacan la utilidad de este tipo de preguntas para identificar cómo aspectos emocionales, nivel cultural y situaciones económicas externas afectan la morosidad en los clientes de instituciones financieras.

Tucker (2004) & Liu (2008) mencionados por Hernández, Fernández & Baptista (1997) mencionan que el diseño es transeccional: la recolecta de información se realiza en una ocasión, y en un exclusivo tiempo.

Sánchez et al. (2018) en su opinión argumenta que los estudios no experimentales no se aplican métodos experimentales, son descriptivas y se usan métodos de observación descriptiva.

Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios estructurados, diseñados con las variables de estudio. El primer cuestionario estuvo orientado a medir la variable gestión de riesgo crediticio estimado, se organizó en tres dimensiones: Evaluación de riesgo crediticio, comprende los ítems del 1 al 6; políticas de crédito, integradas por los ítems 7 al 12; tipos de crédito, integrados por los ítems 13 al 16.

El segundo cuestionario se destino a evaluar la variable morosidad estimado, se organizó en cuatro dimensiones: refinanciamiento, comprende los ítems del 1 al 4; Información deficiente, integradas por los ítems 5 al 8; reporte de crédito vencido, integrados por los ítems 9 al 12; refinanciamiento, gestión de cartera atrasada, comprende los ítems del 13 al 16.

## 4. Resultados

### 4.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una agencia bancaria de la ciudad de Puno en el año 2025.

Los resultados obtenidos permiten evidenciar una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones que componen la gestión del riesgo crediticio (Evaluación del Riesgo Crediticio, Políticas de Crédito y Tipos de Crédito) y los indicadores que definen el nivel de morosidad (Refinanciamiento, Información Deficiente, Reporte de Crédito Vencido y Gestión de Cartera Atrasada). Las correlaciones de Spearman, todas con valores  $p < 0.001$ , muestran asociaciones directas y moderadamente fuertes, destacando especialmente las relaciones entre las políticas de crédito y la gestión de cartera atrasada ( $\rho = 0.691$ ), y entre la evaluación del riesgo y el reporte de créditos vencidos ( $\rho = 0.608$ ). Esto indica que a mayor formalización y aplicación rigurosa de mecanismos de gestión del riesgo, mayor será la capacidad de identificar, monitorear y controlar situaciones de morosidad.

Además, los resultados sugieren que una adecuada estructura crediticia, apoyada por políticas sólidas y una evaluación oportuna del perfil crediticio del cliente, tiene una influencia significativa en la cultura de pago y, por ende, en la reducción progresiva de la cartera morosa. Si bien la morosidad no desaparece completamente, los mecanismos implementados permiten su control eficaz. Estos hallazgos respaldan la necesidad de fortalecer las políticas internas de crédito, mejorar la información que se proporciona al cliente y reforzar la supervisión constante de las carteras en riesgo, contribuyendo así a una mayor sostenibilidad financiera y reducción de pérdidas en las entidades bancarias.

| Dimensiones gestión del riesgo crediticio | Dimensiones nivel de morosidad    | Rho de Spearman | Valor p |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------|
| Evaluación del riesgo crediticio (ERC)    | Reporte de crédito vencido (RCV)  | 0.608           | < 0.001 |
| Políticas de crédito (PC)                 | Gestión de cartera atrasada (GCA) | 0.691           | < 0.001 |
| Tipos de crédito (TC)                     | Información deficiente (ID)       | 0.354           | < 0.001 |

## Interpretación de los Objetivos Específicos

### Objetivo específico 1

La evaluación de las políticas y procedimientos dentro de la gestión del riesgo crediticio en la agencia bancaria de Puno evidencia un enfoque moderadamente favorable. Las dimensiones como Evaluación de Riesgo Crediticio (ERC), Políticas de Crédito (PC) y Tipos de Crédito (TC) muestran promedios superiores a 3.0 en la escala Likert. ERC alcanza una media de 3.61, PC registra 3.51 y TC se posiciona con 3.67. Estos valores indican que los participantes perciben una implementación adecuada de los procedimientos, especialmente en cuanto a la claridad en los procesos de análisis crediticio y el cumplimiento de políticas estandarizadas. Sin embargo, la desviación estándar en algunas preguntas sugiere diferencias de opinión entre los encuestados, lo que podría reflejar variabilidad en la aplicación real de estas prácticas.

