

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

“EVALUACIÓN CREDITICIA EN MIBANCO, AGENCIA CHOTA, 2025”

**Tesis para optar al título profesional de:
Contador Público**

Autores:

**Lily Roxany Burga Diaz
Flor Marita Regalado Díaz**

Asesor:

Dr. Wilder Omar Vargas Campos

Chota – Perú

2026



"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

CONSTANCIA N° 001-2026- VCWO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD Y USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El que suscribe, en calidad de asesor de tesis, deja constancia que el informe final de tesis titulado: **Evaluación crediticia en Mibanco, Agencia Chota, 2025.**

Elaborado por: **Lily Roxany Burga Diaz y Flor Marita Regalado Díaz.**

BACHILLERES en Contabilidad de la Facultad de **Ciencias Contables Y Empresariales**, fue sometido a la evaluación mediante el **software de similitud**, considerando el contenido comprendido desde el resumen hasta las referencias bibliográficas.

El resultado obtenido es:

Porcentaje de similitud	Porcentaje de uso de Inteligencia Artificial	Criterio de originalidad
11%	*%	Si cumple
Literal e) del artículo 27 del Reglamento de Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N.º 770-2025-UNACH.		

Se adjunta el reporte de evaluación de originalidad emitido por el software de similitud.

Chota, 27 de agosto de 2026.


.....
Dr. Wilder Omar Vargas Campos
DOCENTE ORDINARIO ASOCIADO T.C.
MAT. 12 - 927
ORCID. 0000-0002-2780-491X

Dr. Vargas Campos, Wilder Omar

IFT LILY ROXANY Y FLOR MARITA

 IFT LILY ROXANY Y FLOR MARITA
 1234567
 Universidad Nacional Autonoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3634717698

Fecha de entrega

27 ago 2026, 4:08 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 ago 2026, 4:32 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

IFT_ENVIADO_POR_LILY_ROXANY_EL_27_DE_AGOSTO_2026.docx

Tamaño del archivo

1.8 MB

120 páginas

25.569 palabras

150.015 caracteres

11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

11%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.unach.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Internet	www.coursehero.com	<1%
5	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	<1%
6	Internet	distancia.udh.edu.pe	<1%
7	Internet	uaf.gob.do	<1%
8	Internet	es.scribd.com	<1%
9	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
10	Internet	www.smv.gob.pe	<1%
11	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%

12	Internet	dspace.unach.edu.ec	<1%
13	Internet	repositorio.uwíener.edu.pe	<1%
14	Publicación	Fox, April Ursula. "Performatic Learning in Informal Education: A Mixed Methods ...	<1%
15	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
17	Internet	rei.iteso.mx	<1%
18	Internet	repositoriotec.tec.ac.cr	<1%
19	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
20	Internet	bibliotecadigital.fgv.br	<1%
21	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
22	Internet	etheses.whiterose.ac.uk	<1%
23	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
24	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
25	Internet	moam.info	<1%

26	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
27	Internet	repositorio.unat.edu.pe	<1%
28	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
29	Internet	repositoriovip-api.uasd.edu.do	<1%
30	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
31	Internet	obisnet.adu.edu.tr	<1%
32	Internet	pdfslide.tips	<1%
33	Internet	docplayer.es	<1%
34	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	<1%
35	Internet	repositorio.usil.edu.pe	<1%
36	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
37	Internet	www.slideshare.net	<1%
38	Internet	documents.mx	<1%
39	Internet	repository.javeriana.edu.co	<1%

40	Internet	upc.aws.openrepository.com	<1%
41	Internet	dspace-uh-tmp.igniteonline.la	<1%
42	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
43	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
44	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
45	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
46	Internet	www-wds.worldbank.org	<1%
47	Internet	www.equilibrium.com.pe	<1%
48	Internet	www.memfod.edu.uy	<1%
49	Publicación	Benites Carbajal, Ana Maria Haydee Villacorta Alfaro, Karla Isabel. "Intervencio...	<1%
50	Internet	repositorio.ues.edu.sv	<1%
51	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
52	Internet	cfanesppectaculos.com	<1%
53	Internet	peru.lideresapla.com	<1%

54	Internet	repositorio.uchile.cl	<1%
55	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
56	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
57	Internet	repository.uamerica.edu.co	<1%
58	Internet	ta-retirement.com	<1%
59	Publicación	S. A. Bernal, R. Mejía de Gutiérrez, F. Ruiz, H. Quiñones, J. L. Provis. "High-tempera...	<1%
60	Internet	prototipo.regioncallao.gob.pe	<1%
61	Internet	repositorio.eespjjsco.edu.pe	<1%
62	Internet	repositorio.isil.pe	<1%
63	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
64	Internet	repositorio.unemi.edu.ec	<1%
65	Internet	repositorio.uns.edu.pe	<1%
66	Internet	repositorio.uti.edu.ec	<1%
67	Internet	repositorio.utp.edu.co	<1%

