

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS**

**NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS EN LA AGENCIA**  
**MIBANCO DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2023**

Para optar el título profesional de:

**ECONOMISTA**

Presentado por:

**BACH. ECON. DARLYN MANUEL, MALCA LÓPEZ**

Asesor

**DR. ECON. HÉCTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**

**CAJAMARCA – PERÚ**

2025



## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador:  
Darlyn Manuel Malca López  
DNI: 72210908  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Economía – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
- Asesor:  
Dr.Econ. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz  
Departamento Académico:  
Ciencias Económicas
- Grado académico o título profesional para el estudiante  
 Bachiller  Título profesional  Segunda especialidad  
 Maestro  Doctor
- Tipo de Investigación:  
 Tesis  Trabajo de investigación  Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación:  
NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CRÈDITOS EN LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2023
- Fecha de evaluación: 22/01/2025
- Software antiplagio:  TURNITIN  URKUND (OURIGINAL) (\*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: 7%
- Código Documento: oid:::3117:422641148
- Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO  PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES  DESAPROBADO

Fecha Emisión: 21/01/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
Dr.Econ. Hector Leonardo Gamarra Ortiz	Dr. Juan José Julio Vera Abanto
DNI: 17844865	Director de la Unidad de Investigación F-CECA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Cajamarca, siendo las 10:00 am. del día jueves 16 de enero del 2025, reunidos en el ambiente 1M- 106 los integrantes del Jurado Evaluador de Sustentación de Tesis designados mediante RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 602-2024-F-CECA-UNC, conforme a lo siguiente:

Presidente: Dra. Econ. Janeth Esther Nacarino Díaz  
Secretario: Dr. Econ. Edwin Horacio Fernández  
Vocal: Dr. Oscar David Carmona Álvarez

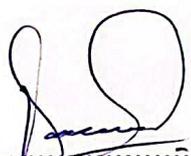
Con el objeto de ESCUCHAR LA SUSTENTACIÓN Y CALIFICAR la Tesis intitulada:

**NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS EN LA AGENCIA MIBANCO  
DEL DISTRITO CAJAMARCA, 2023**

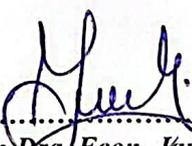
Presentada por el bachiller: **Darlynn Manuel Malca Lopez**, con el fin de obtener el Título Profesional de **ECONOMISTA**, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Escuchada la sustentación, comentarios, observaciones y respuestas a las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, **SE ACORDÓ**: aprobar la Tesis con la calificación de: **DIECIOCHO(18)**

Siendo las 11:40 horas de la misma fecha, se dio por concluido el Acto de Sustentación.

  
.....  
Nombre: **Dr. Econ. Héctor Gamarra Ortiz**  
**ASESOR**

  
.....  
Nombre: **Dr. Econ. Edwin Fernández Rodríguez**  
**SECRETARIO**

  
.....  
Nombre: **Dra. Econ. Janeth Esther Nacarino Díaz**  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

  
.....  
Nombre: **Dr. Econ. Oscar David Carmona Álvarez**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres por su apoyo incondicional en todo momento de mi vida, su fortaleza e invaluable motivación para lograr este objetivo académico que motiva con mis anhelados sueños.*

**El autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la EAP de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca y a todas las personas que colaboraron permitiéndome investigar sobre el tema de esta investigación.

**El autor**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables .....	51
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	52
Tabla 3 Datos financieros de Mibanco años 2021 al 2023 en miles de soles.....	56
Tabla 4 Limitada capacidad de generar recursos económicos .....	57
Tabla 5 Análisis de las colocaciones de crédito .....	58
Tabla 6 Análisis de la tasa de interés .....	61
Tabla 7 Morosidad y Tasa de interés promedio anual del crédito por tipo de Entidad Financiera comparado con Mibanco año 2023 .....	62
Tabla 8 Análisis de efectos de la morosidad .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Créditos otorgados año 2012 y año 2023 en el departamento de Cajamarca.....	50
Figura 2 Créditos de las Entidades no Bancarias otorgados año 2012 en el departamento de Cajamarca .....	53
Figura 3 Créditos de las Entidades no Bancarias otorgados año 2023 en el departamento de Cajamarca. .....	54
Figura 4 Colocaciones brutas de Mibanco sede Cajamarca y a nivel Nacional años 2020 - 2023. ....	54
Figura 5 Colocaciones brutas para la Agencia Mibanco Cajamarca.....	55
Figura 6 Morosidad y Tasa de interés promedio anual del crédito de las entidades financieras comparado con Mibanco para el año 2023 .....	59
Figura 7 Clientes de microcréditos de Mibanco según actividad económica.....	63
Figura 8 Clientes de microcréditos de Mibanco según porcentaje de formalidad.....	65
Figura 9 La morosidad que determinan el encarecimiento del costo del crédito. ....	65
Figura 10 Diagrama de espina de pescado para las causas y los efectos.....	67
Figura 11 Diagrama de espina de pescado para los medios y fines. ....	70
Figura 12 Diagrama de espina de pescado para los medios y fines .....	72

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA .....	12
1.1. El problema de investigación .....	12
1.1.1. Situación problemática y definición del problema.....	12
1.1.2. Formulación del problema .....	13
1.2. Justificación.....	14
1.2.1. Justificación científica.....	14
1.2.2. Justificación técnica-práctica .....	15
1.2.3. Justificación institucional .....	15
1.2.4. Justificación personal .....	16
1.3. Delimitación del problema: espacio temporal.....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	16
1.4.1. Objetivo general .....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.2. Bases teóricas .....	27
2.2.1. La morosidad.....	27
2.2.2. Factores determinantes de la morosidad .....	34
2.2.3. Créditos .....	38
2.3. Definición de términos básicos .....	39
III. MARCO METODOLÓGICO .....	43
3.1. Nivel y tipo de investigación.....	43
3.1.1. Objeto de estudio.....	44
3.1.2. Unidad de análisis y unidad de observación.....	45
3.2. Diseño de la investigación.....	45
3.2.1. Población y muestra .....	45
3.3. Métodos generales de la investigación.....	46
3.4. Métodos particulares de investigación .....	47
3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	47
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la investigación.....	49

3.7.	Hipótesis y variables .....	49
3.7.1.	Hipótesis.....	49
3.7.2.	Variables del estudio .....	50
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	53
4.1.	Aspectos generales de los créditos otorgados en Cajamarca.....	53
4.2.	Causas que generaron la morosidad en los microcréditos.....	56
4.2.1.	Limitada capacidad de generar recursos económicos .....	57
4.2.2.	Nivel de colocaciones de Mibanco.....	57
4.2.3.	La tasa de interés cobrada por Mibanco .....	60
4.3.	Efectos que generan la morosidad de los créditos.....	64
4.4.	Propuesta de estrategias que permitan mejorar la morosidad .....	68
4.4.1.	Diseño de las estrategias de mejora.....	71
4.4.2.	Descripción de las estrategias de mejora.....	73
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
5.1.	Conclusiones .....	75
5.2.	Recomendaciones.....	76
	REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	77
	ANEXOS .....	81
	ANEXO 1: Clientes por departamento Mibanco .....	81
	ANEXO 2: Reporte financiero.....	82
	ANEXO 3: Encuesta a clientes Mibanco .....	84
	ANEXO 4: Entrevista a trabajadores de Mibanco .....	85
	ANEXO 5: Tabulación de la encuesta .....	86
	ANEXO 6: Tabulación de la entrevista .....	91

## **RESUMEN**

La tesis determinó la relación entre los créditos otorgados por las entidades financieras y los Índices de Morosidad en Cajamarca durante el año 2023, para lo cual se recopiló y sistematizó un conjunto de teorías referidas a la morosidad identificando los factores que lo ocasionan y contrastar con las teorías relacionadas, siendo una investigación de nivel básico descriptivo porque pretende conocer, explicar y comprender la morosidad en las entidades financieras en base información previa existente, es de tipo descriptiva no experimental limitándose a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, es también una investigación transeccional dado que el estudio se realiza en un solo momento, la población de son los datos de microcrédito otorgados en la entidad Mibanco para el año 2023, la investigación hace uso de la información respecto a los microcréditos y la cartera morosa, la técnica es la tabulación de información para obtener indicadores objetivo. Las conclusiones del estudio corroboran que la morosidad se eleva cuando: (1) imposibilidad de generar apropiados ingresos (2) incremento del nivel de endeudamiento de los clientes y (3) se elevan las tasas de interés.

Palabras clave. morosidad, microcrédito.

## **ABSTRACT**

The thesis determined the relationship between the credits granted by financial entities and the defaulter rates in Cajamarca during the year 2023, for which a set of theories referring to delinquency was collected and systematized, identifying the factors that cause it and contrasting with the related theories, being a descriptive basic level investigation because it aims to know, explain and understand delinquency in financial institutions based on previous existing information, it is of a non-experimental descriptive type, limiting itself to observing events without intervening in them, it is also an investigation transactional given that the study is carried out in a single moment, the population of are the credit data granted at the departmental level, the research makes use of the information regarding the credits by type of financial entity and the technique is the tabulation of information for obtain objective indicators. The conclusions of the study corroborate that delinquency rises when: (1) periods of economic recession, (2) increase in the level of indebtedness of clients and (3) interest rates rise.

***Keywords.*** defaulter, credit.

## **I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **1.1. El problema de investigación**

#### **1.1.1. Situación problemática y definición del problema**

A nivel global, la morosidad en las instituciones microfinancieras está influenciada por diversos factores económicos y sociales. Un estudio realizado por Freixas et al. (1994) en España destaca que "los determinantes macroeconómicos se pueden identificar en: 1.- Nivel de actividad y demanda agregada". Además, investigaciones en países de la OECD señalan que la morosidad está correlacionada con el nivel de endeudamiento empresarial, afectando la capacidad de pago de los prestatarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar tanto factores macroeconómicos como microeconómicos en la gestión del riesgo crediticio a nivel internacional.

En Perú, las instituciones microfinancieras enfrentan desafíos respecto a la morosidad de sus carteras de crédito. Un estudio sobre las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú indica que "los principales determinantes del nivel de morosidad crediticia son: el crecimiento del Producto Bruto Interno, morosidad rezagada y créditos por empleado y deudor, respectivamente". Asimismo, investigaciones en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco señalan que factores internos como la evaluación crediticia y la capacidad de pago, así como factores externos como el sobreendeudamiento y el destino de los créditos, influyen significativamente en la morosidad. Estos estudios resaltan la necesidad de fortalecer las políticas de evaluación crediticia y gestión de riesgos en el sector microfinanciero. A nivel de país según SBS (2023) "... a diciembre de 2022 los créditos para las micro y pequeñas empresas ascendieron a S/ 11,585 millones y S/ 30,698 millones, respectivamente. Asimismo, la morosidad a diciembre de 2022 para la mype fue del 5.3 % y del 7.8 %" (p. 4).

En la ciudad de Cajamarca, las instituciones microfinancieras como Mibanco enfrentan desafíos específicos relacionados con la morosidad de los créditos otorgados. Aunque no se

encontraron estudios específicos sobre Mibanco en Cajamarca, investigaciones en otras regiones del Perú pueden ofrecer insights relevantes. Por ejemplo, un estudio en la Caja Huancayo agencia Aguaytía encontró que "el 50,8% está en dicha situación por una mala administración del negocio; el 26,9% están en dicha situación por un bajo nivel de ventas". Estos hallazgos sugieren que factores como la gestión empresarial y las condiciones económicas locales pueden ser determinantes en la morosidad de los créditos en Cajamarca.

Las entidades financieras tienen como actividad principal la intermediación de fondos, es decir captar recursos financieros de los agentes superavitarios para prestarlos (colocarlos) a los agentes deficitarios. Esta actividad los lleva a asumir un riesgo principal que es según Freixas y Rochet (2018) el riesgo del impago de los créditos que otorga. Este tipo de riesgo es llamado también riesgo del crédito o riesgo crediticio y el que la tesis analiza los factores que afectan el incumplimiento de los pagos (capital e intereses) de los créditos otorgados.

### **1.1.2. Formulación del problema**

Basándose en el entorno económico de Cajamarca y su comportamiento financiero, el presente estudio de tesis desea estudiar los factores que explican la morosidad de los créditos en la agencia Mibanco del distrito de Cajamarca; según el informe del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2023), Cajamarca refleja un comportamiento similar al promedio nacional en términos de morosidad crediticia; en diciembre de 2022, la tasa de morosidad registrada en la región fue del 4,8 por ciento, manteniéndose en un nivel comparable al del mismo periodo del año 2021. Es relevante destacar que, en las instituciones financieras no bancarias, este indicador alcanzó el 6,5 por ciento, evidenciando un incremento de 0,1 punto porcentual en comparación con el año anterior. En contraste, la banca múltiple presentó una tasa de morosidad del 4,0 por ciento, sin mostrar variaciones respecto a los datos previos. Estos indicadores financieros permiten contextualizar el análisis del presente estudio, aportando un marco de referencia para

evaluar el comportamiento crediticio en la entidad específica de interés; siendo las preguntas de investigación las siguientes.

### **Pregunta principal**

¿Cuáles son los principales factores determinantes de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023?

### **Preguntas auxiliares**

- a. ¿Cuáles son las causas principales que generan la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio?
- b. ¿Cuáles son los principales efectos que generan la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio?
- c. ¿Cuáles serían las estrategias que permitirían reducir la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación científica**

La tesis toma como referencia la teoría de la Información Asimétrica desarrollada por autores como Akerlof (1970) y Stiglitz y Weiss (1981), quienes establece que la asimetría de información entre prestamistas y prestatarios puede generar problemas críticos, como la selección adversa y el riesgo moral, los cuales impactan directamente en la calidad de la cartera crediticia de una institución financiera. Para contrastar referente teórico con la realidad local, la presente investigación utiliza el método científico y toma como referencia las teorías relacionadas con la gestión financiera de los créditos, de modo tal que la investigación tiene como propósito principal poner en agenda la atención sobre la necesidad de analizar los servicios financieros que desarrollan los bancos con el objetivo de mejorar su atención a los clientes y de inclusión financiera.

### **1.2.2. Justificación técnica-práctica**

La presente investigación reviste una importancia técnica, ya que el estudio de la operación de los bancos focaliza su atención en la definición precisa de los servicios financieros, así como en los métodos de medición asociados a estos. Dichos métodos pueden basarse en diversos factores, tales como el volumen de operaciones realizadas, los montos transados y la calidad del servicio brindado a los clientes. Asimismo, esta investigación constituye una referencia valiosa para comprender de manera más profunda las necesidades y expectativas de la población en cuanto a servicios financieros. Este conocimiento resulta fundamental para fomentar la inclusión financiera, promoviendo el acceso de un mayor número de personas al sistema bancario formal. Además, contribuye de manera directa a la reducción de los índices de morosidad, dado que permite identificar factores críticos que inciden en el cumplimiento de las obligaciones crediticias. De este modo, se favorece no solo la estabilidad del sistema financiero, sino también el crecimiento sostenible de la economía familiar, impactando positivamente en el bienestar económico de los hogares y en el desarrollo económico del país.

En la practica el estudio es de importancia para Mibanco, ya que permite identificar los factores específicos que incrementan el nivel de morosidad en los créditos otorgados en el distrito de Cajamarca. Con base en los hallazgos, la institución podrá implementar estrategias efectivas para mejorar sus procesos de evaluación crediticia, reducir el riesgo de incumplimiento y fortalecer su cartera financiera. Además, al abordar las causas de la morosidad, se contribuye al desarrollo económico local al garantizar que los recursos financieros se asignen de manera más eficiente, beneficiando tanto a la institución como a los clientes que dependen de estos créditos para sus actividades económicas.

### **1.2.3. Justificación institucional**

La formación en clases teóricas y prácticas de las diferentes asignaturas recibidas en la Escuela Académico Profesional de Economía, entre otros aspectos de interés personal, ha

generado capacidades y competencia que permiten conocer y comprender el entorno financiero de nuestra ciudad, capacidades que motiva investigar el riesgo de los microcréditos como un aspecto importante en las operaciones que desarrollan los Bancos en Cajamarca sobre el cual se identifican básicamente los factores que determinan el uso del servicio, describiéndolos y valorándolos, de modo tal que permitan constituir un aporte al conocimiento de la Banca y las finanzas.

#### **1.2.4. Justificación personal**

El interés por estudiar formas de mejorar las condiciones económicas de la población, aportando con conocimientos que puedan ser aplicados a resolver problemas económicos relacionados con la economía familiar y el acceso a créditos.

#### **1.3. Delimitación del problema: espacio temporal**

**Geográfica:** Ámbito de influencia ciudad de Cajamarca.

**Temporal:** Respecto a la delimitación temporal, esta se desarrolla para el año 2023.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar los principales factores determinantes de la morosidad de pago de los microcréditos en Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar las principales causas que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio.
- b. Identificar los principales efectos que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio.
- c. Proponer las estrategias que permitirían reducir el nivel de morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En referencia al problema de investigación se describen antecedentes de investigaciones que estudian los riesgos del crédito.

#### A nivel internacional

Fiallos (2022). *“Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”*. Tesis de Maestría. presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, tuvo como principal objetivo analizar el impacto de diversas variables macroeconómicas sobre los niveles de morosidad en el sistema bancario privado. Para lograr este propósito, se emplearon diversas metodologías estadísticas y econométricas, destacándose el uso de la técnica de regresión lineal múltiple, el análisis discriminante y el enfoque de datos de panel, con el fin de realizar un estudio integral y riguroso sobre la morosidad en el sector bancario ecuatoriano. La metodología del estudio fue el análisis discriminante, el cual permitió realizar una reclasificación de los datos analizados, posibilitando así el tratamiento de la morosidad como una variable categórica, clasificándola en rangos de alto, medio y bajo. Esta categorización facilitó una mejor comprensión del comportamiento de la morosidad frente a las fluctuaciones de las variables macroeconómicas, proporcionando una perspectiva más clara sobre la relación existente entre estos factores. Uno de los principales aportes de la investigación fue la propuesta de un modelo econométrico para la identificación de los determinantes macroeconómicos de la morosidad, contribuyendo significativamente a la literatura sobre el riesgo de crédito en el ámbito financiero. A través de este modelo, se identificaron las variables clave que inciden de manera directa en la formación de cartera morosa en los bancos privados, permitiendo la estimación de un modelo predictivo a corto plazo que puede servir de referencia para la toma de decisiones en el sector financiero. En cuanto a las conclusiones obtenidas, la

investigación reveló que la situación económica de Ecuador ha mostrado una tendencia hacia la estabilidad en comparación con los años iniciales considerados en la muestra de estudio, evidenciándose niveles de morosidad relativamente menores. No obstante, se señala que esta estabilidad podría verse afectada ante posibles fluctuaciones en la economía nacional, lo que resalta la necesidad de un monitoreo constante de las variables macroeconómicas para anticipar posibles incrementos en la morosidad bancaria.