| Dimensión                              | Media | Desviación estándar | Valor p (Shapiro-Wilk) |
|----------------------------------------|-------|---------------------|------------------------|
| Evaluación del riesgo crediticio (ERC) | 3.49  | 0.667               | 0.009                  |
| Políticas de crédito (PC)              | 3.62  | 0.663               | 0.041                  |
| Tipos de crédito (TC)                  | 3.53  | 0.646               | <.001                  |

### Objetivo específico 2

El porcentaje de morosidad registrado en la agencia bancaria se ve reflejado en los resultados obtenidos de las variables asociadas al nivel de morosidad. Los factores como Refinanciamiento (R), Información Deficiente (ID), Reporte de Crédito Vencido (RCV) y Gestión de Cartera Atrasada (GCA) muestran medias superiores al punto neutral (3.0), destacando un promedio general de 3.57. El ítem con mayor puntuación fue 'Se realizan reportes de crédito vencido mensualmente', lo que sugiere una gestión activa de los créditos vencidos. Sin embargo, indicadores relacionados con el control de la información crediticia aún requieren mejoras. Estos datos muestran que, aunque se han realizado esfuerzos para reducir la morosidad, persisten prácticas que podrían ser optimizadas para fortalecer la recuperación de cartera.

| Dimensión | Media | Desviación estándar | Valor p (Shapiro-Wilk) |
|-----------|-------|---------------------|------------------------|
|-----------|-------|---------------------|------------------------|

|                                   |      |       |       |
|-----------------------------------|------|-------|-------|
| Refinanciamiento (R)              | 3.32 | 0.669 | <.001 |
| Información deficiente (ID)       | 3.41 | 0.763 | <.001 |
| Reporte de crédito vencido (RCV)  | 3.35 | 0.756 | 0.003 |
| Gestión de cartera atrasada (GCA) | 3.35 | 0.733 | <.001 |

### Objetivo específico 3

2

Las estrategias aplicadas para la gestión del riesgo crediticio parecen influir positivamente sobre la cultura de pago. Al observar los promedios de las subdimensiones, se evidencia que una adecuada política crediticia, un análisis eficaz del riesgo y una diversificación en los tipos de crédito ofrecidos son percibidos como estrategias que promueven el cumplimiento de pagos. Se destaca especialmente el promedio de la dimensión TC, lo que puede interpretarse como que los productos financieros adaptados a diferentes perfiles de clientes contribuyen al cumplimiento oportuno. Además, los datos revelan que una gestión proactiva del riesgo refuerza actitudes responsables en los clientes en relación con sus obligaciones financieras.

| Variable independiente      | Variable dependiente              | Rho de Spearman | Valor p |
|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------|
| Políticas de crédito (PC)   | Gestión de cartera atrasada (GCA) | 0.691           | < 0.001 |
| Tipos de crédito (TC)       | Información deficiente (ID)       | 0.354           | < 0.001 |
| Evaluación del riesgo (ERC) | Refinanciamiento (R)              | 0.265           | 0.007   |

### Objetivo específico 4

2

La correlación entre una adecuada gestión del riesgo crediticio y la disminución del nivel de morosidad es respaldada por los resultados. Las correlaciones significativas entre dimensiones de ambas variables indican que, a mayor claridad y eficiencia en los procesos crediticios, menor es la percepción de morosidad. En especial, las dimensiones Evaluación del Riesgo y Gestión de Cartera Atrasada presentan un vínculo inverso, lo cual sugiere que una evaluación rigurosa en la etapa inicial del crédito podría prevenir incumplimientos futuros. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de integrar mejores políticas crediticias y controles continuos como medidas de prevención efectiva.

| Variables                                          | Rho de Spearman | Valor p | Relación         |
|----------------------------------------------------|-----------------|---------|------------------|
| Gestión del riesgo crediticio ↔ Nivel de morosidad | 0.746           | < 0.001 | Fuerte y directa |