68	Internet	repositorio.utp.edu.pe	<1%
69	Internet	uncdf.org	<1%
70	Internet	worldwidescience.org	<1%
71	Internet	www.ispor.org	<1%
72	Internet	www.utu.edu.uy	<1%
73	Internet	www.zocor.com	<1%
74	Publicación	Navarro, Carlos Antonio Ramos. "Efectos del Streaming (OTT de Contenido) Sobre..."	<1%
75	Publicación	Otalora Gonzalez, Ingrid Johanna Pardo Rincón, Erwin Felipe. "Abitare: Una Inno..."	<1%
76	Internet	caja.sparkassenstiftung-latinoamerica.org	<1%
77	Internet	digibug.ugr.es	<1%
78	Internet	docs.google.com	<1%
79	Internet	dspace.unl.edu.ec	<1%
80	Internet	editoraartemis.com.br	<1%
81	Internet	helvia.uco.es	<1%

82	Internet	libros.cenid.org	<1%
83	Internet	mderecho.itam.mx	<1%
84	Internet	reference-global.com	<1%
85	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
86	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%
87	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
88	Internet	repositorio.uta.edu.ec	<1%
89	Internet	tesis.pucp.edu.pe	<1%
90	Internet	uisrael.edu.ec	<1%
91	Internet	www.elsevier.es	<1%
92	Internet	www.fao.org	<1%
93	Internet	www.fitchmexico.com	<1%
94	Internet	www.oas.org	<1%
95	Internet	www.regionjunin.gob.pe	<1%

96	Internet	www.tuling.com	<1%
97	Internet	Sandemete Mesa, Gloria, Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de ...	<1%
98	Internet	contactoprofesional.com	<1%
99	Internet	gestiopolis.com	<1%
100	Internet	host170.sedici.unlp.edu.ar	<1%
101	Internet	repositorio.comillas.edu	<1%
102	Internet	repositorio.unitec.edu	<1%
103	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
104	Internet	repositorio.uotavalo.edu.ec	<1%
105	Internet	revistas.pucp.edu.pe	<1%
106	Internet	upo.es	<1%
107	Internet	www.aguabolivia.org	<1%
108	Internet	www.cenda.usb.ve	<1%
109	Internet	www.grafiati.com	<1%

110	Internet	www.supervalores.gov.co	<1%
111	Internet	www.tacner.com	<1%
112	Publicación	Cyntia Victoria Ccahuancama Trujillo. "Development of pedagogical leadership th...	<1%
113	Publicación	Iván Martínez, Miren Etxeberria, Elier Pavón, Nelson Díaz. "Analysis of the proper...	<1%
114	Internet	baixardoc.com	<1%



 Dr. Wilder Omar Vargas Campos
 DOCENTE ORDINARIO ASOCIADO T.C.
 MAT. 12 - 927
 ORCID. 0000-0002-2780-491X



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las **10:00 a. m. del día 09 de setiembre de 2026**, reunidos en el auditorio "**Luca Pacioli**" de la **Escuela Profesional de Contabilidad**, los miembros del Jurado Evaluador, designados mediante **Resolución de Facultad N.º 060-2026-FCCE-UNACH**, conformado por:

- **Dr. Jhonner Mejía Huamán**, identificado con DNI N.º 44095288, en calidad de **Presidente**.
- **Dr. Edi Rojas Campos**, identificado con DNI N.º 43853850, en calidad de **Secretario**.
- **Mtro. Artemio Fernandez Gastelo**, identificado con DNI N.º 27415796, en calidad de **Vocal**.

En cumplimiento a lo dispuesto en la **Resolución de Decanato N.º 030-2026-DFCCE-UNACH**, el Jurado Evaluador se reúne con la finalidad de llevar a cabo la **sustentación del Informe Final de Tesis** titulado "**Evaluación crediticia en Mibanco, agencia Chota, 2025**", perteneciente a los bachilleres de contabilidad: **Lily Roxany Burga Díaz** y **Flor Marita Regalado Díaz**, bajo la asesoría del **Dr. Wilder Omar Vargas Campos**.

La sustentación se desarrolló de conformidad con los requisitos y procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota; concluida la exposición de las tesis y absueltas las preguntas formuladas; el Jurado Evaluador acordó por unanimidad declarar **APROBADO** el Informe Final de Tesis, con el calificativo de **14 (catorce)**.