Vidal (2021). *“La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile”*. Tesis de Grado. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. Tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la morosidad derivada del incumplimiento de responsabilidades en microcréditos sobre la rentabilidad de las instituciones bancarias en Chile, durante el período comprendido entre los años 2009 y 2015. El enfoque metodológico empleado en este estudio se basó en la investigación de Chavarín (2015), quien formuló la hipótesis de que “a mayor razón de morosidad, menor es la rentabilidad percibida”. Esta hipótesis fue evaluada en el contexto chileno, realizándose una comparación con las realidades bancarias de México y Perú, siguiendo las metodologías de referencia propuestas en estudios previos. Sin embargo, a pesar de aplicar enfoques similares, los resultados obtenidos en Chile presentaron ciertas diferencias en comparación con los países mencionados, lo que evidencia la necesidad de considerar particularidades económicas y regulatorias propias de cada nación. Para el análisis de la hipótesis planteada, se utilizó una metodología de Datos de Panel, lo que permitió evaluar la evolución temporal y transversal de la morosidad en relación con la rentabilidad de los bancos. La recopilación de información se realizó a partir de diversas bases de datos oficiales, incluyendo la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y el Banco Central de Chile, garantizando así la fiabilidad y representatividad de los datos analizados. Las conclusiones del estudio respaldan la hipótesis

inicial, demostrando que la morosidad tiene un impacto negativo significativo en la rentabilidad de los bancos chilenos, con un alto nivel de significancia estadística y predictibilidad. Los hallazgos sugieren que las instituciones bancarias deben prestar especial atención a este indicador, a fin de anticipar y mitigar sus efectos adversos en la estabilidad financiera. Entre las medidas recomendadas se incluyen el monitoreo constante de la cartera de crédito, la implementación de estrategias de reestructuración de microcréditos, el incremento de provisiones para cubrir riesgos crediticios y la adopción de políticas que minimicen la frecuencia de castigos por incobrabilidad. De esta manera, se busca evitar que la morosidad comprometa la rentabilidad y sostenibilidad del sistema financiero en Chile.

### **A nivel nacional**

La tesis de maestría de Calloapaza (2023), titulada *“El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia en las agencias de Tacna, periodo 2010-2014”*, presentada en la Universidad Privada de Tacna para obtener el grado académico de Magíster en Administración y Dirección de Empresas, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del comportamiento de la morosidad en los resultados de la gestión crediticia durante el periodo comprendido entre los años 2010 y 2022. El propósito central del estudio fue identificar los factores tanto internos como externos que influyen en la morosidad, con el fin de proponer estrategias eficaces de control y monitoreo que permitan mitigar su impacto negativo en la gestión crediticia de la entidad. Para el análisis de la variable independiente, la morosidad, se consideraron los siguientes indicadores clave: la relación entre créditos atrasados y créditos directos, la proporción de cartera de alto riesgo sobre créditos directos, así como el índice de provisiones respecto a los créditos atrasados. En cuanto a la variable dependiente, la gestión crediticia, se evaluaron diversos indicadores financieros como el saldo de cartera crediticia, el saldo de provisiones por cartera crediticia, la participación de

mercado, los ingresos financieros y el margen financiero, tanto bruto como neto. El instrumento de medición utilizado en el estudio consistió en la aplicación de un cuestionario basado en una escala de Likert, diseñado para recoger las percepciones y opiniones sobre el comportamiento de la morosidad en las agencias de CMAC Tacna S.A. en la ciudad de Tacna. Dicho cuestionario fue dirigido a una muestra representativa de 20 personas pertenecientes al área de negocios de la entidad, lo que permitió obtener información valiosa sobre la experiencia y la percepción interna respecto a la problemática de la morosidad. Las conclusiones del estudio, sustentadas en la comprobación estadística de la hipótesis general con un nivel de confianza del 95%, demostraron que el comportamiento de la morosidad ha tenido una incidencia significativa en los resultados de la gestión crediticia durante el periodo de análisis. Se evidenció un deterioro progresivo de la cartera de créditos, lo que impactó directamente en los principales indicadores financieros, tales como los ingresos financieros y el margen financiero bruto y neto. Particularmente, se observó que el margen financiero bruto experimentó un desempeño desfavorable, ya que, a pesar de un incremento del 12.70% en los ingresos financieros durante el periodo analizado, estos resultados fueron negativos en los últimos dos años considerados (2013 y 2014), reflejando un declive en la rentabilidad y eficiencia de la gestión crediticia. En este contexto, la investigación subraya la necesidad de implementar mecanismos más efectivos de seguimiento y control de la morosidad, con el objetivo de optimizar la gestión del riesgo crediticio y fortalecer la estabilidad financiera de la entidad en el largo plazo.

La tesis de Posgrado de Lindon (2021), titulada *“Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2020”*, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tuvo como principal objetivo realizar un análisis exhaustivo de la gestión del riesgo de crédito en las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana. Este estudio proporciona una visión integral sobre la

realidad financiera del sector, además de abordar conceptos técnicos fundamentales relacionados con las colocaciones de crédito y la gestión del riesgo financiero en este contexto particular. El estudio concluyó que los principales factores microeconómicos que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras en la región amazónica del Perú son: la tasa de crecimiento de las colocaciones, la solvencia financiera de las instituciones y su eficiencia operativa. Estos factores internos desempeñan un papel crucial en la determinación de la calidad de la cartera crediticia, ya que influyen directamente en la capacidad de las entidades para administrar los riesgos asociados al otorgamiento de créditos. Por otro lado, se identificó que el factor macroeconómico más influyente en la calidad de la cartera crediticia es el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) regional, el cual incide directamente en la capacidad de pago de los clientes y, por ende, en los niveles de morosidad registrados en el sector microfinanciero. Desde una perspectiva financiera, las conclusiones del estudio destacan que la calidad de la cartera crediticia se encuentra estrechamente relacionada con el crecimiento de las colocaciones de crédito, lo que sugiere que un mayor volumen de préstamos otorgados suele conllevar un aumento en los niveles de morosidad dentro del sistema financiero. Este resultado es coherente con la teoría financiera, en la que un crecimiento acelerado de las colocaciones puede generar mayores riesgos asociados al sobreendeudamiento de los clientes. Sin embargo, el autor enfatiza la necesidad de analizar en profundidad las causas subyacentes de este fenómeno, ya que el incremento de la morosidad podría no ser solo una consecuencia natural del crecimiento del crédito, sino también el resultado de factores como un exceso de entusiasmo por parte de las entidades financieras en su afán por expandir su participación en el mercado. Asimismo, el estudio sugiere que el aumento en la morosidad podría haber sido impulsado por ciertas deficiencias en los procesos de evaluación financiera, la aparición de innovaciones en productos financieros, así como por la incursión en nuevos nichos de mercado, con el objetivo de promover una mayor inclusión financiera. Estos elementos, aunque pueden

fomentar el acceso al crédito para sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, también pueden aumentar los niveles de riesgo si no se gestionan adecuadamente; la investigación de Lindon aporta un análisis integral sobre la gestión de riesgos en las microfinanzas de la Amazonía peruana, destacando la importancia de una gestión prudente del crecimiento del crédito para garantizar la sostenibilidad del sector y la estabilidad de la cartera crediticia en el largo plazo.

Talledo (2022), en su investigación intitulada *“La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia”*, presentada ante la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), tuvo como principal objetivo analizar la situación crediticia de las cajas rurales del Perú y su relación con el incremento de la competencia en el sistema financiero. El estudio se centró en evaluar hasta qué punto la creciente competencia en el segmento de microcréditos ha influido en el deterioro de la calidad de la cartera crediticia, evidenciado en un aumento significativo de la morosidad. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó la metodología de análisis de cosechas, un enfoque que permite evaluar el comportamiento del riesgo de crédito a lo largo de un periodo determinado, considerando la evolución de los préstamos en sus diferentes etapas de maduración. La información analizada provino del Reporte Crediticio de Deudores de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), correspondiente al periodo comprendido entre enero de 2021 y diciembre de 2022, lo que proporcionó un panorama detallado sobre la evolución del comportamiento de pago de los clientes de las cajas rurales. Las conclusiones del estudio revelaron que, si bien el porcentaje inicial de deudores con créditos clasificados en situación de pérdida (es decir, con atrasos superiores a 120 días) fue considerablemente alto, esta proporción experimentó una disminución en los periodos posteriores. Esta reducción se atribuye a la implementación de estrategias como la venta de cartera y la aplicación de castigos contables,

medidas comúnmente adoptadas por las entidades financieras para evitar la constitución de mayores provisiones y proteger su rentabilidad. Asimismo, el estudio identificó que el deterioro de la cartera crediticia de las cajas rurales en el periodo 2011-2022 se debió, en gran medida, a problemas de sobreendeudamiento de los clientes, ocasionados por un entorno de competencia excesiva en el sector microfinanciero. En su afán por captar una mayor cantidad de clientes, las entidades flexibilizaron sus criterios de evaluación crediticia, lo que incrementó significativamente su exposición al riesgo y, en consecuencia, los niveles de incumplimiento de los prestatarios. Una de las principales implicancias de este problema es la necesidad de provisiones del 100% para aquellos créditos clasificados en la categoría de pérdida, lo que impacta directamente en la rentabilidad de las cajas rurales, generando incentivos para el retiro de clientes con elevados niveles de morosidad. Esta situación obliga a las entidades a adoptar estrategias más conservadoras en la gestión del riesgo crediticio, con el fin de mantener su estabilidad financiera. El estudio determina la importancia de fortalecer los mecanismos de evaluación crediticia y los sistemas de control de riesgos, con el propósito de garantizar la sostenibilidad del sector microfinanciero en un entorno cada vez más competitivo. Se recomienda la implementación de políticas más estrictas de análisis crediticio, el uso de herramientas tecnológicas para la identificación temprana de riesgos y la promoción de una cultura organizacional orientada a la prevención del sobreendeudamiento, lo que permitirá mejorar la calidad de la cartera y optimizar la rentabilidad institucional a largo plazo.

### **A nivel local**

La tesina de Chuquiruna (2019), titulada *“El rol del microcrédito en el desarrollo de las microempresas formales en el sector comercio del distrito de Cajamarca, 2019”*, presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo principal analizar el impacto del microcrédito otorgado por las instituciones financieras en el desarrollo de las microempresas

formales del sector comercio en dicho distrito. A través de este estudio, se buscó determinar en qué medida el acceso al microcrédito influye en el crecimiento y sostenibilidad de estas unidades de negocio, permitiendo evaluar su evolución y su papel como un factor clave en el desarrollo y la competitividad empresarial. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología de enfoque descriptivo, explicativo y correlacional, orientada a identificar la relación existente entre el microcrédito y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el sector comercio. En primer lugar, se analizó el comportamiento de los emprendedores y sus decisiones financieras al momento de acceder a estos créditos, permitiendo comprender cómo el financiamiento influye en su desempeño empresarial. Adicionalmente, se describió la evolución del uso del microcrédito en el tiempo y se establecieron asociaciones entre esta herramienta financiera y otros factores de desarrollo, tales como la competitividad, la rentabilidad y la permanencia en el mercado. Las conclusiones del estudio reflejan que el microcrédito tiene una influencia positiva significativa en el desarrollo de las microempresas del sector comercio en el distrito de Cajamarca. Los hallazgos indican que aquellas empresas que hicieron un uso adecuado del financiamiento lograron incrementar sus ventas e ingresos, lo que les permitió fortalecer su estructura empresarial y garantizar su permanencia en el mercado por un período más prolongado. Se evidenció que el capital obtenido a través del microcrédito fue utilizado principalmente para la adquisición de activos, el aumento del capital de trabajo y la expansión de la capacidad operativa de los negocios, contribuyendo así a su sostenibilidad y crecimiento. Asimismo, la investigación destaca que el acceso al microcrédito no solo facilita la obtención de recursos financieros, sino que también impulsa la adopción de prácticas empresariales más eficientes, fomentando la formalización y el desarrollo estratégico de las microempresas. Sin embargo, el estudio advierte que la efectividad del microcrédito depende en gran medida de la gestión adecuada de los recursos por parte de los empresarios, quienes deben contar con una planificación financiera clara para evitar riesgos de sobreendeudamiento

y garantizar el uso eficiente del capital recibido. El estudio de Chuquiruna subraya el papel fundamental del microcrédito como una herramienta clave para el desarrollo económico local, destacando su capacidad para generar oportunidades de crecimiento, fortalecer la competitividad de las MYPE y mejorar las condiciones económicas de los empresarios del sector comercio en el distrito de Cajamarca.

Espinoza (2018), en su investigación intitulada *“Rol de los créditos y de la asesoría empresarial en los microemprendimientos de los distritos de Cajamarca y Baños del Inca: 2010 – 2015”*, presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo principal analizar el impacto de los créditos y la asesoría empresarial otorgados por la ONG IINCAP – Jorge Basadre en la ejecución e implementación de microemprendimientos en los distritos de Cajamarca y Baños del Inca durante el periodo 2010-2015. La investigación abordó la siguiente interrogante: ¿Cómo han influido los créditos y la asesoría empresarial en el desarrollo de los microemprendimientos en los distritos estudiados?, lo que permitió una evaluación integral de la relación entre el acceso al financiamiento y el fortalecimiento de las capacidades emprendedoras. Para llevar a cabo el estudio, se emplearon dos enfoques metodológicos principales: (a) El método Hipotético-Deductivo, que permitió establecer la relación causa-efecto entre las variables analizadas. A través de este enfoque, se realizó un análisis general para posteriormente evaluar los resultados en casos particulares, facilitando una interpretación precisa del impacto del crédito y la asesoría empresarial. (b) El método Histórico, que se utilizó para examinar la evolución del proceso de implementación de los microemprendimientos en el contexto socioeconómico de la región, identificando los factores que influyeron en su desarrollo durante el periodo de estudio. La población analizada en el estudio estuvo conformada por 197 participantes, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 91 beneficiarios, quienes fueron objeto de un exhaustivo análisis mediante la aplicación de encuestas estructuradas. Estas

encuestas permitieron recopilar información clave sobre las percepciones, experiencias y opiniones de los emprendedores respecto a su participación en el programa de microcréditos y asesoría empresarial de la ONG. Las conclusiones de la investigación revelaron la existencia de dos perfiles de beneficiarios, con resultados diferenciados en términos de impacto del microcrédito y la asesoría empresarial: (a) Grupo exitoso: Compuesto por aquellos emprendedores que lograron mejorar su bienestar familiar mediante el financiamiento de sus negocios, gracias a su participación activa en los talleres de capacitación en áreas productivas, financieras y motivacionales. Estos beneficiarios aprovecharon la asesoría empresarial proporcionada, lo que les permitió gestionar de manera eficiente sus recursos financieros y consolidar sus emprendimientos de manera sostenible. Los resultados obtenidos validaron la hipótesis de que la combinación de crédito y asesoramiento adecuado contribuye al desarrollo de los microemprendimientos. (b) Grupo con dificultades: Integrado por aquellos emprendedores que, a pesar de haber accedido al sistema crediticio, no lograron mejorar su calidad de vida, debido a un uso inadecuado de los fondos y la falta de formación en aspectos clave de la gestión empresarial. La falta de capacitación productiva y financiera fue identificada como un factor determinante que limitó el éxito de estos beneficiarios, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de capacitación y seguimiento a los microemprendedores para garantizar un mejor desempeño y sostenibilidad de los proyectos financiados. En conclusión, el estudio de Espinoza destaca la importancia de un enfoque integral, donde el acceso al crédito esté acompañado de capacitación constante y asesoramiento personalizado, lo que permite maximizar el impacto positivo del financiamiento en el desarrollo de los microemprendimientos. Asimismo, se resalta la necesidad de implementar estrategias de seguimiento y monitoreo para prevenir el mal uso de los recursos y asegurar que los beneficiarios adquieran las competencias necesarias para gestionar sus negocios de manera eficiente y sostenible a largo plazo.

## **2.2. Bases teóricas**

A continuación, se presenta aportes teóricos y enfoques en el estudio.

### **2.2.1. La morosidad**

El BBVA (2022) describen que la morosidad es “el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado. A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto suceda”.

La definición teórica de Aguilar, Camargo y Morales (2006) aborda la importancia de la intermediación financiera, destacando que esta actividad conlleva la asunción de diversos riesgos financieros, entre los cuales se encuentran: el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez y el riesgo de mercado, todos ellos con un impacto significativo en la cartera de activos de las entidades financieras. De estos riesgos, el riesgo de crédito, también denominado riesgo crediticio, es el más relevante para las instituciones financieras, ya que se refiere a la posibilidad de incumplimiento en el pago del capital e intereses de los créditos otorgados. El riesgo de crédito se constituye como el principal desafío que enfrentan las entidades del sector financiero, dado que su manifestación más clara es el nivel de morosidad, es decir, la proporción de la cartera de créditos que se encuentra en situación de incumplimiento. Una elevada cartera morosa representa un problema crítico, que puede comprometer la viabilidad a largo plazo de la entidad, así como la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. La experiencia ha demostrado que altos niveles de morosidad han sido la causa principal de crisis financieras en diversos sistemas y en instituciones de considerable tamaño. Dado el papel crucial de la morosidad en la salud del sistema financiero, resulta imperativo identificar los determinantes de la tasa de morosidad de las colocaciones de las instituciones financieras. Contar con esta información permitiría a los

organismos reguladores implementar políticas adecuadas para mantener o mejorar la calidad de las carteras crediticias, así como para anticiparse y minimizar los efectos adversos derivados de fluctuaciones económicas o de estrategias ineficientes de gestión crediticia por parte de las entidades supervisadas. En términos de evaluación de la calidad de la cartera crediticia, los autores presentan tres indicadores clave: (a) Cartera atrasada o morosa: Se define como la relación entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial respecto al total de colocaciones. Es el indicador más comúnmente utilizado para evaluar la morosidad, ya que ofrece una visión general de los créditos que han caído en incumplimiento. (b) Cartera de alto riesgo: Este indicador proporciona una visión más estricta de la calidad crediticia, ya que en su numerador considera no solo las colocaciones vencidas y en cobranza judicial, sino también aquellas refinanciadas y reestructuradas, lo que refleja un nivel más amplio de exposición al riesgo crediticio. El denominador permanece constante, considerando el total de colocaciones. (c) Cartera pesada: Se define como el cociente entre los créditos clasificados como deficientes, dudosos y en pérdida, y el total de créditos directos y contingentes. Este es el indicador más riguroso de la calidad de la cartera, ya que abarca la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, proporcionando una visión más detallada de la situación financiera de la institución.

De los tres indicadores mencionados por los autores Aguilar et. al, el más utilizado en los análisis financieros y de gestión de riesgo es la cartera atrasada, conocida comúnmente como la tasa de morosidad, debido a su accesibilidad y capacidad de reflejar de manera sencilla y directa el nivel de incumplimiento dentro de la institución. La definición de los autores enfatiza la necesidad de un monitoreo constante de la calidad de la cartera crediticia mediante indicadores efectivos, lo que permitirá a las entidades financieras mejorar sus prácticas de gestión del riesgo crediticio, proteger su solvencia a largo plazo y contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

Ramirez y Robles (2017) señalan que:

“La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor” (p. 39).

El autor Díaz (2014) explica “la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios”.

Citando a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs SBS (2008), es necesario especificar que, en el caso de los créditos, para entender la clasificación de posible riesgo que presenta un cliente se toma como referencia los días de morosidad que según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, establece las siguientes categorías:

**a) Si el deudor es clasificado en categoría Normal:** La clasificación en la categoría Normal indica que el deudor posee una capacidad financiera sólida para atender puntualmente todos sus compromisos financieros. Esto implica que cuenta con una situación económica líquida, un bajo nivel de endeudamiento patrimonial y una estructura financiera adecuada, alineada con su capacidad para generar utilidades de manera sostenida. Un deudor clasificado

en esta categoría cumple con sus obligaciones de pago de manera oportuna, sin la necesidad de recurrir a financiamientos adicionales, ya sean directos o indirectos, provenientes de la misma entidad financiera u otras fuentes de crédito.