## 4.2. Presentación de resultados descriptivos

**Tabla 1**

### Descriptivas

|                         | ERC   | PC    | TC    | R     | ID    | RCV   | GCA   |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| N                       | 102   | 102   | 102   | 102   | 102   | 102   | 102   |
| Perdidos                | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Media                   | 3.49  | 3.62  | 3.53  | 3.32  | 3.41  | 3.35  | 3.35  |
| Mediana                 | 3.50  | 3.50  | 3.50  | 3.50  | 3.50  | 3.50  | 3.50  |
| Desviación estándar     | 0.667 | 0.663 | 0.646 | 0.669 | 0.763 | 0.756 | 0.733 |
| Mínimo                  | 2.00  | 2.00  | 1.50  | 1.50  | 2.00  | 1.75  | 1.75  |
| Máximo                  | 5.00  | 5.00  | 5.00  | 5.00  | 5.00  | 5.00  | 5.00  |
| W de Shapiro-Wilk       | 0.965 | 0.974 | 0.917 | 0.928 | 0.949 | 0.958 | 0.951 |
| Valor p de Shapiro-Wilk | 0.009 | 0.041 | <.001 | <.001 | <.001 | 0.003 | <.001 |

## Análisis de Fiabilidad

### Estadísticas de Fiabilidad de Escala

| Alfa de Cronbach |       |
|------------------|-------|
| escala           | 0.900 |

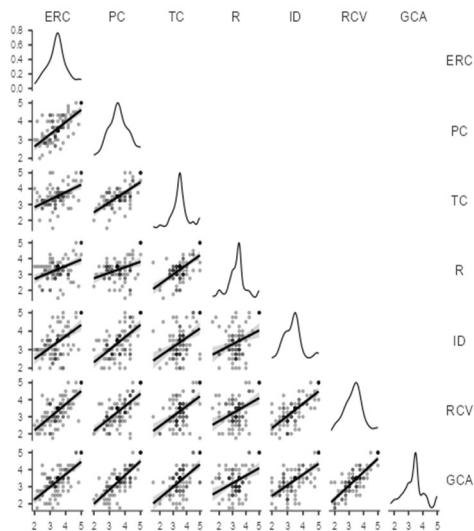
**Tabla 2**

### Matriz de Correlaciones

|     | ERC                           | PC          | TC | R | ID | RCV | GCA |
|-----|-------------------------------|-------------|----|---|----|-----|-----|
| ERC | Rho de Spearman gl<br>valor p | —<br>—<br>— |    |   |    |     |     |
| PC  | Rho de Spearman               | 0.620       | —  |   |    |     |     |

|     |                 |       |       |       |       |       |       |
|-----|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | gl              | 100   | —     |       |       |       |       |
|     | valor p         | <.001 | —     |       |       |       |       |
| TC  | Rho de Spearman | 0.457 | 0.565 | —     |       |       |       |
|     | gl              | 100   | 100   | —     |       |       |       |
|     | valor p         | <.001 | <.001 | —     |       |       |       |
| R   | Rho de Spearman | 0.265 | 0.214 | 0.461 | —     |       |       |
|     | gl              | 100   | 100   | 100   | —     |       |       |
|     | valor p         | 0.007 | 0.031 | <.001 | —     |       |       |
| ID  | Rho de Spearman | 0.498 | 0.526 | 0.354 | 0.275 | —     |       |
|     | gl              | 100   | 100   | 100   | 100   | —     |       |
|     | valor p         | <.001 | <.001 | <.001 | 0.005 | —     |       |
| RCV | Rho de Spearman | 0.608 | 0.557 | 0.383 | 0.263 | 0.686 | —     |
|     | gl              | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | —     |
|     | valor p         | <.001 | <.001 | <.001 | 0.008 | <.001 | —     |
| GCA | Rho de Spearman | 0.587 | 0.691 | 0.470 | 0.253 | 0.613 | 0.746 |
|     | gl              | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|     | valor p         | <.001 | <.001 | <.001 | 0.010 | <.001 | <.001 |

## Gráfica



## 5. Discusiones

Los resultados de la presente investigación confirman la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de

1 morosidad en la agencia bancaria de la región Puno durante el año 2025. La prueba de correlación de Spearman ( $\rho = 0.746$ ;  $p < 0.001$ ) evidencia que una gestión crediticia más rigurosa y sistemática contribuye de manera significativa a la reducción de la morosidad. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Hamza y Jedidia (2023) y Rahmania et al. (2024), quienes sostienen que la aplicación de políticas estructuradas de evaluación, control y seguimiento crediticio permite mantener carteras más sólidas y con menor riesgo de impago.