En consecuencia, se acuerda **eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales**, para que se continúe con el trámite correspondiente y se emita el acto resolutorio que declare aprobado el Informe Final de Tesis.

Siendo las **11:20 a. m. del mismo día**, se da por concluido el acto de sustentación. En señal de conformidad, los miembros del Jurado Evaluador suscriben la presente acta.

Dr. Jhonner Mejía Huamán
Presidente

Dr. Edi Rojas Campos
Secretario

Mtro. Artemio Fernandez Gastelo
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres, Oscar Burga Sánchez y Luzmeña Díaz Vera, por su amor, esfuerzo, ejemplo y apoyo incondicional a lo largo de mi formación personal y profesional; a mis hermanos, Joselito, Gilbert, Sucely, Denni y Maricielo, por su cariño, comprensión y constante motivación; y a mi cuñada, Thalia, por su apoyo y consideración durante este proceso. A todos ustedes, con profundo cariño y gratitud, dedico este logro, fruto de años de esfuerzo, perseverancia y dedicación.

Lily Roxany Burga Díaz

Dedico este trabajo, con mucho amor y gratitud, a mis padres, Brisalina Díaz y Mario Regalado, quienes con su amor, esfuerzo y apoyo incondicional me impulsaron a seguir adelante; a mi querida hermana, Kamila Anghelique Regalado Díaz, por su cariño, compañía y por ser una parte importante de mi vida. A mis demás familiares por sus consejos, palabras de aliento y por estar siempre presentes. Cada uno de ustedes ha sido parte importante de este logro.

Flor Marita Regalado Díaz

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por la vida, la salud y la fortaleza para culminar esta investigación. Expresamos nuestro especial reconocimiento a nuestro asesor, el Dr. Wilder Omar Vargas Campos, por su orientación académica, su rigurosidad metodológica y su acompañamiento constante durante el desarrollo de la tesis. De igual manera, agradecemos al gerente de Mibanco, Agencia Chota, por brindar las facilidades y el acceso a los manuales institucionales que sustentaron el análisis del proceso de evaluación crediticia. Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a los analistas de la agencia por su colaboración responsable y por responder el cuestionario con veracidad, lo cual contribuyó a la consistencia de los resultados.

Índice de contenidos

Índice de tablas	VII
Índice de figuras	IX
Índice de abreviaturas	XI
Resumen y palabras clave	XII
Abstract and keywords	XIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	1
Justificación.....	4
Formulación del problema	5
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Definiciones conceptuales.....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo, diseño, nivel y enfoque de investigación	21
3.2. Ubicación, población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	22
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.4. Hipótesis.....	25
3.5. Operacionalización de variables.....	27
3.6. Procedimientos de recolección de datos.....	28
3.7. Análisis de datos.....	28
3.8. Material y equipos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	31
4.1. Descripción de resultados y/o resultados inferenciales.....	31
4.2. Contratación de hipótesis.....	74
4.3. Discusión.....	76

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1. Conclusiones	80
5.2. Recomendaciones.....	81
REFERENCIAS	83

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados de análisis de confiabilidad (alfa de Cronbach)	25
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variables.....	27
Tabla 3	Material y equipos.....	29
Tabla 4	Características del producto Mi Capital para capital de trabajo	31
Tabla 5	Secuencia general del proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025	35
Tabla 6	Autonomías de aprobación del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025	36
Tabla 7	Tratamiento de expedientes observados en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital.....	37
Tabla 8	Formalización, desembolso y seguimiento del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025	39
Tabla 9	Resultados de los controles aplicados en la identificación del cliente.....	42
Tabla 10	Procedimiento de solicitud, recolección y verificación de información del cliente en el producto Mi Capital	52
Tabla 11	Frecuencia de aplicación de controles en la solicitud, recolección y verificación de información.....	53
Tabla 12	Flujo completo de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital	63
Tabla 13	Matriz referencial de riesgo crediticio según probabilidad de incumplimiento e impacto de la operación	64
Tabla 14	Estructura operativa de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital	65
Tabla 15	Frecuencia de aplicación de controles en la evaluación integral del cliente.....	67
Tabla 16	Salidas de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital	73
Tabla 17	Verificación descriptiva de los objetivos de investigación.....	75
Tabla 18	V de Aiken del instrumento para evaluación crediticia	7
Tabla 19	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de evaluación crediticia	8
Tabla 20	Tipos de productos que ofrece Mibanco	9
Tabla 21	Verificación de identidad del solicitante mediante DNI y consulta en RENIEC o SBS antes de iniciar la evaluación.....	10
Tabla 22	Contraste del domicilio declarado con comprobantes vigentes y verificación de campo.....	10