Desde el punto de vista de la gestión crediticia, esta categoría representa un riesgo mínimo para la entidad financiera, ya que el comportamiento de pago del cliente es consistente y predecible. Se considera que un deudor se encuentra en la categoría Normal cuando presenta un rango de 0 a 8 días de mora, reflejando un manejo eficiente de sus recursos y una planificación financiera efectiva.

**b) Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales:** La clasificación en la categoría con Problemas Potenciales implica que, si bien el deudor mantiene la capacidad de atender la totalidad de sus obligaciones financieras, se han identificado ciertas situaciones adversas que, de no ser gestionadas adecuadamente y corregidas oportunamente, podrían comprometer su capacidad de pago en el futuro. Entre estos factores de riesgo se encuentran la tendencia al debilitamiento de los flujos de fondos, la aparición de incumplimientos ocasionales, aunque de montos reducidos, y ciertos indicios de deterioro en la gestión financiera.

En esta categoría, el deudor representa un riesgo moderado, ya que su situación financiera comienza a mostrar signos de fragilidad que requieren un seguimiento y control por parte de la entidad financiera para evitar un mayor deterioro en su calificación crediticia. Un deudor clasificado en esta categoría presenta un rango de 9 a 30 días de mora, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas correctivas tempranas para restablecer su perfil de riesgo y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones a futuro.

**c) Si es clasificado en categoría Deficiente:** esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no

ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos, con incumplimientos mayores a 31 días y que no exceden de 60 días.

**d) La categoría Dudoso:** significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 61 días y que no exceden de 120 días.

**e) Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida:** La clasificación de un deudor en la categoría de Pérdida implica que sus deudas han sido consideradas como incobrables, debido a su grave deterioro financiero, lo que limita severamente su capacidad de cumplir con las obligaciones contraídas. Aunque en algunos casos podría existir un valor de recuperación parcial en el futuro, este es generalmente bajo y altamente incierto. La entidad financiera, al clasificar un crédito en esta categoría, asume que las posibilidades de recuperación son mínimas, lo que representa un riesgo significativo para su estabilidad financiera.

Un deudor en esta categoría ha suspendido completamente sus pagos, lo que sugiere una incapacidad manifiesta de generar los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos financieros. Además, existe una alta probabilidad de que no logre cumplir con acuerdos de reestructuración previamente establecidos, comprometiendo aún más la posibilidad de recuperación de los fondos prestados. En muchos casos, el deudor se encuentra en estado de insolvencia decretada por las autoridades competentes o ha solicitado formalmente su propia quiebra, lo que agrava su situación financiera y su reputación crediticia.

Desde el punto de vista del análisis de morosidad, un deudor clasificado en la categoría de Pérdida representa un nivel extremo de incumplimiento, dado que su mora supera los 120 días. Esta situación indica que las deudas se encuentran en una etapa crítica, reflejando un impacto negativo tanto en la cartera de colocaciones de la entidad como en sus indicadores de rentabilidad y liquidez, lo que obliga a las instituciones financieras a realizar provisiones del 100% sobre dichos créditos para mitigar los efectos adversos en su balance general. La morosidad en una entidad financiera se ve reflejada de manera más crítica en esta categoría, ya que la permanencia de un volumen significativo de créditos en estado de Pérdida puede comprometer la viabilidad financiera de la institución, incrementando el riesgo sistémico y afectando su capacidad de otorgar nuevos financiamientos.

Estas clasificaciones permiten a las entidades financieras evaluar con precisión la solvencia y estabilidad financiera de sus clientes, facilitando la toma de decisiones en cuanto a la concesión de nuevos créditos, la renegociación de condiciones financieras o la implementación de estrategias de mitigación del riesgo crediticio. Con la información proveniente de los reportes de los clientes y lo señalado a su clasificación se elaboran índices.

Lizarzaburu & Del Brío (2016). El índice de morosidad es la ratio obtenida como cociente de la cartera de crédito vencida y en cobranza judicial sobre el total de la cartera de créditos (La ratio de morosidad puede ser medido para cada una de las entidades que integran el sistema financiero o a nivel global, y es una manifestación del retardo que ocurre en el cumplimiento del pago del acreditado (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, s.f.).

“El índice de morosidad es relevante tanto para las entidades financieras como para el ente regulador, en la medida que aporta información sobre la condición crediticia del sistema financiero para la implementación de políticas que mejoren o mantengan la

calidad de la cartera de colocaciones”. (Banco de México, 2014 como se citó en Lizarzaburu & Del Brío, 2016, p.27).

Olcese (2014) “*El desempeño del sistema financiero en el año 2013*”, artículo en el diario Gestión. se analizó el desempeño del sistema financiero en el año 2013, así como también algunas proyecciones para los siguientes años. La investigación señala que la mayor morosidad se presentó en el año 2013 (morosidad de 2.56%), considerándolo como un año atípico. Nos indicó que la tasa morosidad ha estado creciendo en los últimos tres años, pero es más preocupante cuando profundizamos y vemos que esa morosidad es mucho más alta en diferentes segmentos y en algunos tipos de créditos. Indicó que, al momento de explicar el aumento de la tasa de morosidad en el sistema financiero, debemos fijar nuestro análisis en el aumento de los créditos.

“Normalmente cuando se crece mucho, como lo ha estado haciendo el Perú en los últimos años, los volúmenes de los créditos son muy altos porque la demanda es fuerte y la competencia así lo requiere; es decir, colocar más rápido a más clientes para que no se los lleve la competencia. Esto tiene sus secuelas después de 2 a 3 años, porque hay muchas pymes que, debido a las retracciones de las inversiones en sus respectivos sectores, han ralentizado su negocio, haciendo que sea más difícil para ellos el pagar a tiempo sus créditos, y en algunos casos han tenido que salir del mercado” (Olcese, 2014, p.76).

Precisó también que este aumento de créditos no se ha dado ni por la reducción de estándares crediticios ni por una mayor penetración en el país, ya que el nivel de inclusión o bancarización no ha mejorado, y, en segundo lugar, porque la competencia entre instituciones sobre los mismos clientes que existen es fuerte. Por ello se presenta otro fenómeno: el sobreendeudamiento. El estudio determina que no ha habido una sana política de crecimiento

de los créditos y los segmentos en alerta, aparte de las tarjetas de crédito y el crédito hipotecario son el segmento micro, pequeña y mediana empresa (la morosidad en los créditos de las microfinanzas alcanzó el 6.6% mientras que los créditos de pequeña y mediana empresa han tenido una morosidad de 7.4% y 3.5% respectivamente a fines del 2013).

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

La morosidad está vinculada con aspectos macroeconómicos y microeconómicos.

#### **A nivel macroeconómico**

Diversos estudios han analizado el impacto de las variables macroeconómicas en la morosidad crediticia, identificando factores determinantes que inciden en el incumplimiento de pagos dentro del sistema financiero.

Según el estudio de Agarwal y Liu (2003), una de las variables macroeconómicas con mayor incidencia en el incremento de la morosidad en la cartera de tarjetas de crédito del sistema bancario estadounidense es el aumento en la tasa de desempleo. Estos autores argumentan que el desempleo afecta negativamente la capacidad de pago de los consumidores, incrementando significativamente los niveles de incumplimiento en sus obligaciones crediticias. La pérdida de empleo reduce el flujo de ingresos de los hogares, lo que, a su vez, genera una mayor presión sobre las finanzas personales, dificultando el cumplimiento de los pagos de las tarjetas de crédito y contribuyendo al deterioro de la calidad de la cartera crediticia.

Por su parte, Aguilar et al. (2004) sostienen que la morosidad bancaria está directamente relacionada con el ciclo económico, señalando que en periodos de crecimiento económico, la morosidad tiende a reducirse debido a una mayor solvencia financiera de los acreditados, impulsada por mejores condiciones del mercado laboral y un aumento en los ingresos de los hogares. En contraste, durante fases de contracción económica, la capacidad de pago de los

deudores se ve afectada negativamente, lo que genera un incremento en la tasa de morosidad. Sin embargo, los autores advierten que esta relación no necesariamente se manifiesta en el corto plazo, especialmente en economías como la nuestra, donde la estructura económica y la dependencia de ciertos sectores pueden retardar los efectos del ciclo económico sobre la cartera de créditos.

Además, Aguilar et al. afirman que en economías con una mayor participación de la cartera crediticia respecto al Producto Bruto Interno (PBI), como ocurre en los países desarrollados, el impacto del ciclo económico sobre la morosidad se evidencia en un menor plazo, debido a la mayor interconexión entre el sistema financiero y la economía real. Por el contrario, en aquellas economías donde la participación del crédito es menor en relación con el PBI, como en muchos países en desarrollo, los efectos del ciclo económico sobre la morosidad se reflejan con un desfase temporal más prolongado, haciendo que las fluctuaciones económicas tarden más en impactar los niveles de incumplimiento crediticio.

En esta misma línea, Cermeño et al. (2011) proponen que la tasa de interés de los créditos tiene una relación significativa y positiva sobre la morosidad bancaria, indicando que un aumento en las tasas de interés encarece el costo del crédito para los deudores, lo que incrementa la probabilidad de incumplimiento. Asimismo, los autores incorporan la liquidez de la moneda nacional y la ratio de créditos a depósitos como factores macroeconómicos que también influyen en la morosidad crediticia, aunque su efecto es menor en comparación con la tasa de interés. Un entorno de baja liquidez restringe la capacidad de los deudores para refinanciar sus obligaciones o acceder a nuevas fuentes de financiamiento, lo que genera un impacto negativo en la calidad de la cartera crediticia.

Estos planteamientos de los autores resaltan la compleja interacción entre variables macroeconómicas y la morosidad crediticia, subrayando la importancia de monitorear factores

como el desempleo, la tasa de interés, la liquidez del sistema financiero y el ciclo económico, para implementar estrategias de gestión de riesgo adecuadas y minimizar el impacto de los períodos de inestabilidad económica sobre la salud financiera de las instituciones de crédito.

### **A nivel microeconómico**

Diversos estudios económicos han abordado el impacto de factores a nivel micro (internos y externos de las entidades financieras) en la morosidad crediticia, explorando variables como la productividad de colocaciones, el comportamiento de los clientes y las estrategias de expansión de las entidades financieras.

Según el estudio de Álvarez (2014), el nivel de endeudamiento por cliente y el volumen de colocaciones por empleado son factores clave que influyen en la gestión eficiente de las instituciones microfinancieras. Se encontró que una mejor administración de las colocaciones por empleado tiene un efecto negativo sobre la morosidad, lo que implica que una distribución eficiente del trabajo entre los analistas de crédito contribuye a una mejor asignación de los préstamos, reduciendo así el riesgo de incumplimiento. Esta optimización en la gestión crediticia permite una mayor precisión en la evaluación y selección de clientes, resultando en carteras más saludables. No obstante, se señala que un alto nivel de endeudamiento del cliente, aunque representa un costo para la entidad, puede generar resultados positivos en términos de rentabilidad, siempre y cuando se gestione adecuadamente el riesgo asociado.

Por otro lado, Saurina (1998) sostiene que un factor determinante en el aumento de la morosidad es la posibilidad de que los gestores de las entidades financieras adopten políticas crediticias más arriesgadas en un intento por mejorar su rentabilidad. En este sentido, entidades que enfrentan problemas de solvencia pueden incurrir en una especie de "huida hacia adelante", expandiéndose agresivamente hacia segmentos de mercado más rentables, pero con niveles de

riesgo considerablemente mayores. Esta estrategia de crecimiento descontrolado puede, a corto plazo, mejorar la colocación de créditos, pero a largo plazo incrementa el riesgo de morosidad y deterioro de la cartera.

Además, el concepto de selección adversa, según Saurina, representa otro desafío importante para las instituciones que buscan incrementar rápidamente su participación en el mercado crediticio. En este contexto, si una entidad financiera intenta captar clientes de otra institución competidora, es probable que solo logre atraer a aquellos con un perfil de mayor riesgo, ya que las entidades competidoras retendrán a los clientes más solventes. Esta problemática se intensifica aún más cuando la expansión se lleva a cabo en segmentos o áreas nuevas, donde la falta de información suficiente incrementa los riesgos de captar clientes de baja calidad crediticia, generando un efecto negativo en los niveles de morosidad.

Respecto a la relación entre tasa de morosidad y garantías, Padilla y Requejo (1998) sostienen que esta relación es ambigua, ya que las teorías tradicionales sugieren que los prestatarios de menor riesgo están dispuestos a proporcionar más garantías para demostrar su solvencia y obtener condiciones crediticias favorables. De este modo, un mayor nivel de garantías podría reducir el riesgo moral, incentivando al cliente a cumplir con sus obligaciones financieras de manera responsable. No obstante, nuevas teorías plantean una visión opuesta, sugiriendo que la existencia de garantías podría generar un exceso de confianza por parte de las instituciones financieras, disminuyendo su interés en realizar un monitoreo adecuado del crédito, lo que eventualmente podría llevar a un incremento en la morosidad. Asimismo, la disponibilidad de garantías podría inducir a los acreditados a asumir mayores riesgos, confiando en que su respaldo mitigará cualquier eventualidad de incumplimiento.

Los autores analizados resaltan la complejidad de la gestión del riesgo crediticio, subrayando la importancia de una asignación eficiente de los recursos, un control riguroso en la

expansión de la cartera de clientes, y una adecuada supervisión del uso de garantías como mecanismos clave para mantener la estabilidad y rentabilidad de las entidades financieras en un entorno altamente competitivo.

### **2.2.3. Créditos**

El término "crédito" tiene su origen en el latín *creditus*, que es la sustantivación del verbo *credere*, cuyo significado es “creer” o “cosa confiada”. En su concepción original, el crédito implicaba la idea de confianza, es decir, la expectativa de que una persona o institución cumpliría con sus compromisos financieros. Desde esta perspectiva etimológica, el crédito representa un acto de fe en la capacidad y voluntad de pago de un individuo o entidad. De acuerdo con el Comité de Basilea, el crédito se define como todo activo de riesgo, independientemente de la modalidad en que se instrumente. Esto significa que una entidad financiera, al otorgar un crédito, asume el riesgo inherente a su recuperación y se compromete a proporcionar fondos, bienes o garantías, respaldando así el cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por sus clientes ante terceros. Bajo esta definición, el crédito no solo representa una herramienta financiera, sino también una responsabilidad tanto para el otorgante como para el receptor.

En términos prácticos, el crédito puede entenderse como un compromiso de pago futuro, asumido por una persona o institución sobre la base de la opinión favorable que se tiene de su capacidad para cumplir puntualmente con sus obligaciones. Contar con crédito significa poseer las características y cualidades necesarias para generar confianza en terceros, quienes están dispuestos a otorgar recursos financieros bajo la premisa de un reembolso futuro. En otras palabras, el crédito permite a las personas tomar prestado el dinero del mañana para satisfacer necesidades o adquirir bienes en el presente, constituyéndose en una herramienta clave para la dinamización de la economía y el consumo.

La esencia de una transacción crediticia radica en la promesa de pago en una fecha futura, la cual puede formalizarse a través de documentos jurídicos como letras de cambio, cheques y contratos hipotecarios, entre otros. En el ámbito empresarial, el crédito a corto plazo es una práctica común en la relación entre proveedores y compradores, facilitando la continuidad del comercio y la industria mediante acuerdos que permiten el suministro de insumos y productos terminados sin necesidad de pagos inmediatos.

Asimismo, el crédito puede definirse como una prerrogativa de compra inmediata con pago aplazado, lo que lo convierte en un sistema financiero moderno de comercialización. En este esquema, una persona o entidad (deudor) acepta la entrega de un bien o servicio, comprometiéndose a efectuar el pago en el futuro ante otra persona o entidad (acreedor). Este tipo de transacciones se formaliza frecuentemente mediante el uso de documentos negociables, tales como letras de cambio, cartas de crédito y facturas conformadas, los cuales permiten establecer claramente las condiciones de pago y garantizan la seguridad de las operaciones comerciales.

Por lo expuesto, el crédito es un instrumento financiero que se basa en la confianza y la capacidad de cumplimiento, brindando a los individuos y empresas la posibilidad de acceder a recursos que de otro modo no estarían disponibles de inmediato. Su correcta gestión es fundamental para el desarrollo económico, la estabilidad del sistema financiero y la consolidación de relaciones comerciales sostenibles en el tiempo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Estos conceptos fortalecen la comprensión del estudio sobre basado en los objetivos propuestos y aclaran los contenidos mostrados en el desarrollo de la misma.

**Calificación de Cartera:** Es el proceso mediante el cual las entidades financieras clasifican sus créditos de acuerdo con el nivel de riesgo que representan, considerando factores como el historial de pago, la capacidad de generación de ingresos del deudor y la presencia de garantías. Las principales categorías incluyen normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida, de acuerdo con los estándares regulatorios.

**Cartera Atrasada:** Se refiere a la suma de los créditos vencidos y aquellos que se encuentran en proceso de cobranza judicial, comúnmente denominada cartera morosa, la cual es registrada dentro de la información contable de las entidades financieras. La cartera atrasada representa un indicador clave de riesgo crediticio, ya que refleja el porcentaje de la cartera de créditos que no ha sido pagada en los plazos establecidos, afectando directamente la liquidez y la rentabilidad de la entidad.

**Cartera de Clientes:** Es el conjunto de clientes actuales y potenciales de una empresa, agrupados de acuerdo con sus características, necesidades y comportamientos de consumo. La gestión efectiva de la cartera de clientes permite identificar oportunidades de fidelización, desarrollar estrategias de cross-selling (venta cruzada) y minimizar riesgos de deserción. Una adecuada administración de la cartera de clientes es fundamental para el crecimiento sostenido de las instituciones financieras.

**Cobranzas Judiciales:** Es el proceso legal mediante el cual una entidad financiera busca la recuperación de créditos vencidos a través de acciones judiciales, en caso de que el deudor haya incumplido de manera prolongada con sus obligaciones. Este proceso puede incluir la ejecución de garantías, embargos de bienes y otras medidas coercitivas para asegurar el pago de la deuda pendiente.

**Evaluación Crediticia:** Es el proceso mediante el cual las entidades financieras analizan y determinan la capacidad de pago de un solicitante de crédito, evaluando factores como su historial financiero, ingresos, nivel de endeudamiento y capacidad patrimonial. La evaluación crediticia permite minimizar los riesgos de incumplimiento y establecer las condiciones más adecuadas para la concesión del crédito.

**Garantías Crediticias:** Son los bienes o derechos que un deudor ofrece como respaldo o seguridad ante el otorgamiento de un crédito, con el fin de reducir el riesgo de la entidad financiera. Las garantías pueden ser de tipo personal (avales, fianzas) o reales (hipotecas, prendas), y su adecuado análisis es clave para mitigar riesgos y asegurar la recuperación de la deuda en caso de incumplimiento.

**Inclusión Financiera:** Se define como el conjunto de estrategias y acciones dirigidas a facilitar el acceso de los sectores más vulnerables y desatendidos al sistema financiero formal, mediante el otorgamiento de créditos, productos de ahorro y seguros, con el fin de fomentar la generación de autoempleo y riqueza en las comunidades beneficiadas. La inclusión financiera promueve el desarrollo económico y social, reduciendo la pobreza y mejorando la calidad de vida de los sectores más necesitados.