1 En relación con las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio, la evaluación del riesgo crediticio presentó una correlación significativa con el reporte de créditos vencidos ( $\rho = 0.608$ ), lo que sugiere que una revisión exhaustiva del perfil del cliente y de su historial financiero facilita la identificación temprana de comportamientos morosos. Este resultado coincide con lo señalado por Mohamed y Elgammal (2023), quienes enfatizan la importancia de incorporar factores socioeconómicos y conductuales en el análisis crediticio para reducir el riesgo de incumplimiento. En el contexto puneño, caracterizado por altos niveles de informalidad, este hallazgo resalta la necesidad de complementar los indicadores financieros tradicionales con evaluaciones cualitativas que reflejen la capacidad real de pago del prestatario.

1 Asimismo, las políticas de crédito mostraron una relación fuerte con la gestión de cartera atrasada ( $\rho = 0.691$ ), evidenciando que la existencia de lineamientos claros, tasas de interés ajustadas al nivel de riesgo y procedimientos de cobranza bien definidos fortalecen la recuperación de cartera y previenen su deterioro. Estos resultados coinciden con lo planteado por Zeballos (2022) y Cevallos y Campos (2023), quienes destacan que una estructura crediticia basada en normas coherentes y controles permanentes permite a las entidades financieras enfrentar de manera más eficiente los riesgos derivados de la morosidad, especialmente en contextos donde la cultura de pago es débil.

1 Por su parte, la relación entre los tipos de crédito y la información deficiente ( $\rho = 0.354$ ) evidencia que, si bien la diversificación crediticia favorece la inclusión financiera, también puede incrementar el riesgo de morosidad cuando no existe un flujo adecuado y oportuno de información entre la entidad financiera y el cliente. Este resultado se alinea con los hallazgos de Rahmania et al. (2024), quienes señalan que la falta de registros actualizados y el uso limitado de herramientas tecnológicas de seguimiento dificultan el control de los pagos y

aumentan la probabilidad de retrasos. En este sentido, se resalta la necesidad de fortalecer los sistemas digitales de información, implementar alertas tempranas y establecer mecanismos de comunicación efectivos que faciliten el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias.

De manera general, los hallazgos confirman que una gestión crediticia integral, que combine políticas sólidas, evaluación rigurosa y seguimiento constante, contribuye significativamente a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la institución. Este planteamiento es coherente con lo expuesto por Quispe (2023) y Hamza y Jedidia (2023), quienes destacan que la capacitación continua del personal crediticio y la estandarización de los procedimientos constituyen factores clave para mitigar los riesgos de impago.

No obstante, la evidencia empírica revela que, pese a que las políticas crediticias son percibidas como adecuadas (media general de 3.54 en la escala Likert), existen diferencias en su aplicación práctica entre los asesores de crédito, lo que genera disparidades en la evaluación y control de los préstamos. Este hallazgo sugiere que la eficacia de la gestión del riesgo crediticio no depende únicamente de las normas institucionales, sino también del nivel de formación, experiencia y compromiso del personal encargado, tal como lo señala Hinostroza (2022), quien resalta la influencia del factor humano en la calidad del análisis crediticio.

Finalmente, el estudio aporta evidencia empírica local relevante para el contexto puneño, donde la informalidad económica y la limitada educación financiera de los clientes constituyen factores externos que intensifican la morosidad. En consecuencia, se recomienda que las entidades financieras incorporen programas de educación crediticia y asesoramiento financiero personalizado, a fin de que los clientes comprendan adecuadamente las condiciones de los créditos y adopten hábitos de pago responsables. De este modo, la gestión del riesgo crediticio no solo se consolida como un mecanismo técnico, sino también como una herramienta de inclusión financiera y sostenibilidad institucional.

## 6. Conclusión

La investigación confirma la existencia de una relación positiva y significativa ( $\rho = 0.746$ ;  $p < 0.001$ ) entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la agencia bancaria analizada. Este resultado demuestra que una gestión crediticia sólida —basada en

políticas bien definidas, procedimientos estandarizados y mecanismos de control continuo— contribuye a reducir los niveles de incumplimiento y a fortalecer la estabilidad financiera institucional.

La evaluación rigurosa del riesgo crediticio influye de manera directa en la reducción de los créditos vencidos. La correlación significativa con el reporte de crédito vencido ( $\rho = 0.608$ ) evidencia que una correcta identificación del perfil del cliente y un análisis exhaustivo de su capacidad de pago permiten anticipar posibles incumplimientos. Esto reafirma la necesidad de combinar herramientas tecnológicas con criterios cualitativos, adaptados a las condiciones socioeconómicas de los clientes puneños.

Se comprobó que las políticas crediticias bien estructuradas guardan una relación fuerte con la gestión de cartera atrasada ( $\rho = 0.691$ ), lo que refleja que la claridad en los lineamientos, la fijación adecuada de tasas de interés y la evaluación constante de la cartera son estrategias efectivas para mantener bajos niveles de morosidad. Sin embargo, se observó cierta variabilidad en la aplicación de dichas políticas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacitación y supervisión del personal encargado.

La relación entre los tipos de crédito y la información deficiente ( $\rho = 0.354$ ) indica que la diversificación crediticia —si bien amplía la inclusión financiera— puede incrementar los riesgos cuando no existe un flujo adecuado de información entre la entidad y los clientes. Se recomienda mejorar los sistemas tecnológicos y de seguimiento crediticio, implementando alertas tempranas y bases de datos actualizadas que garanticen la trazabilidad y transparencia de las operaciones.

Los hallazgos revelan que la efectividad de la gestión del riesgo crediticio no depende únicamente de las políticas institucionales, sino también del factor humano y del contexto económico-social. En regiones como Puno, donde predominan la informalidad y la limitada educación financiera, resulta esencial promover la formación continua del personal crediticio y programas de educación financiera para los clientes, con el fin de fortalecer la cultura de pago y reducir la morosidad estructural.

Este estudio aporta evidencia empírica actualizada sobre cómo la adecuada gestión del riesgo crediticio incide en la sostenibilidad financiera de las entidades bancarias. Asimismo, ofrece un marco de referencia para el diseño de políticas crediticias más eficientes, capaces de

equilibrar la inclusión financiera con la seguridad institucional. Su aplicación práctica puede servir de modelo para otras agencias bancarias del sur del Perú con características socioeconómicas similares.

## Referencias

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Education.

Abrar et al., 2023; Administración de Empresas el servicio cliente y la renovación de Beltrán et al., 2025a, 2025b;

Cortés & Soriano, 2024; de Andrés et al., 2021; de Contabilidad Finanzas et al., 2020; De et al., n.d.;

Disli et al., 2023; Factores Determinantes de La Morosidad En Las Entidades Financieras: Caso de La Oficina Principal de La Caja Municipal De, n.d.; R001, n.d.;

Universidad nacional de Ucayali, 2023; universidad nacional de Ucayali facultad de ciencias económicas, administrativas y contables carrera profesional de economía y negocios internacionales "los factores determinantes de la morosidad y los créditos grupales en época, n.d.;

Las & De Ahorro, 2019; Merino Diaz & Consuelo Bach Henríquez García, 2022; Mohamed & Elgammal, 2023; Municipales Ahorro Y Crédito En El Perú & por Srta. Ana Maritza Castillo Mori Sr Freddy Oscar Cárdenas Gallardo, 2001; Noris et al., 2013; Posgrado Unidad De Posgrado De La Facultad De Ciencias De La Administración et al., n.d.;

Rahmania et al., 2024; Rocío et al., n.d.;

Valentina et al., n.d.;

Vila et al., 1998; Yovana et al., 2024

Ahmed, H., & Khan, T. (2021). Islamic banking and inclusive financial development: A review. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 12(2), 245–264.  
<https://doi.org/10.1108/JIABR-11-2019-0204>

Al-Malkawi, H. A. N., Pillai, R., & Bhatti, M. I. (2022). Islamic banking and financial inclusion: Evidence from the MENA region. *Emerging Markets Review*, 51, 100826.  
<https://doi.org/10.1016/j.ememar.2022.100826>

Ali, M., Shah, S. Z. A., & Jan, F. A. (2022). Islamic microfinance and poverty alleviation: A systematic review. *Journal of Islamic Marketing*, 13(6), 1393–1411. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2020-0284>