**Mora:** Es la indemnización o penalización impuesta por el retardo culpable en el cumplimiento de una obligación financiera, sin impedir la posibilidad de su cumplimiento tardío. La mora se genera cuando un deudor incumple con los plazos establecidos en su contrato de crédito, lo que puede derivar en el cobro de intereses moratorios y en acciones de cobro coercitivo por parte de la entidad financiera.

**Provisión para Incobrables:** Es una reserva contable que las instituciones financieras constituyen para cubrir posibles pérdidas derivadas de créditos incobrables, de acuerdo con las

normativas regulatorias vigentes. Esta provisión permite mitigar el impacto financiero de la morosidad y garantizar la solidez de la entidad frente a eventuales incumplimientos.

**Reestructuración de Deuda:** Es un mecanismo financiero mediante el cual una entidad financiera modifica las condiciones originales de un crédito, con el objetivo de facilitar el cumplimiento del deudor. Esta reestructuración puede incluir la extensión del plazo, reducción de la tasa de interés o la consolidación de múltiples deudas en una sola obligación.

**Riesgo de Crédito:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas financieras debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes o terceros obligados para cumplir con sus obligaciones contractuales, registradas tanto dentro como fuera del balance de la entidad. El riesgo de crédito se gestiona a través de procesos de evaluación crediticia, análisis de solvencia y monitoreo constante del comportamiento de pago de los clientes.

**Refinanciamiento de Crédito:** Es una operación financiera en la que se modifican las condiciones originales de un crédito vigente, con el objetivo de ajustar los términos de pago a la situación actual del deudor. El refinanciamiento puede incluir la reducción de la tasa de interés, la ampliación del plazo de pago o el cambio en las condiciones de amortización, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones y reduciendo la probabilidad de morosidad.

**Score de Crédito:** Es una herramienta utilizada por las entidades financieras para evaluar la solvencia y el comportamiento de pago de un solicitante de crédito mediante un sistema de puntuación basado en datos históricos y variables como el nivel de endeudamiento, ingresos, historial crediticio y cumplimiento de obligaciones anteriores. Un alto puntaje de crédito indica un menor riesgo, mientras que un puntaje bajo sugiere una mayor probabilidad de incumplimiento.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Nivel y tipo de investigación

El estudio es de *nivel aplicado* porque busca utilizar los resultados obtenidos para resolver un problema práctico: reducir el nivel de morosidad en la cartera de créditos de Mibanco. Este tipo de investigación tiene como objetivo principal generar conocimiento que pueda ser aplicado de forma inmediata en la práctica, beneficiando tanto a la institución como a los prestatarios. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2004), "la investigación aplicada tiene como propósito fundamental el uso de los conocimientos en la práctica, para atender problemas específicos". En este contexto, los hallazgos permitirán diseñar estrategias más efectivas de gestión de riesgo crediticio y mejorar la toma de decisiones financieras.

El presente estudio adopta un *enfoque mixto* basado en la triangulación de información obtenida mediante entrevistas a colaboradores y encuestas a clientes, complementado con el análisis de los reportes financieros de Mibanco, para evaluar el nivel de morosidad en los créditos otorgados en el distrito de Cajamarca durante el año 2023. Este enfoque combina datos cuantitativos y cualitativos, proporcionando una comprensión integral del fenómeno al considerar tanto las estadísticas financieras como las percepciones de los involucrados. Según Hernández Sampieri et al. (2014), "el enfoque mixto permite integrar métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una comprensión más completa de los problemas de investigación, aprovechando las fortalezas de ambos enfoques".

La recopilación de datos cuantitativos se realizará a través de encuestas estructuradas dirigidas a los clientes de Mibanco, enfocándose en indicadores como índices de morosidad y tasas de incumplimiento, lo que permitirá identificar tendencias y patrones de comportamiento. Paralelamente, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con colaboradores de la entidad financiera para obtener información cualitativa sobre factores internos que influyen en la

morosidad, como las estrategias de gestión de cartera y los procesos de evaluación crediticia. Además, se analizarán los reportes financieros de Mibanco correspondientes al año 2023. La integración de estos métodos permitirá contrastar la información obtenida desde distintas perspectivas, aumentando la validez y fiabilidad de los resultados. De esta manera, el estudio podrá formular conclusiones más precisas y relevantes para la gestión financiera de Mibanco, facilitando la implementación de estrategias efectivas para la reducción de la morosidad y la mejora en la administración de riesgos crediticios.

El diseño de la investigación es *transversal* porque el análisis se realiza en un único punto en el tiempo, correspondiente al año 2023, lo que permite obtener una instantánea del nivel de morosidad en dicho periodo. Este enfoque es adecuado para estudios que buscan describir o analizar situaciones actuales sin realizar un seguimiento temporal prolongado. Según Hernández Sampieri et al. (2014), "los estudios transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación". En este caso, el diseño transversal permite identificar los factores asociados a la morosidad en un periodo específico, proporcionando información relevante para la gestión inmediata.

Es también una investigación de nivel *descriptivo y correlacional*, porque permite describir e identificar la relación entre las variables referidas al microcrédito donde se describen y se analizan los factores que caracterizan microcrédito y su probabilidad de caer en morosidad por parte de los clientes encontrando la relación existente entre ellas.

### **3.1.1. Objeto de estudio**

Riesgo al incumplimiento.

### **3.1.2. Unidad de análisis y unidad de observación**

La unidad de análisis está constituida por: microcrédito

La unidad de observación es representada: morosidad en los microcréditos

### **3.2. Diseño de la investigación**

Se eligió el diseño no experimental transaccional descriptivo porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectarán las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones.

#### **3.2.1. Población y muestra**

##### **3.2.1.1. Población**

La presente tesis se basa en el uso de los datos de Mibanco para la Oficina de la ciudad de Cajamarca que registra para el año 2023 la cantidad de 3,536 clientes con morosidad en sus créditos (ver anexo 01 domado de Memoria Anual 2023 de Mibanco página 21 extraído de <https://www.mibanco.com.pe>).

##### **3.2.1.2. Muestra**

Se realizó un muestreo probabilístico, por consiguiente, los resultados son generalizables a la población. Para dicho fin se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{Ne^2 + z^2 pq}$$

Donde:

N = Población

$Z_{\alpha/2}$  = Correspondiente al nivel de confianza elegido del 95%.

p = Probabilidad de obtener resultados que muestren características del microcrédito y morosidad del cliente, asignado un valor del 50% debido a que no existen estudios similares anteriores.

q = 1 - p

e = Error máximo 9%

n: = Tamaño de la muestra

Calculo Numérico

$$n = (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3.536) / (3.536 \times 0.09^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)$$

$$n = 118$$

La muestra es de 118 clientes en la condición de mora.

### **3.3. Métodos generales de la investigación**

El método *deductivo* es apropiado para este estudio porque parte de teorías y principios generales, como la Teoría de la Información Asimétrica, y los aplica al caso específico de la morosidad en los créditos otorgados por Mibanco en el distrito de Cajamarca. Este enfoque permite estructurar el análisis desde un marco conceptual sólido, para luego examinar los datos y contrastarlos con los fundamentos teóricos. Según Sabino (2002), "el método deductivo consiste en partir de proposiciones generales aceptadas como verdaderas para llegar a conclusiones particulares sobre casos concretos". En este contexto, se utilizan los principios de la gestión del riesgo financiero para comprender los factores que generan morosidad en esta institución. Además, el método deductivo facilita la formulación de hipótesis claras y comprobables a partir de los marcos teóricos preestablecidos. Esto es esencial para un estudio cuantitativo, ya que permite verificar si las causas de la morosidad identificadas en la literatura se manifiestan en la realidad del distrito de Cajamarca. Como señala Hernández Sampieri et al. (2014), "el método deductivo permite probar hipótesis derivadas de teorías y comprobar su validez en casos específicos". Este enfoque garantiza que el análisis esté fundamentado en conocimientos previos, lo que aporta rigor y objetividad a la investigación.

La tesis también hace uso del método *analítico-sintético*, porque permite descomponer el problema de la morosidad en sus elementos constitutivos para entender las relaciones entre ellos, y posteriormente integrarlos en una visión global que explique el fenómeno de manera integral. Según Martínez (2011), "el análisis implica la descomposición del objeto de estudio en sus componentes, mientras que la síntesis los reúne para construir una comprensión total del fenómeno". En este caso, se analizan factores como la capacidad de pago de los clientes, las políticas crediticias de Mibanco y las condiciones socioeconómicas del distrito de Cajamarca. Una vez analizados los elementos individuales, el método sintético permite integrarlos para comprender cómo interactúan y contribuyen al nivel de morosidad observado. Este proceso es crucial para proponer soluciones efectivas, ya que una visión fragmentada no sería suficiente para abordar un problema multifacético como este. Según Tamayo y Tamayo (2004), "la síntesis consiste en reunir los componentes del objeto de estudio para construir un todo coherente". Este enfoque asegura que las conclusiones del estudio sean tanto detalladas como integrales, lo que las hace más útiles para la gestión financiera de Mibanco.

### **3.4. Métodos particulares de investigación**

Se utilizan métodos estadísticos, donde se estimarán indicadores estadísticos en base a datos numéricos obtenidos en el estudio de campo. Elaborando tablas y figuras con indicadores estadísticos los cuales son descritos y analizados.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

El análisis documental es una técnica fundamental en esta investigación, ya que permite examinar de manera sistemática la información contenida en los reportes financieros de Mibanco, normativas vigentes y estudios previos sobre morosidad en microfinanzas. El instrumento utilizado para esta técnica es el fichaje bibliográfico, el cual facilita la organización y sistematización de la información clave para la interpretación de los datos financieros y la

identificación de patrones relevantes. Según Bernal (2010), "el análisis documental permite recoger información objetiva y verificable de fuentes primarias y secundarias, aportando validez y confiabilidad a la investigación". Este método permitirá evaluar el desempeño financiero de Mibanco y su relación con los niveles de morosidad en Cajamarca, apoyando el análisis cuantitativo con datos precisos y confiables.

La entrevista se utilizará como técnica cualitativa para recopilar información directa de los colaboradores de Mibanco, con el objetivo de comprender los factores internos que inciden en la morosidad crediticia. El instrumento empleado será una hoja de entrevista estructurada, diseñada para recoger percepciones sobre los procedimientos de evaluación crediticia, estrategias de recuperación y políticas de gestión de riesgo. De acuerdo con Sampieri et al. (2014), "la entrevista permite obtener información detallada sobre las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes, enriqueciendo el análisis de la problemática investigada". Esta técnica proporcionará información clave que complementará los hallazgos cuantitativos, permitiendo una interpretación más integral de la situación.

La encuesta es una técnica cuantitativa que se aplicará a los clientes de Mibanco con el propósito de recopilar información estructurada sobre su experiencia con los créditos y los factores que influyen en el cumplimiento de los pagos. Se empleará un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual incluirá preguntas cerradas y abiertas que permitan medir variables como la capacidad de pago, nivel de endeudamiento y percepción sobre el servicio financiero. Según Babbie (2000), "las encuestas son herramientas eficaces para recolectar datos de grandes poblaciones de manera estructurada y comparable, permitiendo detectar tendencias y establecer relaciones entre variables". La información obtenida mediante esta técnica permitirá identificar los factores externos que inciden en la morosidad y proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión de los créditos.

### **3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la investigación**

Consiste en la búsqueda de datos mediante registro de información proveniente de publicaciones de datos del INEI y BCPR, el instrumento de recolección de datos es la tabulación de información en series de datos históricos.

La información será recopilada y extraída de la base de datos SPSS:

- a. Generar indicadores, que permitan conocer las condiciones de la morosidad del crédito otorgado.
- b. Efectuar diagnósticos sobre los factores que determinan la morosidad.

Respecto a los equipos, la investigación requiere de equipos tecnológicos como son Computadora y software especializado como es el SPSS (aplicación estadística),

Los materiales necesarios son útiles de escritorio y bibliografía especializada, también es necesario el uso de fichas bibliográficas organizadas adecuadamente.

### **3.7. Hipótesis y variables**

#### **3.7.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis principal:**

Los principales factores determinantes de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 están relacionados con la limitada capacidad de generación de ingresos de los clientes, la colocación de créditos de baja calidad por parte de la entidad financiera y las elevadas tasas de interés aplicadas.

##### **Hipótesis específicas:**

- a. Hipótesis sobre las causas de la morosidad:

H1a: Las principales causas que generan la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 se deben a la informalidad y baja

productividad de las actividades económicas de los clientes, el sobreendeudamiento derivado de la oferta excesiva de créditos y las altas tasas de interés que dificultan el cumplimiento de los pagos.

b. Hipótesis sobre los efectos de la morosidad:

H1b: Los principales efectos de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 incluyen la reducción de la rentabilidad de la entidad financiera, el deterioro de la relación con los clientes y un incremento en las provisiones financieras, afectando la sostenibilidad del negocio.

### 3.7.2. Variables del estudio

Variable 1: Morosidad

Variable 2: Tasa de interés

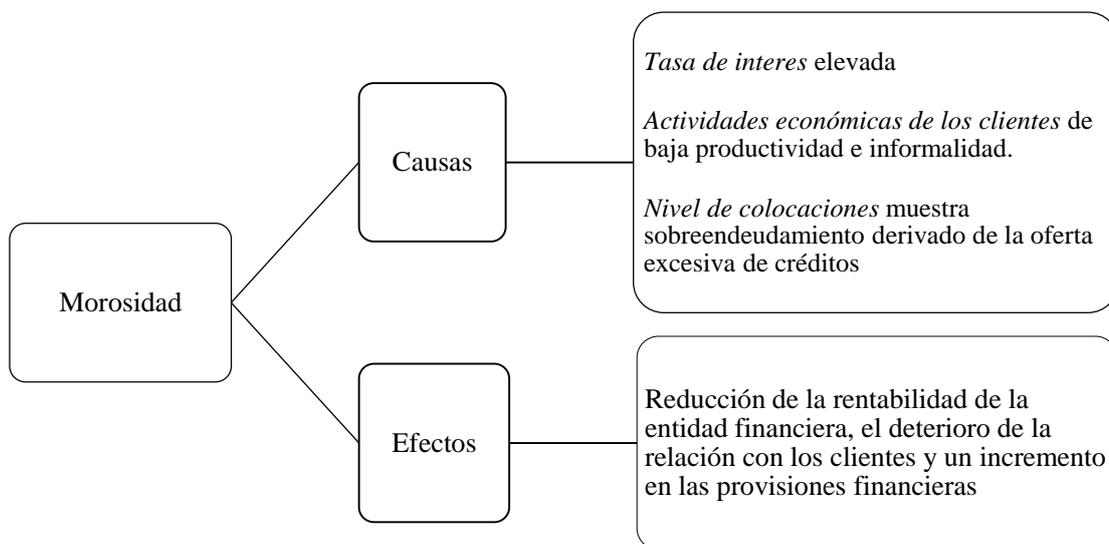
Variable 3: Actividad económica del cliente

Variable 4: Nivel de colocaciones

La tasa de interés del microcrédito, el nivel de endeudamiento y la actividad económica del cliente determinan el nivel de morosidad.

**Figura 1**

*Causas y Efectos de la Morosidad*



### 3.7.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variab</b> les	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Escala de medición</b>
Morosidad	Es la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.	Determinar indicadores que permiten comparar clientes con mora frente al total de clientes.	Cartera calificada como perdida.	Tasa porcentual
Actividad económica del cliente	El comportamiento de la economía afecta los ingresos de los clientes quienes obtienen su ingreso por la actividad productiva que realizan basados en la venta de bienes y de la prestación de servicios. Dichos ingresos constituyen la fuente para cubrir sus costos dentro de ellos, los costos financieros como son los pagos de sus microcréditos	Nivel de ingresos producto de la realización de una actividad productiva, dicho ingreso es obtenido en un determinado periodo de tiempo en forma regula.	Ingresos familiares por actividad económica por unidad de tiempo	S/. Ingresos familiares mensuales
Nivel de colocaciones	Referido al monto de crédito otorgado basado en garantizar la capacidad de pago del cliente, una política de crédito es efectiva siempre que se ejecute de forma correcta, se necesitará ser muy cuidadoso en estos casos, dado que precisamente es en éstos donde un retraso en el pago o impago tendrá una mayor repercusión.	Cantidad de créditos otorgados basados en la evaluación de la capacidad de pago en función de sus ingresos	Créditos otorgados	Soles de créditos otorgados
Tasa de interés	Valor porcentual que representa la proporción que se cobra al cliente por un préstamo otorgado por periodo de tiempo. Dicho cobro corresponde por el uso del dinero otorgado al cliente.	Porcentaje del monto otorgado como préstamo por parte de una entidad financiera a un cliente	Costo del crédito por periodo de tiempo.	TCEA (Tasa de costo efectivo anual por tipo de crédito)

*Nota.* Elaborado en base Fuentes Bibliográficas

### 3.7.4. Matriz de consistencia

**Tabla 2**

*Matriz de Consistencia*

<b>Problema de investigación</b>	<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>Hipótesis de la investigación</b>	<b>Método</b>
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuáles son factores determinantes de la morosidad en los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023?</p> <p><b>Preguntas Auxiliares</b> a. ¿Cuáles son las causas que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio? b. ¿Cuáles son los efectos que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio? c. ¿Cuáles serían las estrategias que permitirían reducir el nivel de morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar los factores determinantes de la morosidad de pago de los microcréditos en Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a. Determinar las causas que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio. b. Identificar efectos que generan la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo de estudio. c. Proponer las estrategias que permitirían reducir el nivel de morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Los principales factores determinantes de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 están relacionados con la limitada capacidad de generación de ingresos de los clientes, la colocación de créditos de baja calidad por parte de la entidad financiera y las elevadas tasas de interés aplicadas.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1a: Las principales causas que generan la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 se deben a la informalidad y baja productividad de las actividades económicas de los clientes, el sobreendeudamiento derivado de la oferta excesiva de créditos y las altas tasas de interés que dificultan el cumplimiento de los pagos. H1b: Los principales efectos de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2023 incluyen la reducción de la rentabilidad de la entidad financiera, el deterioro de la relación con los clientes y un incremento en las provisiones financieras, afectando la sostenibilidad del negocio.</p>	<p><b>Metodología:</b> No experimental, Transversal <b>Tipo:</b> Investigación aplicada. Descriptiva <b>Enfoque:</b> Mixto Objeto de estudio: Morosidad. La unidad de análisis: Crédito La unidad de observación: Entidad financiera Mi Banco <b>Muestra</b> 118 clientes en condición de morosos.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Entrevista Encuesta/cuestionario Análisis documental Mi banco, BCRP e INEI.</p>

*Nota.* Elaborado en base a fuentes bibliográficas.