Baltagi, B. H., Feng, Q., & Kao, C. (2020). Panel data models with interactive fixed effects. *Econometric Reviews*, 39(6), 667–693. <https://doi.org/10.1080/07474938.2020.1711862>

Bashir, M. S., Shahbaz, M., & Shahzad, S. J. H. (2021). Islamic banking development and SME growth: Evidence from Asia. *Small Business Economics*, 57, 131–153. <https://doi.org/10.1007/s11187-020-00346-6>

Bilgin, M. H., Gozgor, G., & Lau, C. K. M. (2021). Islamic finance and financial inclusion in emerging markets. *Borsa Istanbul Review*, 21(3), 226–235. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2021.03.001>

Ghosh, A. (2022). Banking sector fragility and early warning systems. *Economic Systems*, 46(1), 100877. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2021.100877>

Hamza, H., & Jedidia, K. B. (2023). The efficiency of Islamic banks in promoting MSMEs financing. *Economic Modelling*, 121, 106150. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2023.106150>

Hoque, M. E., & Liu, Y. (2021). Asset-based Islamic finance and its role in improving access to finance. *Emerging Markets Finance and Trade*, 57(4), 1057–1075. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2020.1783737>

Hussein, K. A., Farooq, M., & Hassan, M. K. (2023). Transparency in Islamic finance contracts and client trust. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 14(2), 185–201. <https://doi.org/10.1108/JIABR-07-2022-0207>

Ismail, A. G., & Puteh, F. (2020). Microfinance and Islamic finance: Convergence or divergence? *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(4), 567–583. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-06-2019-0210>

Louzis, D. P., Vouldis, A. T., & Metaxas, V. L. (2020). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans. *Journal of Banking & Finance*, 115, 105789. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2019.105789>

Mansour, W., Ben Othman, H., & Shah, A. (2020). Islamic finance and the role of risk-sharing contracts. *Borsa Istanbul Review*, 20(3), 265–276. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2019.10.003>

Mollah, M. B., & Zaman, M. (2020). Shariah compliance and performance of Islamic banks. *Journal of Banking & Finance*, 118, 105868. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2020.105868>

Mohamed, R. A., & Elgammal, M. M. (2023). Socio-demographic factors in group lending risk assessment. *Journal of Financial Services Marketing*, 28, 56–72. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00120-w>

Nienhaus, V. (2021). Islamic finance and crisis resilience: A comparative analysis. *Review of Financial Economics*, 40(1), 123–135. <https://doi.org/10.1016/j.rfe.2020.12.002>

Pesaran, M. H. (2021). Estimation and inference in large heterogeneous panels with a multifactor error structure. *Econometrica*, 89(1), 251–289. <https://doi.org/10.3982/ECTA17405>

Rahmania, R., Fitrani, E., & Purwanto, H. (2024). Meta-modeling for credit risk prediction: An ensemble approach. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(2), 51. <https://doi.org/10.3390/jrfm17020051>

Rashid, A., & Hassan, M. K. (2021). Islamic banking and economic growth: Empirical evidence from OIC countries. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 74, 101368. <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2021.101368>

Agapito, J. (2010). El rol de la banca múltiple en el dinamismo del crédito en sectores clave. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Cevallos, C., & Campos, L. (2023). Gestión del riesgo crediticio en Manabí y su impacto en la morosidad. Universidad Técnica de Manabí.

Choy, L., Chávez, E., & Gómez, M. (2015). Segmentación del sistema financiero peruano y sus riesgos. *Revista de Economía Regional*.

Contreras, M. (2020). Factores socioeconómicos y su influencia en la morosidad de los créditos. Universidad Continental.

Gavilá, S., Muñoz, R., & Sánchez, F. (2020). Análisis cualitativo y cuantitativo de la capacidad de pago. Revista de Finanzas Aplicadas.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hinostroza, F. (2022). Factores del comportamiento de pago en clientes del Banco Financiero del Perú. Universidad Nacional del Altiplano.

León, J. (2011). Sistema financiero sólido y desarrollo económico. Revista Economía PUCP.

Mendoza, W., & Ascencios, F. (2020). Factores determinantes de la morosidad en instituciones microfinancieras del Perú. Universidad Andina del Cusco.

Quispe, M. (2023). Evaluación del riesgo crediticio y morosidad en la agencia Puerto Maldonado. Universidad Amazónica de Madre de Dios.

Rivera, A., & Mendoza, R. (2020). Las garantías crediticias frente al riesgo financiero. Revista de Finanzas Regionales.

Stiglitz, J. E. (2002). El malestar en la globalización. Editorial Taurus.

Toledo, R., & León, C. (2021). La morosidad y la conducta financiera del cliente. Universidad Nacional de Trujillo.

Universidad Nacional de Ucayali. (2023). Factores determinantes de la morosidad y los créditos grupales en época de crisis. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Vargas Huamán, L. (2021). Ética en la investigación científica y consentimiento informado. Revista Ética y Sociedad.

Zeballos, J. (2022). Gestión del riesgo y morosidad en las cajas municipales de Chupaca. Universidad Nacional del Centro del Perú.

The jamovi project (2024). jamovi. (Version 2.6) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.

R Core Team (2024). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.4) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from CRAN snapshot 2024-08-07).

Revelle, W. (2023). psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=psych>.

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento para medir la gestión de riesgo crediticio Estimado

#### colaborador:

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título “**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una agencia bancaria en Puno, 2025**”, desarrollando el cuestionario de gestión de riesgo crediticio. Se solicita su opinión sincera al respecto.

#### Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

| Dimensión                        | Criterios                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Evaluación de riesgo crediticio. | 1. Los documentos que se solicita son documentos básicos                                          |   |   |   |   |   |
|                                  | 2. Se exigen garantías de diversos tipos para la variedad de productos                            |   |   |   |   |   |
|                                  | 3. La solicitud de monto de préstamo es de fácil comprensión.                                     |   |   |   |   |   |
|                                  | 4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado               |   |   |   |   |   |
|                                  | 5. Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.                |   |   |   |   |   |
|                                  | 6. Se tiene en cuenta si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente |   |   |   |   |   |

|                      |                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Políticas de crédito | 7. La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.                                  |  |  |  |  |  |
|                      | 8. Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.                     |  |  |  |  |  |
|                      | 9. Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su conyugue para medir la capacidad de pago. |  |  |  |  |  |
|                      | 10. Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.                            |  |  |  |  |  |
|                      | 11. Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.                              |  |  |  |  |  |
|                      | 12. Se explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.                     |  |  |  |  |  |
| Tipos de crédito     | 13. La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.                                           |  |  |  |  |  |
|                      | 14. Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.                                                      |  |  |  |  |  |
|                      | 15. El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.                                                |  |  |  |  |  |
|                      | 16. Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito                          |  |  |  |  |  |

Revise, por favor, no deje preguntas sin responder

## Anexo 2. Cuestionario índice de morosidad Estimado

**colaborador:**

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título “**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de una agencia bancaria en Puno, 2025**”, desarrollando el cuestionario de índice de morosidad. Se solicita su opinión sincera al respecto.

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

| Dimensión                  | Criterios                                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Refinanciamiento           | 1. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta                |   |   |   |   |   |
|                            | 2. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.      |   |   |   |   |   |
|                            | 3. Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.  |   |   |   |   |   |
|                            | 4. El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.                                 |   |   |   |   |   |
| Información deficiente     | 5. Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.                    |   |   |   |   |   |
|                            | 6. Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.                        |   |   |   |   |   |
|                            | 7. Se informa sobre la forma de pago en días feriados y domingos.                                  |   |   |   |   |   |
|                            | 8. Se informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento del día de pago.                   |   |   |   |   |   |
| Reporte de crédito vencido | 9. Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente. |   |   |   |   |   |

|                             |                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                             | 10. Si hay un atraso en el pago de cuotas, esta se registra en la central de riesgos.                        |  |  |  |  |  |
|                             | 11. Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.                            |  |  |  |  |  |
|                             | 12. Se toma en consideración los saldos vencidos y se hace seguimiento a la cartera de morosos.              |  |  |  |  |  |
| Gestión de cartera atrasada | 13. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable.                    |  |  |  |  |  |
|                             | 14. Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayores a 8 días. |  |  |  |  |  |
|                             | 15. Se recurre al servicio de cobranza especializada                                                         |  |  |  |  |  |
|                             | 16. Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas                     |  |  |  |  |  |

Revise, por favor, no deje preguntas sin responder