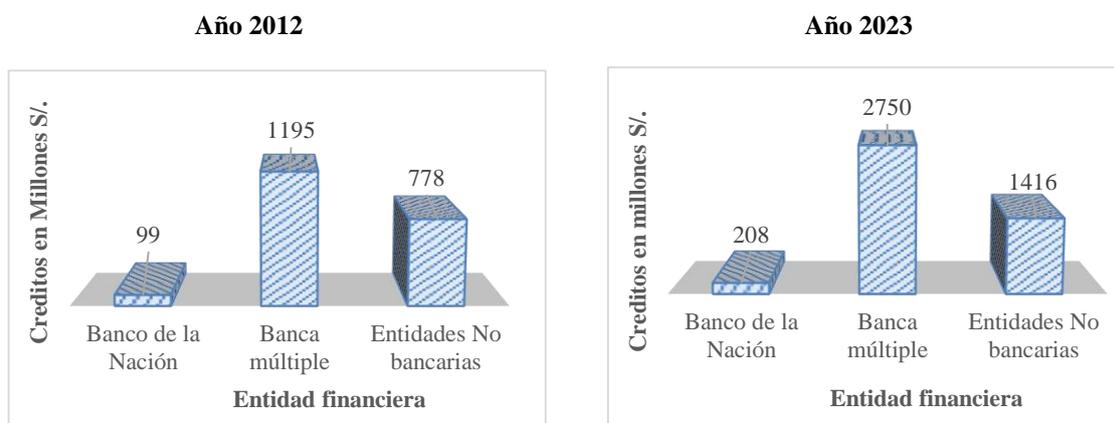
## IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Aspectos generales de los créditos otorgados en Cajamarca

A continuación, se detalla los aspectos más relevantes que describen los créditos otorgados en Cajamarca en el año 2023 haciendo un comparativo con el año 2012.

**Figura 2**

*Créditos otorgados año 2012 y año 2023 en el departamento de Cajamarca.*



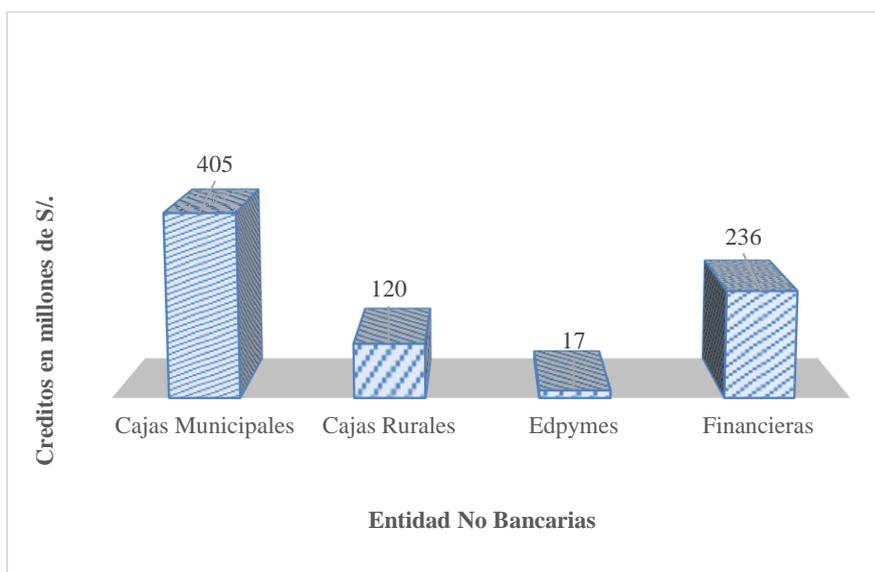
*Nota.* Elaborado en base BCRP y SBS.

Como se observan los créditos crecen considerablemente desde el 2012 al 2023, el Banco de la Nación duplica el monto de sus colocaciones pasando de 99 a 208 millones de soles; respecto a la Banca Múltiple es el rubro que muestra mayor crecimiento pasando de 1,195 a 2750 millones de soles en dicho periodo, las entidades no bancarias también muestran un crecimiento significativo incrementándose de 778 para el año 2012 a 1416 millones de soles para el 2023.

Como se muestran en los datos, las entidades no bancarias muestran un crecimiento notable del 82% en dichos 8 años, a continuación, se muestra en detalle a dicho grupo de entidades que concentra a aquellas entidades que han desarrollado productos dirigidos a nuevos mercados financieros y son las que han permitido la mayor inclusión financiera en Cajamarca.

**Figura 3**

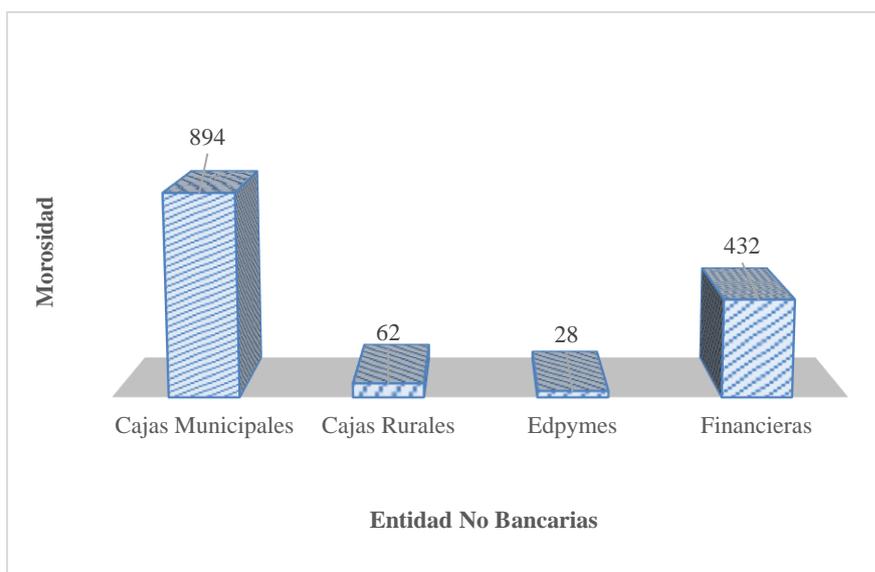
*Créditos de las Entidades no Bancarias otorgados año 2012 en el departamento de Cajamarca.*



*Nota.* Elaborado en base BCRP y SBS.

**Figura 4**

*Créditos de las Entidades no Bancarias otorgados año 2023 en el departamento de Cajamarca.*



*Nota.* Elaborado en base BCRP y SBS.

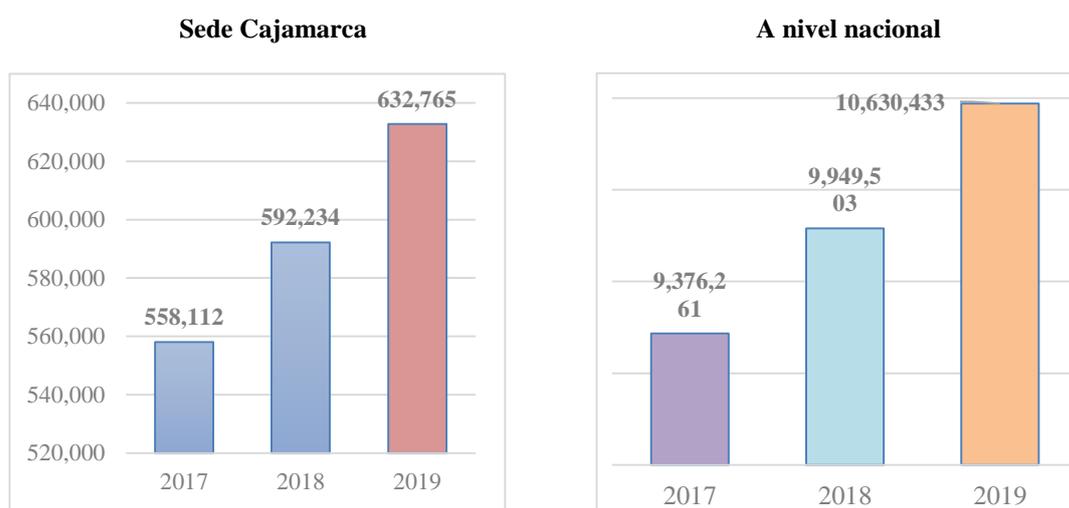
Las Cajas Municipales son las que muestran mayor crecimiento pasando de 405 a 894 millones de soles de créditos otorgados al 2023; las siguientes entidades no bancarias en crecer son las Financieras que pasaron de colocar 236 millones a 432 millones de soles en el año 2023. Las Edpymes son las que poseen las menores colocaciones en el

departamento y las Cajas Rurales son las que muestran una caída importante pasando de 120 a solamente 62 millones de soles en colocaciones de créditos (caída del 50% aproximadamente).

Respecto a Mibanco a continuación en la figura 4 se describe los montos de colocaciones de la sede Cajamarca como a nivel nacional, como se observa para el año 2023 las colocaciones de Mibanco en Cajamarca fueron de S/.632,765 miles de soles que representa el 6% de las colocaciones que se otorgaron a nivel nacional que ascendió a S/10,630,433 miles de soles.

**Figura 5**

*Colocaciones brutas de Mibanco sede Cajamarca y a nivel Nacional años 2020 - 2023.*



*Nota.* Elaborado en base Anexo 2.

Respecto a los indicadores financieros más relevantes de Mibanco, se describe entre otros que para el año 2023 sus activos ascendieron a 13,146,041 miles de soles siendo sus colocaciones totales de 10,630,433 miles de soles, sus ingresos financieros ascendieron a 2,421,095 miles de soles y su utilidad bruta alcanzó los 1,978,206. Sus ratios financieros más relevantes indican que para dicho año la Utilidad / Patrimonio, "ROAE" fue de 20.9% y su cartera considerada perdida fue de 3.3%.

**Tabla 3***Datos financieros de Mibanco años 2021 al 2023 en miles de soles*

	<b>Dic-2021</b>	<b>Dic-2022</b>	<b>Dic-2023</b>
Activos	12,143,251	12,940,725	13,146,041
Colocaciones brutas totales	9,376,261	9,949,503	10,630,433
Colocaciones brutas Cajamarca	558,112	592,234	632,765
Pasivos costeables	9,863,182	10,724,471	10,815,404
Ingresos financieros	2,325,064	2,447,137	2,421,095
Gastos Financieros	493,379	448,375	442,889
Utilidad financiera bruta	1,831,685	1,998,762	1,978,206
Utilidad / Patrimonio, "ROAE"	23.3%	26.7%	20.9%
Colocaciones por empleado	926	955	911
Cartera de perdida	2.7%	2.8%	3.3%

*Nota.* Elaborado en base a datos de Mibanco e informe de Apoyo y Asociados <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2023/03/Mibanco-Dic-20-Inst-Instrum.pdf>

#### **4.2. Causas que generaron la morosidad en los microcréditos**

El comportamiento de la economía afecta la morosidad, el desempeño económico de quienes solicitan microcréditos determinan su capacidad de pago. Los clientes en su mayoría desarrollan actividades económicas informales y de pequeña escala de donde obtienen su ingreso acorde con el ritmo de la producción por la actividad productiva que realizan basados en la producción de bienes y de la prestación de servicios que constituyen la fuente para cubrir sus costos dentro de ellos, los costos financieros como son los pagos de sus créditos. Según la situación económica de los clientes que accedieron a microcréditos se exploró los aspectos relacionados a su actividad productiva de modo que se pudo identificar las causas que generan caer en morosidad.

#### 4.2.1. Limitada capacidad de generar recursos económicos

Desde el punto de vista económico la morosidad se fundamenta por la limitada capacidad que el cliente pueda obtener el dinero para poder cumplir con su compromiso de crédito, esto es basado en la actividad económica que realiza, esta causa es fundamentada dado que permite comprender el entorno económico y productivo del cliente, como se observa la actividad económica define su capacidad de pago en ella se puede apreciar que dicha actividad muestra deficiencia como son la baja calidad de los productos, un mercado limitado y la disponibilidad de poco capital

**Tabla 4**

*Limitada capacidad de generar recursos económicos*

	<b>Causas</b>		<b>¿Por qué?</b>
<b>Limitada capacidad de generar recursos económicos</b>	Baja calidad de sus bienes y servicios ofrecidos	Tecnológica deficiente	Falta de capacidades y asistencia técnica
	Mercado limitado	No buscan a los clientes	Limitada asociatividad comercial
		Bancos no los atienden	Insuficientes garantías
	Poco capital	Elevados costos por prestamos	El sector es poco interesante y rentable

*Nota.* Elaboración propia en base a datos de la encuesta a clientes.

Las dificultades que se presentan aquí determinan la limitada capacidad de generar recursos económicos, el ordenamiento de dichas causas permitirá su atención entendiendo que estos aspectos se interrelacionan entre sí y su atención debe ser integral.

#### 4.2.2. Nivel de colocaciones de Mibanco

La entidad Mibanco al incrementar su cartera de colocaciones se encuentra expuesta a factores que según la tesis constituyen causas de la morosidad, es decir enfrentar al incremento de clientes con retraso en el pago de los créditos que han otorgado y, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total del mismo, este riesgo se presenta por (a) no se cuentan con historial crediticio apropiado del cliente y (b) la información asimétrica.

Según entrevista a funcionario de Mibanco señala:

“Para poder cumplir la meta de créditos muchos de los colegas apoyan al cliente en la elaboración de su expediente colocando información errónea o inexacta de modo que refleje capacidad de pago”

*Entrevista a trabajador Mibanco*

Esta situación es complementada por Castillo y Cárdenas (2016) “En las microfinanzas se hacen más evidentes las imperfecciones de mercado originadas por asimetrías de información, ya que sus clientes -en muchos casos- no cuentan con historial crediticio, sus actividades económicas son semiformales o informales y carecen de garantías reales. Dichas asimetrías elevan el riesgo del negocio financiero dificultando la entrada de nuevos competidores puesto que tendrían que adoptar una tecnología crediticia especializada y distintos mecanismos de gestión del riesgo, incrementando así sus gastos operativos” (p. 8).

**Tabla 5**

*Análisis de las colocaciones de crédito*

		<b>Causas</b>	<b>¿Por qué?</b>
<b>Colocaciones de créditos de baja calidad</b>	No se cuentan con historial crediticio apropiado	Retraso en el pago de los créditos que han otorgado debido a que el cliente no toma a precaución correspondiente	Actividades económicas son semiformales o informales y carecen de garantías reales El banco no verifica apropiadamente las condiciones del cliente.
	Asimetrías de información		
	Ingresos no cubren los costos financieros	Incremento de probabilidad de caer en morosidad Más dificultades para hacer frente a sus compromisos crediticios	Mayor nivel de colocaciones incrementa la morosidad

*Nota.* Entrevista a trabajadores de Mibanco.

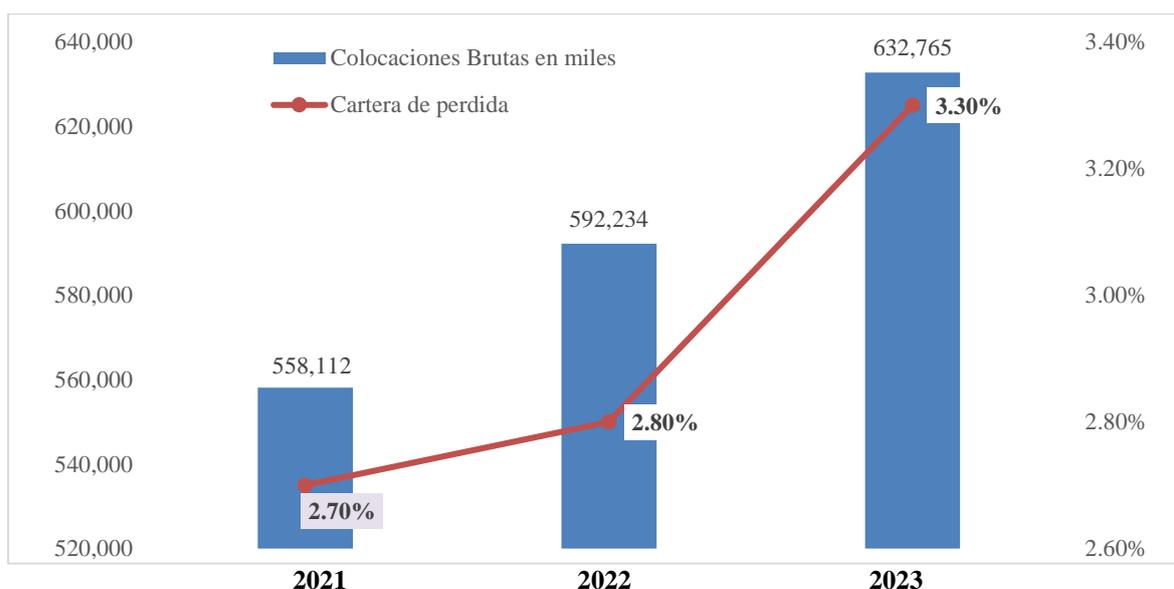
El otro aspecto que surge es la información asimétrica, es decir la imposibilidad de conocer a detalle la capacidad de pago del cliente dedicado a una actividad económica muchas veces carente de formalidad y de documentación que respalde sus ingresos pone en riesgo el

crédito y genera incertidumbre de pago que es asumida por la entidad ante las limitaciones que posee para realizar una buena evaluación de otorgamiento de su crédito.

Al respecto Aguilar y Camargo (2003) explican “En un mercado se debe buscar que tanto los que otorgan créditos como lo que los reciben cuenten con la mayor cantidad de información, de tal manera que se pueda determinar el riesgo crediticio de manera más exacta y controlada, dentro de un contexto económico estable donde se pueda establecer la madurez de estas relaciones, la fluctuación de precios, así como reflejar las reglas y riesgos crediticios claramente, estableciendo -de esta manera- una relación precisa y clara”.

**Figura 6**

*Colocaciones brutas para la Agencia Mibanco Cajamarca*



*Nota.* Elaboración propia en base a datos de Mibanco mostrados en la Tabla 1.

Como se muestran en la figura 5 el nivel de colocaciones de crédito, para el caso de Mibanco señala que, las colocaciones brutas se incrementaron a 632, 765 miles de soles para el año 2023 producto del mercado creciente y la competencia, sin embargo como se muestra en la figura esto también trajo consigo el incremento en la cartera de perdida como se muestra

según Mibanco (2023) esta creció de 2.8% en el año 2022 a 3.3% para el año 2023; esto debido a que a mayores operaciones de crédito se generan créditos que tiene mucha probabilidad de caer en morosidad debido que el cliente se aprovecha de la oferta disponible para sobre endeudarse y muchas veces cae en incumplimiento por su incapacidad de pago o insolvencia.

Las referencias teóricas proponen relaciones directas entre el nivel de colocaciones de crédito y la morosidad que se presenta, es así que Davis (1992), señala que “los agentes con un mayor nivel de endeudamiento pueden enfrentar más dificultades para hacer frente a sus compromisos crediticios, ya sea porque deben enfrentar un servicio de la deuda mayor o porque ven reducido su acceso a nuevos créditos”. Por lo tanto, cuando los agentes se encuentran más endeudados debería esperarse un nivel de morosidad mayor.

#### **4.2.3. La tasa de interés cobrada por Mibanco**

La dinámica de los microcréditos determina las políticas de créditos de una entidad financiera, es así que Saurina, (1998) plantea “... existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad”. Por ejemplo, la política de colocaciones que se sigue, a que mercado se dirige y el manejo del riesgo son algunas de las variables más analizadas.

El tipo de política crediticia se ve reflejado en las tasas de interés que proponen al mercado (tomado como referencia la competencia y el entorno financiero actual) seguida por la importancia en la determinación de la calidad de su cartera de créditos. Por ejemplo, una política crediticia expansiva puede ir acompañada de un relajamiento en los niveles de exigencia a los solicitantes, lo que eleva la posibilidad de enfrentar problemas de selección adversa y con ello, el consiguiente incremento de los niveles de morosidad (Saurina, 1998).

No obstante, si la expansión de los créditos se lleva a cabo de manera cuidadosa esta no implica necesariamente mayores niveles de mora para la institución.

Según la teoría de referencia, la estructura de la cartera de colocaciones es un factor importante para determinar la morosidad crediticia de una institución financiera, pues, la entidad asume diferentes niveles de riesgo a través de las distintas estructuras de la cartera de inversiones crediticias. La autora Saurina (1998) explica “en efecto, los créditos hipotecarios tienen un menor riesgo (y probablemente menos mora) que los créditos de consumo. Por otra parte, un mayor riesgo de crédito suele estar asociado a sectores que, por su naturaleza, presentan un elevado riesgo como es el sector agropecuario” Por su parte Solttila y Vihriala, (1994) proponen que “si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que diversifican el riesgo”.

**Tabla 6**

*Análisis de la tasa de interés*

	<b>Causas</b>		<b>¿Por qué?</b>
<b>Tasas de interés elevada</b>	Riesgo del incumplimiento	Cartera de clientes microempresarios con bajos niveles de productividad	Clientes que se incorporan al sistema financiero y desconocen los costos de asumir un crédito.
	Reducción de exigencias para acceder al crédito	Crecimiento en el mercado local de créditos	Existe oferta de créditos y el cliente acude a la entidad que le otorga mejores facilidades.
	Competencia con otras entidades del sector	Política de créditos expansiva	

*Nota.* Entrevista a trabajadores de Mibanco.

El otorgar un crédito implica asumir un riesgo de incumplimiento, ese nivel de riesgo a nivel operativo es trasladado a la tasa de interés que finalmente se ve reflejado en la tasa de interés que cobra Mibanco.

Para entender las fuerzas económicas que conducen (y a veces son influenciados) a los tipos de interés, primero necesitamos definir la tasa de interés. Una tasa de interés es en cierta manera una proporción del crédito que se cobra por su otorgamiento, es la retribución de usar recursos ajenos y como el recurso ajeno que se usa en los mercados financieros es el dinero se suele decir que la tasa de interés es una compensación por el dinero prestado a favor de la entidad financiera.

La tesis hace referencia a la tasa de interés activa que según el BCRP (2022) lo define como “el porcentaje que cobran los bancos por las modalidades de financiamiento conocidas como sobregiros, descuentos y préstamos (a diversos plazos). Son activas porque son recursos a favor de la banca”. En economía se sabe que, a mayor riesgo percibido, mayor será la tasa activa. Otro aspecto que hace elevar esta tasa es la escasez de efectivo, lo que explica la razón por la que, conceptualmente, se define al interés como el precio del dinero.

**Tabla 7**

*Morosidad y Tasa de interés promedio anual del crédito por tipo de Entidad Financiera comparado con MIBanco año 2023*

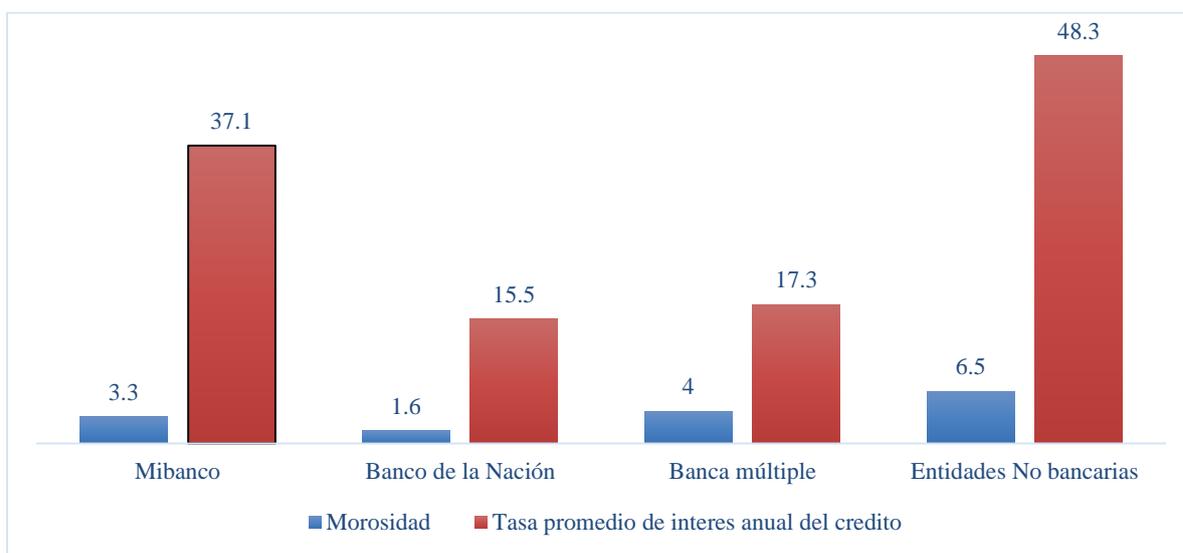
<b>Entidades No bancarias</b>	<b>Morosidad</b>	<b>Tasa promedio anual de interés del crédito</b>
<b>Banco de la Nación</b>	<b>1.6</b>	<b>15.5</b>
<b>Banca múltiple</b>	<b>4</b>	<b>17.3</b>
<b>Entidades No bancarias</b>	<b>6.5</b>	<b>48.3</b>
Cajas Municipales	7	30.2
Cajas Rurales	15.9	34.8
Edpymes	3.4	<b>48.3</b>
Financieras	4.1	42.5
MIBANCO (microcréditos)	3.3	37.1
<b>Promedio</b>	<b>4.8</b>	<b>33.8</b>

*Nota.* Elaborado en base a datos de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP <https://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=>

La tabla 5 muestra las tasas de interés promedio cobrada a microcréditos por Mibanco oficina Cajamarca comparando con las tasas de otra entidad financiera, de igual modo se presenta la tasa de morosidad, la información describe la relación estrecha que existe entre ambos indicadores.

**Figura 7**

*Morosidad y Tasa de interés promedio anual del crédito de las entidades financieras comparado con Mibanco para el año 2023*



*Nota.* Elaborado en base a la tabla 4.

En la figura 6 se aprecia que, para el año 2019 Mibanco cobra una tasa de interés por microcréditos de 37.1% anual y presenta una tasa de morosidad de 3.3%, a pesar que su tasa de interés es mayor a la de la banca múltiple su nivel de morosidad es menor; sin embargo en términos generales se observa que las entidades con mayor tasa de interés son las que enfrentan mayor morosidad es así que, el banco de la Nación es la entidad con menor tasa promedio de interés en el sistema financiero peruano en promedio cobran un 15.5% anual y en correspondencia también es aquella que posee la más baja morosidad apenas el 1.6%; la banca múltiple es la que sigue en relevancia dado que cobra en promedio una tasa del 17.3% anual y su tasa de morosidad es de un 4%; finalmente las entidades no bancarias son las que

cobran una mayor tasa de interés 48.3% en promedio y como señala la teoría también se enfrentan a una mayor tasa de morosidad de 6.5.

### 4.3. Efectos que generan la morosidad de los créditos

**Tabla 8**

*Análisis de efectos de la morosidad*

		<b>Efectos</b>	<b>¿Por qué?</b>
<b>Limitada inclusión financiera</b>	Informalidad del segmento	Los clientes que acceden a microcréditos desarrollan actividades económicas en su mayoría informales	Elevados costos de la formalidad.
	Encarecimiento del costo del crédito	Estancamiento económico de los clientes	Insuficientes ingresos para cubrir costos financieros.
	Elevado nivel de endeudamiento de los agentes	Pocas barreras para el sobreendeudamiento	

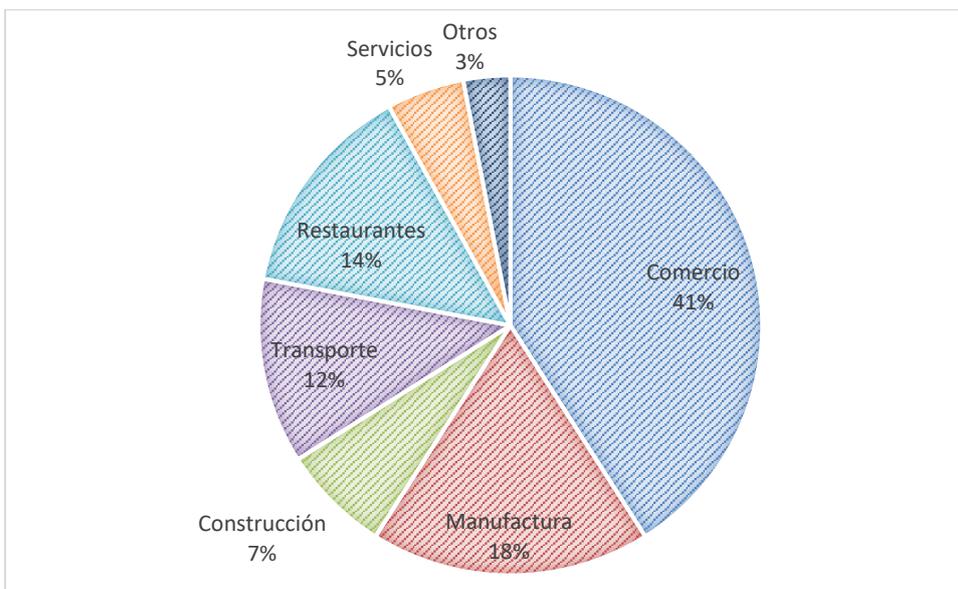
*Nota.* Entrevista a trabajadores de Mibanco.

El primer efecto se refiere a la informalidad del segmento, según el INEI (2023) “el empleo informal concierne aproximadamente a tres de cada cuatro peruanos de la Población Económicamente Activa Ocupada (población ocupada). Los datos muestran que desde el año 2007 el porcentaje de empleos informales ha venido decreciendo, pasando de 80,0% en dicho año a 72,7% en el 2023” sin embargo la gran mayoría de dicha informalidad se concentra en pequeños negocios, para el caso de los microcréditos de Mibanco el 64% de los clientes no desarrollan una actividad formal.

La figura 7 describe los clientes por tipo de actividad, como se observa la mayor proporción de los clientes se concentra en la actividad del comercio con un 41% de clientes, dicha actividad es también la que muestra mayor informalidad como se verá más adelante; la segunda actividad económica en importancia es la manufactura con un 18% de clientes, y la tercera en importancia es restaurantes con 14%.

**Figura 8**

*Clientes de microcréditos de Mibanco según actividad económica*

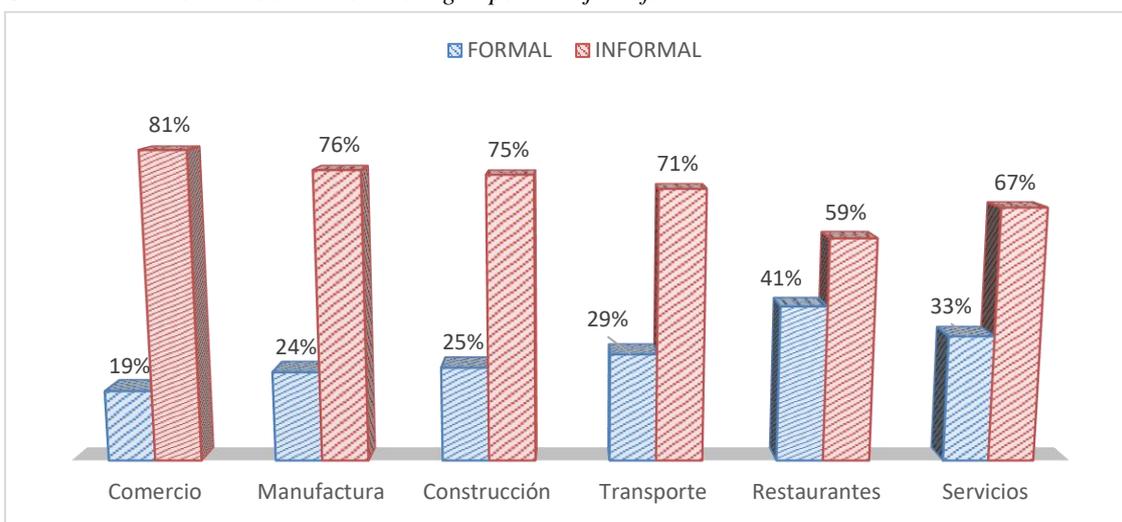


*Nota.* Encuesta aplicada a los clientes de microcréditos de Mibanco.

La realidad común de todos los clientes es su alto nivel de informalidad de la actividad que desarrollan, es así que los clientes del sector comercio son los que tiene la mayor informalidad con un 81%, seguido de las actividades de manufactura con 76% y construcción con 75% de informalidad respectivamente; las actividades con menor informalidad son el de servicios que registra 67% y restaurantes con 59%.

**Figura 9**

*Clientes de microcréditos de Mibanco según porcentaje de formalidad*



*Nota.* Encuesta aplicada a los clientes de microcréditos de Mibanco.

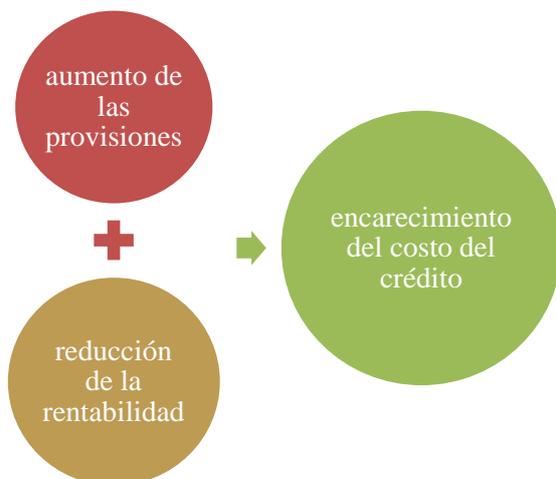
Desde el punto de vista económico es importante señalar que la informalidad trae consigo alguna limitación para el crecimiento empresarial, dado que constituyen actividades de poca especialización y de bajas escalas de productividad; la informalidad se caracteriza por la dificultad para poder expandirse y crecer como negocio y una de sus dificultades radica en poder acceder a financiamiento con mejores condiciones.

El segundo efecto se refiere al encarecimiento del costo del crédito, las Entidades Financieras se establecen como un intermediario financiero que obtienen dinero de terceros, sea por ahorros o fondos tomados de otras entidades, y lo prestan a quienes lo solicitan y cumplen con los requerimientos establecidos sin embargo el incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos quienes pierden su garantía para futuros créditos, sino que también hay consecuencias para la Entidad. En la gestión financiera el nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas, en nuestro caso, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de las Entidades Financieras en su conjunto; para el caso de Mibanco las provisiones divididas entre la cartera de alto riesgo (Provisiones/Cartera de Alto Riesgo) representan para el año 2023 el 140% (ver anexo 2).

El aumento de las provisiones y la reducción de la rentabilidad conducen al encarecimiento del costo del crédito, por lo cual los clientes que sí cumplen con sus pagos y los nuevos clientes se verán afectados con mayores tasas de interés por los préstamos que soliciten. A menos que la entidad bancaria decida asumir la pérdida de rentabilidad.

**Figura 10**

*La morosidad que determinan el encarecimiento del costo del crédito.*



*Nota.* Elaboración en base a la propuesta de la investigación

Las entidades financieras, suelen establecer como parte de su política, procedimientos para tratar los créditos con problemas. Ello implica establecer responsabilidades internas, plazos o incluso alternativas de refinanciamiento, dando facilidades a algunos clientes y evitando que un crédito con problemas impacte negativamente en el riesgo de la entidad.

Como se detalla en la tabla 4 las Entidades Financieras estableces diferentes tasas de interés, esto es debido justamente a dos aspectos principales: el primero referido a su nivel de riesgo y el segundo referido al monto del crédito. Es lógico entender que a menor monto los costos sean mayores dado que es preferible otorgar un monto alto a un solo cliente que otorgar ese mismo monto a varios clientes esto debido a los rendimientos a escala que se puede observar allí. A esa característica de costo se agrega el riesgo que implica, los créditos bajos por lo general son otorgados a personas con bajos ingresos o con un trabajo o actividad inestable que no demuestra una solides respecto a su capacidad de pago por dicha razón también posee un crédito de mayor costo.

El tercer efecto es el elevado nivel de endeudamiento de los agentes, esto debido a la poca barrera para acceder a créditos producto de un incremento de la oferta del sistema microfinanciero, si bien es cierto como política se toma que solo se pueden comprometer para créditos la tercera parte de sus ingresos en promedio, la dificultad aquí se presenta debido a que los ingresos son inflados para poder acceder a créditos, es decir, los promotores de créditos generan fuentes de ingresos ficticios.

“Muchos de los clientes tienen dificultades para sustentar sus ingresos, como promotores muchas de las veces incluimos en su expediente fuentes de ingresos y garantías que no son reales, sin embargo, son necesarios para que se pueda aprobar el crédito”

*Entrevista a trabajador Mibanco*

El problema de generar fuentes de ingresos ficticios provoca que el cliente se sobre endeude es decir que sus ingresos no puedan cubrir sus gastos y dentro de ellos sus gastos financieros, a este hecho se suma que muchas veces la entidad financiera frente al incumplimiento renegociar la deuda ampliando el periodo de pago generando un círculo vicioso en donde el cliente permanece atado a los microcréditos por largos periodos de tiempo.

#### **4.4. Propuesta de estrategias que permitan mejorar la morosidad**

La tesis plantea en su tercer objetivo específico, proponer estrategias de mejora de la morosidad, a continuación, se desarrolla dicha propuesta que se basa al análisis de cuellos de botella mostrados en los numerales anteriores en base a los cuales se desarrolla la metodología de la espina de pescado para proponer estrategias viables que pueden ser adoptadas por una entidad financiera.

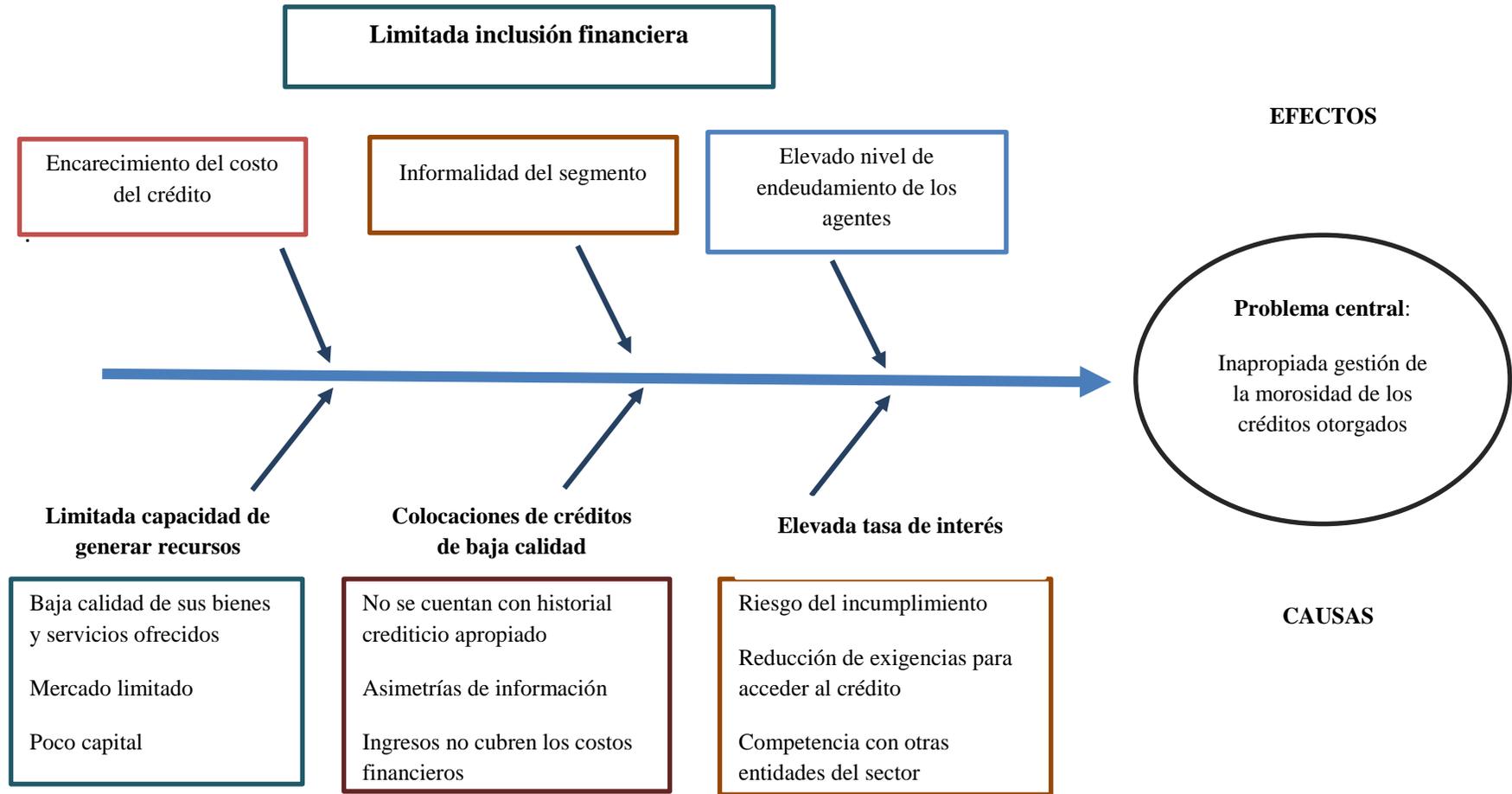
El método de “espina de pescado” denominado así por su similitud de su apariencia física con la de un esqueleto de un pez o también llamado “diagrama de causa-efecto” fue propuesto por Kaoru Ishikawa (1943) en Tokio; tiene como fin permitir a la organización identificar y

clasificar la información sobre un problema específico y determinar exactamente las posibles causas y en base a la atención de dichas causas se plantean soluciones objetivas.

El problema de gestión de la morosidad se enfrentan las entidades financieras en Cajamarca se define como: *“Inapropiada gestión de la morosidad de los créditos”*. Con los elementos de causas y efectos del problema de gestión se procede al diseño del diagrama de espina de pescado. Lo importante del planteamiento es que se posee información que permite llevar un control de calidad de los que se pretende mejorar, como señala Ishikawa (1989) el control consiste en "comprobar si el trabajo se está haciendo de acuerdo con las estrategias, los planes y las normas y, si no, adoptar la acción para corregir cualquier desviación y evitar su reaparición, y luego seguir con el plan".

**Figura 11**

*Diagrama de espina de pescado para las causas y los efectos.*

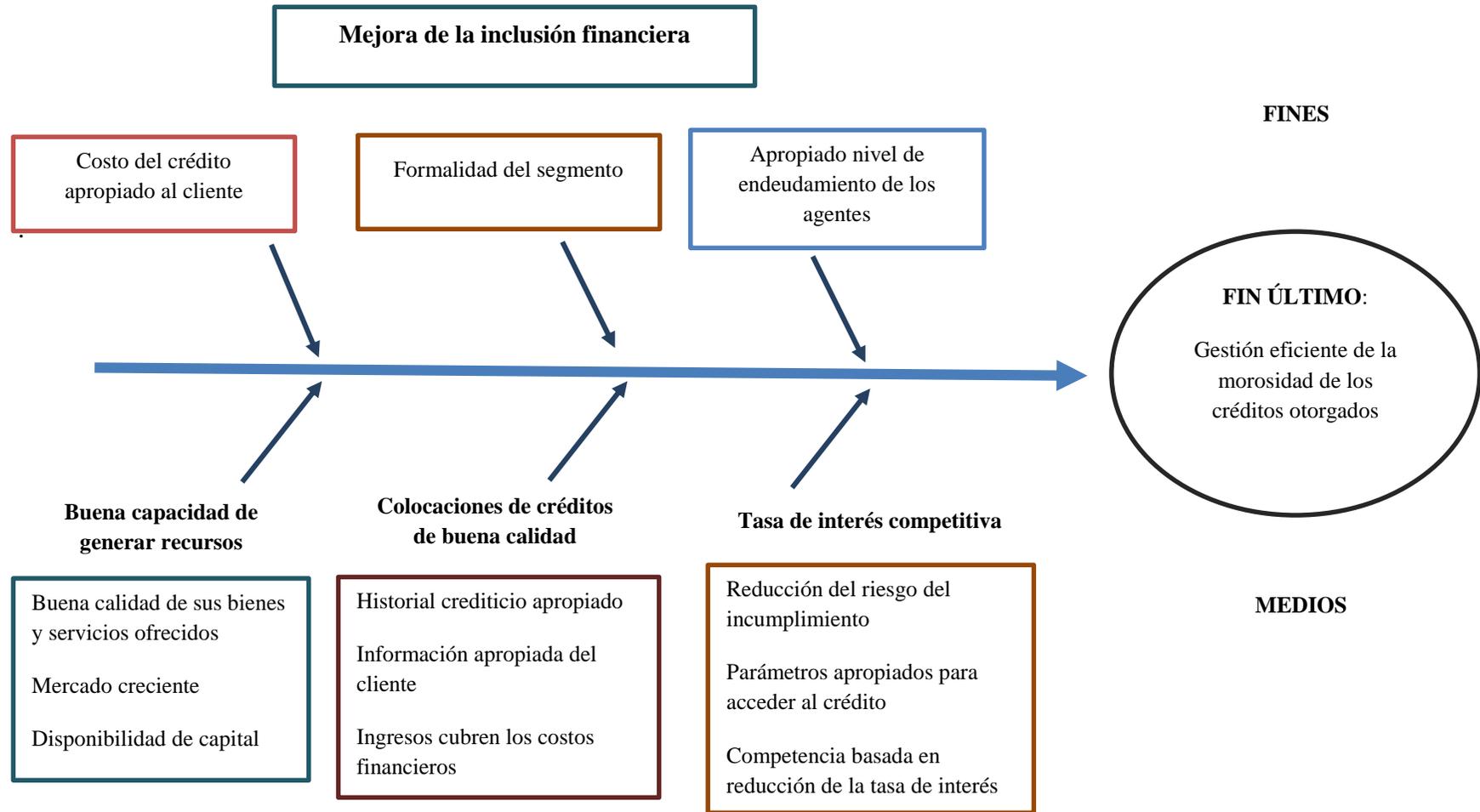


#### **4.4.1. Diseño de las estrategias de mejora**

El éxito en la implementación de las estrategias de mejora se fundamenta en la claridad de la definición de los medios y fines. No es posible mejorar un proceso sin establecer los medios que permiten la mejora. Es así que se procede a plantear dichas estrategias en base a convertir las causas en medios de solución y los efectos en fines y con ello poder solucionar el problema central (ley del espejo – convertir lo malo en bueno, si hay elevadas tasas de interés cambiamos por tasas de interés apropiadas). Utilizamos el diseño de la espina de pescado de la figura 8 para dicho fin y planteamos las *políticas de mejora* en la figura 9.

**Figura 12**

*Diagrama de espina de pescado para los medios y fines.*



#### **4.4.2. Descripción de las estrategias de mejora**

El esquema presentado en la imagen sugiere un conjunto de estrategias para la gestión eficiente de la morosidad de los créditos otorgados por Mibanco en la ciudad de Cajamarca. Estas estrategias se centran en tres pilares fundamentales: fortalecimiento de la capacidad de generación de recursos de los clientes, colocación de créditos de calidad, y establecimiento de tasas de interés competitivas, los cuales actúan como medios para lograr una mejor inclusión financiera y minimizar los riesgos de incumplimiento crediticio.

La primera estrategia se basa en fortalecer la capacidad de generación de recursos de los clientes, lo cual implica mejorar la calidad de sus bienes y servicios, identificar mercados en crecimiento y facilitar el acceso a capital. Esto permitiría a los prestatarios incrementar sus ingresos y cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna. La implementación de programas de capacitación financiera y empresarial podría ser una herramienta clave para mejorar sus competencias y reducir la morosidad.

La segunda estrategia se enfoca en la colocación de créditos de buena calidad, asegurando que los clientes seleccionados cuenten con un historial crediticio adecuado, información financiera clara y una capacidad de generación de ingresos suficiente para afrontar sus deudas. Esto se lograría a través de una evaluación más rigurosa de los solicitantes, mediante la adopción de tecnologías de análisis de datos y herramientas de monitoreo financiero que permitan identificar posibles riesgos antes de otorgar el crédito.

La tercera estrategia clave es establecer una tasa de interés competitiva, la cual debe ser calculada de manera que permita la reducción del riesgo de incumplimiento, la fijación de parámetros adecuados para el acceso al crédito, y la competencia basada en una disminución sostenible de las tasas de interés. Tasas accesibles fomentan la lealtad del cliente y facilitan el cumplimiento de los pagos, lo que contribuye a la estabilidad financiera de Mibanco.

Para respaldar estas estrategias, es esencial considerar factores externos que influyen en la gestión de la morosidad, como el costo del crédito apropiado para el cliente, la formalización del segmento económico y el adecuado nivel de endeudamiento de los prestatarios. La implementación de estas estrategias requiere un enfoque integral que considere tanto aspectos internos de la entidad financiera como la realidad económica de los clientes.

El fin último de estas estrategias es la gestión eficiente de la morosidad, permitiendo a Mibanco optimizar su cartera de créditos y garantizar la sostenibilidad del negocio. A través de una adecuada ejecución de estas estrategias, la entidad podrá reducir los índices de morosidad, mejorar la relación con sus clientes y fortalecer su posicionamiento en el mercado de microfinanzas.

El conjunto de estrategias planteadas proporciona un marco sólido para abordar la problemática de la morosidad de los créditos, promoviendo una mejor gestión del riesgo financiero. Su implementación requiere un compromiso conjunto entre la entidad financiera y sus clientes, con el fin de asegurar una inclusión financiera sostenible y un crecimiento económico equitativo.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Los principales factores determinantes de la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco están relacionados con la limitada capacidad de generación de ingresos de los clientes, la colocación de créditos de baja calidad y las elevadas tasas de interés aplicadas por la entidad. Estos factores, en conjunto, han contribuido a la morosidad.

Las principales causas que generan la morosidad de los microcréditos en Mibanco se deben a tres factores clave: (a) la informalidad y baja productividad de las actividades económicas de los clientes, que limitan su capacidad de generar ingresos sostenibles; (b) la excesiva colocación de créditos de baja calidad por parte de la entidad, motivada por una competencia intensa en el sector financiero, lo que ha permitido el sobreendeudamiento de los clientes; y (c) las elevadas tasas de interés, que representan una barrera para el cumplimiento oportuno de los pagos.

Los efectos más relevantes de la morosidad en los microcréditos otorgados por Mibanco incluyen la disminución de la rentabilidad de la entidad financiera, debido a la necesidad de constituir mayores provisiones para cubrir los créditos en situación de pérdida, y el incremento del riesgo en el sector financiero.

Para reducir la morosidad de los microcréditos otorgados por Mibanco es fundamental implementar estrategias centradas en: (a) fortalecer la capacidad de generación de ingresos de los clientes mediante programas de capacitación financiera y asesoramiento empresarial; (b) mejorar la colocación de créditos a través de un análisis más riguroso de la capacidad de pago de los solicitantes, asegurando que los préstamos otorgados sean sostenibles; y (c) establecer tasas de interés más competitivas, que permitan a los clientes cumplir con sus obligaciones sin afectar su estabilidad económica.

## **5.2. Recomendaciones**

Mibanco debe fortalecer sus estrategias de gestión de morosidad mediante programas de educación financiera para sus clientes, optimizar la evaluación crediticia con herramientas tecnológicas avanzadas y diseñar productos financieros más flexibles con tasas de interés competitivas. Además, es crucial reforzar los controles internos y las políticas de recuperación de cartera, ofreciendo opciones de reestructuración para clientes con dificultades de pago.

Los colaboradores deben recibir capacitación continua en gestión de riesgos y análisis financiero para mejorar la evaluación crediticia. Es importante fomentar un asesoramiento financiero proactivo a los clientes, aplicar criterios más estrictos en la aprobación de créditos y fortalecer la relación con los prestatarios mediante un seguimiento constante y una comunicación efectiva para prevenir el incumplimiento.

Los clientes deben utilizar los créditos de manera responsable, destinándolos a inversiones productivas y evitando el sobreendeudamiento. Es fundamental que planifiquen su capacidad de pago antes de adquirir nuevos compromisos financieros y aprovechen las capacitaciones brindadas por Mibanco para mejorar su gestión económica. Además, deben mantener una comunicación abierta con la entidad en caso de dificultades para encontrar soluciones oportunas.

A los investigadores, se recomienda ampliar la investigación comparando la morosidad de Mibanco con otras entidades microfinancieras, considerando factores externos como el entorno económico y políticas gubernamentales. Es importante emplear un enfoque mixto que combine análisis cuantitativos y cualitativos para obtener una visión integral del problema y evaluar el impacto de las estrategias implementadas para reducir la morosidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agarwal, S., & Liu, C. (2023). Determinantes de la morosidad y bancarrota de las tarjetas de crédito: Factores macroeconómicos. *Revista de Economía y Finanzas*, 27(1), 75-84.
- Aguilar & Camargo (2014). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos, pg. 9,37-39,90
- Aguilar, Camargo, & Morales, (2016). Informe final de investigación "Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano"
- Aguilar, G., Camargo, G., & Saravia, R. (2014). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Instituto de Estudios Peruanos, Lima.
- Akerlof, G. A. (1970). *El mercado de los limones: incertidumbre sobre la calidad y el mecanismo del mercado*. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Álvarez (2014) *Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMFS) en el Perú: 2002:01 -2011 :12*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/623/ECO-ALV-ALB-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Babbie, E. (2000). *The Practice of Social Research*. Wadsworth Publishing.
- Banco Central de Reserva del Perú (2020) CAJAMARCA: Síntesis de Actividad Económica enero 2020. consultado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2020/sintesis-cajamarca-01-2020.pdf>
- BBVA (2022). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Consultado de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Calloapaza Cañahuara Carlos Alberto (2017). "El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014. Tesis Para obtener el Grado Académico de: Magister en Administración y Dirección de Empresas. Universidad Privada de Tacna. Perú.
- Castañeda Muñoz, Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra, Jenny Johana, (2013) en su tesis titulado "La morosidad y su impacto en el incumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010 - 2012"

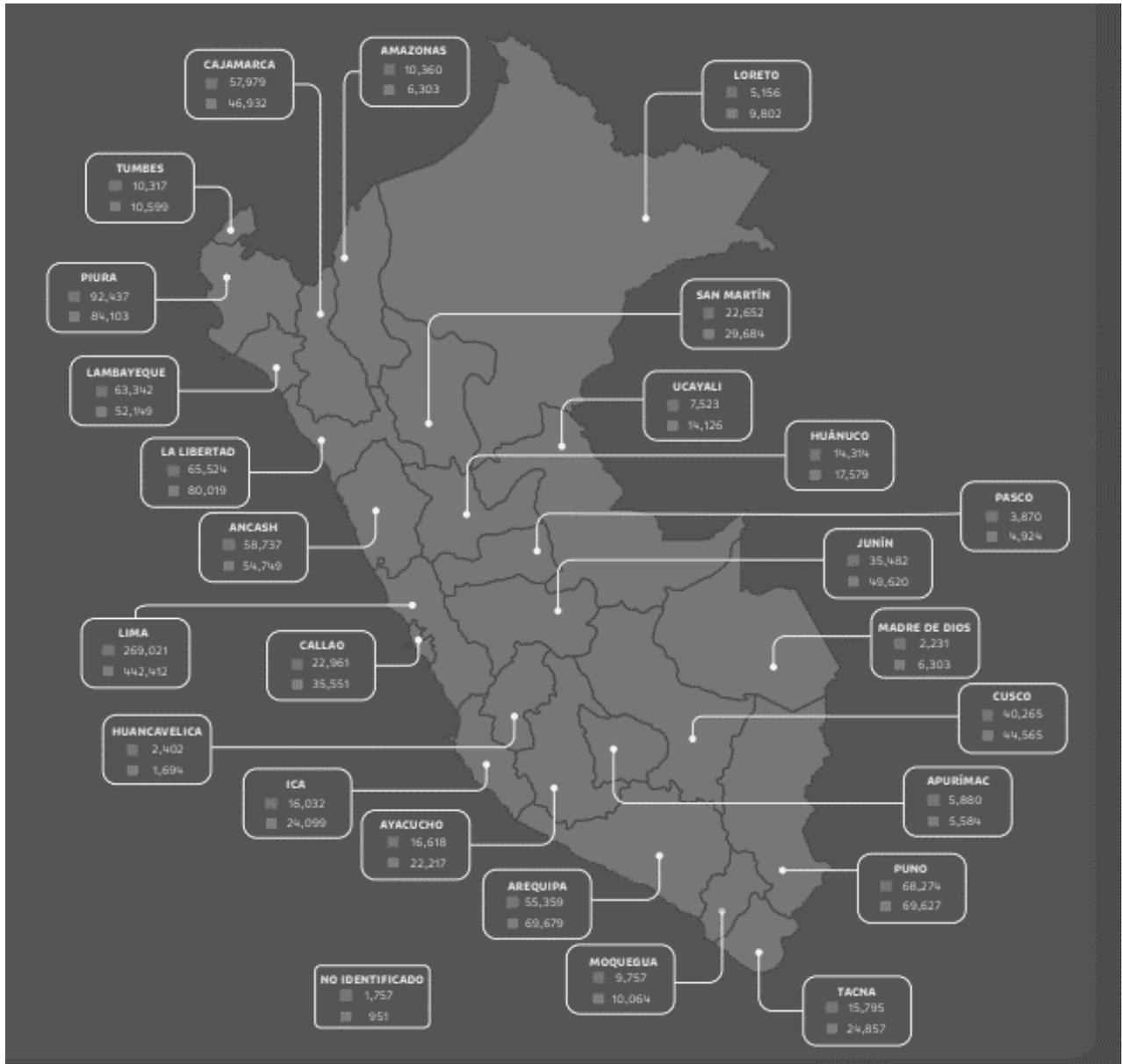
- Chuquiruna (2019). *“El rol del microcrédito en el desarrollo de las microempresas formales en el sector comercio del distrito de Cajamarca, 2019”*. Tesina de Grado. Universidad Nacional de Cajamarca
- Davis, E. (1992) *Deuda, Fragilidad Financiera y Riesgo Sistémico*. Oxford: Clarendon Press
- Diaz, M. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención*. 1º Edición. Chile: Alcalá grupo editorial.
- Espinoza (2018) *“Rol de los créditos y de la asesoría empresarial en los microemprendimientos de los distritos de Cajamarca y Baños del Inca: 2010 – 2015”* Tesina de Grado. Universidad Nacional de Cajamarca
- Fiallos (2017). *“Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”*. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador
- Freixas, X., et al. (1994). *Determinantes de la morosidad en el sector bancario español*. Recuperado de <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.  
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Diciembre/SF-2103-di2019.PDF>
- Hull, J. C. (2007). *Gestión del riesgo y las instituciones financieras*. Pearson Prentice Hall.
- Jara Mego, J. J. (2019). *Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado de <https://repositorio.unas.edu.pe/>
- Lacalle, M., & Rico, S. (2012). *Microfinanzas en España Impacto y Recomendaciones a Futuro*. Valladolid: Foro de MicroFinanzas.Fundación Nantik Lum.c/ Manuel Silvela, 1, 1º izqd. 28010 Madrid.
- Larico Ari, Joaquín R., (2016), en su tesis *“La gestión crediticia del programa PAM de la cámara de comercio y políticas de recuperación de créditos otorgados a las pymes en el departamento de puno 2002-2003”*
- Lindon Vela Javier Uriol (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Tesis de Post Grado. Lambayeque Perú.

- Lizarzaburu, E., & Del Brío, J. (2016). *Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014*. Suma de negocios, 7(2016), 94–112.
- Martínez, M. (2011). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Trillas.
- Meza Fernández, K., Quilca Huallpaita, N. E., Román Chanduvi, P. M., & Torres Farfán, R. R. (2023). *Factores determinantes de la morosidad en las entidades financieras: caso de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 2021*. Universidad ESAN. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/>
- Mibanco (2020) *Memoria anual 2019*. <https://www.mibanco.com.pe/categoria/memoria-anual>
- Murrugarra, E., & Aragón, F. (2004). *Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=345709>
- Olcese Jorge (2014) “*El desempeño del sistema financiero en el año 2013*” Publicado por Diario Gestión el 20 de febrero del año 2014.
- Padilla y Requejo, (1998). *Privilegio salarial y reestructuración financiera: el papel del Fondo de Garantía Salarial*. Moneda y Crédito, 206 (1998), pp. 70-87
- Picardo y Falconi, M. (2004). *El sistema financiero peruano en el siglo XXI*, Ed. Adrus, Perú.
- Quiñonez, E., & Gonzáles, A. (2015). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario de Ecuador 1995-2005*.
- Ramírez y Robles (2017). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015*. Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas. Trujillos. Perú.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Panapo.
- Salcedo, A. (2012). *Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Domingo, Santo Domingo.
- Saunders, A., & Cornett, M. M. (2008). *Gestión de instituciones financieras: un enfoque basado en la gestión de riesgos* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Saurina, Jesús (1998). *Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas*. En Investigaciones Económicas. Vol. XXII, N° 3, pp. 393-426.
- Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). Racionamiento de crédito en mercados con información imperfecta. *The American Economic Review*, 71(3), 393-410. <https://doi.org/10.1126/science.151.3712.867>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023). *Análisis de la morosidad en entidades microfinancieras del norte del Perú*. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs SBS (2008), Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008. Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs SBS (2020) *Evolución Del Sistema Financiero - diciembre 2019*. Constatado en
- Talledo Sánchez Jacqueline (2014) *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia analizó la situación de los créditos en las cajas rurales*. Publicado por la SBS. Lima Perú
- Talledo, A. (2022). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica*. Limusa Noriega.
- Vidal (2017). “*La morosidad y la rentabilidad de los Bancos en Chile*”. Tesis de Grado. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Clientes por departamento Mibanco



Fuente: Memoria anual 2023 Mibanco

## ANEXO 2: Reporte financiero

### Mibanco - Banco de la Microempresa

<u>(Miles de Soles)</u>	Dic-21	Dic-22	Dic-23
<b>Resumen de Balance</b>			
Activos	12,143,251	12,940,725	13,146,041
Disponibles	871,414	852,554	1,064,591
Colocaciones Brutas	9,376,261	9,949,503	10,630,433
Inversiones Financieras	2,059,502	2,245,109	1,524,249
Activos Rentables (1)	11,768,095	12,555,169	12,536,787
Activos Improductivos (2)	280,630	286,773	270,187
Recursos Líquidos (3)	2,895,360	3,257,675	2,670,846
Depósitos y Captaciones del Público	7,135,516	7,860,580	8,358,575
Obligaciones de Corto Plazo (4)	8,604,955	9,496,389	9,654,073
Pasivos Costeables (5)	9,863,182	10,724,471	10,815,404
Patrimonio Neto	1,595,325	1,785,910	1,964,883
Provisiones para Incobrabilidad	817,191	906,553	952,624
<b>Resumen de Resultados</b>			
Ingresos Financieros	2,325,064	2,447,137	2,421,095
Gastos Financieros	493,379	448,375	442,889
Utilidad Financiera Bruta	1,831,685	1,998,763	1,978,206
Otros Ingresos y Gastos Financieros Neto	69,691	74,058	93,447
Utilidad Operativa Bruta	1,901,376	2,072,821	2,071,653
Gastos Administrativos	900,161	947,149	1,057,086
Utilidad Operativa Neta	1,001,214	1,125,672	1,014,567
Otros Ingresos y Egresos Neto	1,084	8,548	-4,900
Provisiones de colocaciones	463,035	451,829	429,082
Otras provisiones	1,236	152	29
Depreciación y amortización	47,439	43,758	40,024
Impuestos y participaciones	128,876	187,745	161,138
Utilidad neta	361,713	450,737	391,766
<b>Resultados</b>			
Utilidad / Patrimonio, "ROAE" (6)	23.3%	26.7%	20.9%
Utilidad / Activos, "ROAA" (6)	3.1%	3.6%	3.0%
Utilidad / Ingresos Financieros	15.6%	18.4%	16.2%
Ingresos Financieros / Activos Rentables (1)	19.8%	19.5%	19.3%
Gastos Financieros / Pasivos Costeables (5)	5.0%	4.2%	4.1%
Margen Financiero Bruto	78.8%	81.7%	81.7%
Gastos de Administración / Utilidad Operativa Bruta	47.3%	45.7%	51.0%
Resultado Operacional neto / Activos Rentables (1)	4.2%	5.0%	4.4%
Gtos. provisiones / Prom. Colocaciones Brutas	5.1%	4.7%	4.2%
<b>Activos</b>			
Colocaciones Brutas / Activos Totales	77.2%	76.9%	80.9%
Cartera Atrasada / Colocaciones Brutas	4.7%	5.3%	5.4%
Cartera de Alto Riesgo "CAR" (7) / Colocaciones Brutas	6.2%	6.6%	6.4%
CAR Ajustada (8) / (Prom. Colocaciones Brutas + Castigo)	9.8%	10.7%	10.5%
Cartera Pesada (9) / Colocaciones Brutas	6.5%	6.6%	6.4%
CP Ajustada (10) / (Prom. Colocaciones Brutas + Castigos)	10.0%	10.8%	10.5%
Provisiones / Cartera Atrasada	184.0%	172.7%	165.4%
Provisiones / Cartera de Alto Riesgo (7)	140.5%	139.0%	140.0%
Provisiones / Cartera Pesada (9)	135.0%	137.1%	139.2%
CAR (7) - Provisiones / Patrimonio	-14.8%	-14.3%	-13.9%
Activos Improductivos (2) / Total de Activos	2.3%	2.2%	2.1%
<b>Pasivos y Patrimonio</b>			
Pasivos / Patrimonio (x)	6.6	6.2	5.7
Ratio de Capital Global	15.30%	14.30%	14.50%
<b>Liquidez</b>			
Caja / Depósitos y Captaciones del Público	12.2%	10.8%	12.7%
Recursos Líquidos (3) / Obligaciones de Corto Plazo (4)	33.6%	34.3%	27.7%
<b>Calificación de Cartera</b>			
Normal	90.6%	90.9%	91.7%
CPP	2.9%	2.4%	1.9%
Deficiente	1.6%	1.5%	1.1%

Dudoso	2.2%	2.4%	2.0%
Pérdida	2.7%	2.8%	3.3%
<b>Otros</b>			
Sucursales	328	331	329
Número de Empleados	10,130	10,422	11,663
Colocaciones / Empleados	926	955	911

(1) Activos Rentables = Caja + Inversiones + Interbancarios + Colocaciones vigentes + Inversiones permanentes

(2) Activos Improductivos = Cartera Deteriorada neto de provisiones + cuentas por cobrar + activo fijo + otros activos + bienes adjudicados

(3) Recursos Líquidos = Caja + Fondos interbancarios neto + Inversiones temporales

(4) Obligaciones de Corto Plazo = Total de captaciones con el público + dep. Sist.Financiero + Adeudos de Corto Plazo.

(5) Pasivos Costeables = Depósitos del Público + Fondos Interbancarios + Depósitos del Sistema Financiero + Adeudos + Valores en Circulación

(6) ROAE y ROAA = Utilidad anualizada entre patrimonio y activo prom. con respecto a diciembre del ejercicio anterior.

(7) Cartera de Alto Riesgo (CAR) = Cartera Atrasada + Refinanciada + Reestructurada

(8) Cartera de Alto Riesgo ajustada = (Cartera de Alto Riesgo + Castigos LTM)

(9) Cartera Pesada (CP) = Cartera Deficiente + Dudoso + Pérdida

(10) Cartera Pesada ajustada = (Cartera Pesada + Castigos LTM)

**Fuente:** Extraído de <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2023/03/Mibanco-Dic-20-Inst-Instrum.pdf>

### ANEXO 3: Encuesta a clientes Mibanco

Tenga a bien colaborar con otorgar información respecto a las siguientes preguntas.

#### Datos informativos

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Nivel educativo \_\_\_\_\_

Actividad económica que realiza \_\_\_\_\_

Monto del último crédito obtenido \_\_\_\_\_ N° cuotas \_\_\_\_\_

Monto de la cuota \_\_\_\_\_ Se encuentra al día en sus cuotas \_\_\_\_\_

Emite usualmente comprobante de pago Boleta \_\_\_\_ Factura \_\_\_\_ No emite \_\_\_\_\_

Pregunta 1: Describa su actividad económica que realiza usualmente

Pregunta 2: Cuál es la problemática que enfrenta cotidianamente

---

---

Pregunta 3: El crédito que obtuvo le permitió mejorar su negocio

---

---

Pregunta 4: Cuales son las ventajas de un crédito

---

---

Pregunta 5: Cuales son las desventajas de un crédito

---

---

Pregunta 6: Lleva un control de sus gastos, puede detallarme dichos gastos

---

---

---

---

Pregunta 5: Lleva un control de sus gastos, puede detallarme dichos gastos

---

---

---

---

## ANEXO 4: Entrevista a trabajadores de Mibanco

Tenga a bien colaborar con otorgar información respecto a las siguientes preguntas.

### Datos informativos

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Nivel educativo \_\_\_\_\_

Cargo o función en Mibanco \_\_\_\_\_

Pregunta 1: Describa su actividad que realiza en la entidad

Pregunta 2: Que aspectos favorables tiene su trabajo

---

---

Pregunta 3: Que aspectos desfavorables tiene su trabajo

---

---

Pregunta 4: Respecto a la morosidad en la entidad, puede decirme cuáles son sus posibles causas

---

---

Pregunta 5: Respecto a la morosidad en la entidad, puede decirme cuáles son sus posibles efectos.

---

---

Pregunta 6: Que oportunidad observa en los microcréditos en Cajamarca.

---

---

### ANEXO 5: Tabulación de la encuesta

N	Educa	Actividad	M_credito	Al_dia	Forma	C_gasto	C_ingreso	Mejor	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	v1	v2	v3	v4	v5	d1	d2	d3	d4	
1	Primaria	Comercio	2900	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	Primaria	Comercio	3200	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	
3	Primaria	Comercio	2600	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	
4	Secundaria	Comercio	1500	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	Primaria	Comercio	5000	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
6	Secundaria	Comercio	4200	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	
7	Secundaria	Comercio	4500	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	
8	Primaria	Comercio	3000	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	Primaria	Comercio	3600	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
10	Secundaria	Comercio	2500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	
11	Primaria	Comercio	3100	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	
12	Superior	Comercio	3500	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
13	Secundaria	Comercio	3800	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
14	Primaria	Comercio	3300	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	
15	Primaria	Comercio	3000	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
16	Superior	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	
17	Secundaria	Comercio	4300	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
18	Secundaria	Comercio	2500	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	
19	Primaria	Comercio	3100	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	
20	Primaria	Comercio	4800	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
21	Primaria	Comercio	1500	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	
22	Primaria	Comercio	2500	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	
23	Primaria	Comercio	2300	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	
24	Primaria	Comercio	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	
25	Secundaria	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
26	Primaria	Comercio	1200	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	
27	Secundaria	Comercio	1800	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	
28	Primaria	Comercio	1300	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	
29	Primaria	Comercio	2400	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	
30	Primaria	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	
31	Superior	Comercio	1800	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	

32	Secundaria	Comercio	1500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
33	Primaria	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	
34	Secundaria	Comercio	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	
35	Primaria	Comercio	3500	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	
36	Primaria	Comercio	1400	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
37	Secundaria	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	
38	Primaria	Comercio	1700	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
39	Secundaria	Comercio	2500	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
40	Superior	Comercio	3500	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	
41	Secundaria	Comercio	4100	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	
42	Primaria	Comercio	3100	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
43	Primaria	Comercio	3000	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	
44	Secundaria	Comercio	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	
45	Primaria	Comercio	2500	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	
46	Secundaria	Comercio	2500	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	
47	Primaria	Comercio	3000	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	
48	Primaria	Comercio	3000	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	
49	Primaria	Manufactura	3500	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
50	Secundaria	Manufactura	1800	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	
51	Secundaria	Manufactura	4900	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
52	Primaria	Manufactura	1000	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
53	Secundaria	Manufactura	3500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	
54	Superior	Manufactura	6500	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	
55	Primaria	Manufactura	4400	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	
56	Secundaria	Manufactura	7000	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	
57	Primaria	Manufactura	2500	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
58	Primaria	Manufactura	2500	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	
59	Superior	Manufactura	3500	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
60	Primaria	Manufactura	5600	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	
61	Secundaria	Manufactura	3500	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	
62	Secundaria	Manufactura	2500	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	
63	Secundaria	Manufactura	3500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	
64	Primaria	Manufactura	3000	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
65	Primaria	Manufactura	3500	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
66	Secundaria	Manufactura	8000	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1

67	Primaria	Manufactura	2500	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
68	Primaria	Manufactura	3500	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1
69	Secundaria	Manufactura	3500	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0
70	Primaria	Restaurante	9000	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
71	Primaria	Restaurante	3500	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1
72	Superior	Restaurante	2500	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0
73	Primaria	Restaurante	3500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1
74	Secundaria	Restaurante	6300	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
75	Primaria	Restaurante	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0
76	Secundaria	Restaurante	3500	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
77	Secundaria	Restaurante	2500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1
78	Primaria	Restaurante	3500	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1
79	Primaria	Restaurante	3000	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1
80	Primaria	Restaurante	2900	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0
81	Secundaria	Restaurante	2500	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
82	Secundaria	Restaurante	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
83	Primaria	Restaurante	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
84	Superior	Restaurante	7200	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
85	Primaria	Restaurante	1000	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
86	Secundaria	Restaurante	3050	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0
87	Primaria	Transporte	2500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0
88	Primaria	Transporte	3000	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
89	Primaria	Transporte	2900	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0
90	Primaria	Transporte	6000	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1
91	Secundaria	Transporte	5100	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0
92	Superior	Transporte	3500	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0
93	Primaria	Transporte	2500	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1
94	Secundaria	Transporte	4000	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0
95	Primaria	Transporte	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0
96	Secundaria	Transporte	3500	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
97	Primaria	Transporte	3200	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0
98	Primaria	Transporte	2500	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
99	Secundaria	Transporte	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0
##	Primaria	Transporte	3000	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
##	Secundaria	Construcción	3000	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

##	Primaria	Construcción	2500	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
##	Primaria	Construcción	3000	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0
##	Secundaria	Construcción	3500	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0
##	Secundaria	Construcción	2800	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
##	Primaria	Construcción	3500	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0
##	Primaria	Construcción	3000	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
##	Secundaria	Construcción	2500	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0
##	Primaria	Servicios	1000	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0
##	Secundaria	Servicios	3000	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
##	Secundaria	Servicios	3900	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
##	Secundaria	Servicios	3000	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0
##	Primaria	Servicios	1400	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0
##	Primaria	Servicios	1200	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
##	Primaria	Otros	2500	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0
##	Secundaria	Otros	1000	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1
##	Primaria	Otros	3000	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0
##	Primaria	Otros	1500	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1

### Leyenda de la encuesta

---

Educación

---

Actividad

---

M\_credito

---

N\_cuotas

---

M\_cuota

---

Al\_dia

---

Formal

---

Control\_gastos

---

Control ingresos

---

Mejora

---

Problemática\_1      Baja capacidad de generar ingresos

---

Problemática_2	Baja calidad de nuestros productos
Problemática_3	Mercado limitado
Problemática_4	Poco capital de trabajo
Problemática_5	Elevados intereses
Problemática_6	El banco no lo atiende oportunamente
Problemática_7	No cumplo con los requisitos
Problemática_8	Poco equipamiento
Problemática_9	Falta de capacitación
Problemática_10	No estamos asociados
Problemática_11	No se tiene una actividad estable
Ventaja_1	Permite reparar las máquinas de trabajo
Ventaja_2	Nos ayuda a comprar más mercadería
Ventaja_3	Permite ampliar el negocio
Ventaja_4	Permite aprovechar oportunidades de negocio
Ventaja_5	Facilita la implementación del negocio
Desventaja_1	Elevada tasa de interés
Desventaja_2	Prestamos de bajo monto
Desventaja_3	Si no cumplimos no podemos acceder a nuevos créditos
Desventaja_4	Nos sobre endeudamos

### ANEXO 6: Tabulación de la entrevista

N	Edad	Sexo	Educación	Actividad	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	E1	E2	E3	E4	E5	E6
1	28	0	Superior	Promotor crédito	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
2	31	0	Superior	Promotor crédito	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
3	29	0	Superior	Promotor crédito	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0
4	35	1	Superior	Analista de crédito	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1

#### Leyenda de la entrevista

Edad

Sexo

Educación

Actividad

Causa\_morosidad\_1 Insuficientes garantías del cliente

Causa\_morosidad\_2 Mayores colocaciones incrementa la morosidad

Causa\_morosidad\_3 No se verifica apropiadamente al cliente

Causa\_morosidad\_4 Actividad económica informal

Causa\_morosidad\_5 No se dispone de historial crediticio apropiado del cliente

Causa\_morosidad\_6 Tasa de interés del producto elevada

Causa\_morosidad\_7 Pocas barreras para el sobreendeudamiento

Efecto\_morosidad\_1 Elevado costo del crédito

Efecto\_morosidad\_2 Pérdida de rentabilidad de Mibanco

Efecto\_morosidad\_3 Sobreendeudamiento del cliente

Efecto\_morosidad\_4 Estancamiento o quiebra del negocio del cliente

Efecto\_morosidad\_5 Limitada inclusión financiera

Efecto\_morosidad\_6 Aumento de la informalidad