Tabla 23	Confirmación del RUC activo y coherencia con el giro declarado del negocio.....	10
Tabla 24	Evaluación de la antigüedad y formalización del negocio mediante documentos de respaldo.....	11
Tabla 25	Consulta del historial crediticio del cliente y, cuando correspondió, de su cónyuge en SBS o Infocorp.....	11
Tabla 26	Incorporación del perfil de riesgo del cliente antes de la aprobación del crédito...	11
Tabla 27	Uso de checklist para verificar la presentación de los documentos requeridos.....	12
Tabla 28	Exigencia de subsanación de observaciones documentales antes de continuar la evaluación	12
Tabla 29	Contraste de la información financiera declarada con comprobantes y registros...	12
Tabla 30	Registro de discrepancias entre información declarada y evidenciada en el expediente crediticio	13
Tabla 31	Visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo operativo real	13
Tabla 32	Incorporación de registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada.....	13
Tabla 33	Verificación de propiedad y situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante	14
Tabla 34	Valorización de la garantía con fuentes confiables y actualizadas	14
Tabla 35	Cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando ingresos netos verificados	14
Tabla 36	Comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos para ajustar monto o plazo del crédito.....	15
Tabla 37	Consolidación de la deuda total del solicitante en SBS o Infocorp antes de aprobar el crédito	15
Tabla 38	Evaluación del flujo neto mensual del cliente después del pago de obligaciones..	15
Tabla 39	Ponderación de la calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses en la decisión crediticia	16
Tabla 40	Incidencia de la conducta de pago pasada en el monto, tasa o aprobación final	16

Índice de figuras

Figura 1	Investigación descriptiva.....	21
Figura 2	Mapa de ubicación de Mibanco Agencia Chota.....	23
Figura 3	Flujo general de evaluación crediticia del producto MiCapital en Mibanco, Agencia Chota, 2025	38
Figura 4	Proceso de identificación del cliente en Mibanco, Agencia Chota, producto Mi Capital, 2025	43
Figura 5	Verificación de identidad del solicitante mediante DNI y consulta en RENIEC o SBS antes de iniciar la evaluación	44
Figura 6	Contraste del domicilio declarado con comprobantes vigentes y verificación de campo	45
Figura 7	Confirmación del RUC activo y coherencia con el giro declarado del negocio	46
Figura 8	Evaluación de la antigüedad y formalización del negocio mediante documentos de respaldo	47
Figura 9	Consulta del historial crediticio del cliente y, cuando correspondió, de su cónyuge en SBS o Infocorp	48
Figura 10	Incorporación del perfil de riesgo del cliente antes de la aprobación del crédito	49
Figura 11	Proceso de solicitud de información – Crédito Mi Capital (Mibanco – Agencia Chota, 2025).....	55
Figura 12	Uso de checklist para verificar la presentación de los documentos requeridos	56
Figura 13	Exigencia de subsanación de observaciones documentales antes de continuar la evaluación.....	57
Figura 14	Contraste de la información financiera declarada con comprobantes y registros	57
Figura 15	Registro de discrepancias entre información declarada y evidenciada en el expediente crediticio.....	58
Figura 16	Visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo operativo real	59
Figura 17	Incorporación de registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada.....	59
Figura 18	Verificación de propiedad y situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante.....	60
Figura 19	Valorización de la garantía con fuentes confiables y actualizadas	61
Figura 20	Proceso de evaluación integral del cliente en Mibanco, Agencia Chota, producto Mi Capital, 2025.....	66

Figura 21	Cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando ingresos netos verificados	68
Figura 22	Comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos para ajustar monto o plazo del crédito	69
Figura 23	Consolidación de la deuda total del solicitante en SBS o Infocorp antes de aprobar el crédito	69
Figura 24	Evaluación del flujo neto mensual del cliente después del pago de obligaciones	70
Figura 25	Ponderación de la calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses en la decisión crediticia.....	71
Figura 26	Incidencia de la conducta de pago pasada en el monto, tasa o aprobación final...	71

Índice de abreviaturas

Abreviatura	Significado
AAI	Apoyo y Asociados Internacionales S.A.C.
ADJ	Formato adjunto
AFP	Administradora Privada de Fondos de Pensiones
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BIS	Bank for International Settlements
CIB	Credit Information Bureau
DNI	Documento Nacional de Identidad
EBA	European Banking Authority
IPE	Instituto Peruano de Economía
KYC	Know Your Customer / Conozca a su cliente
MYPE	Micro y pequeña empresa
RCI	Ratio cuota/ingreso
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
RUC	Registro Único de Contribuyentes
S.A.	Sociedad Anónima
S.A.C.	Sociedad Anónima Cerrada
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SENAMHI	Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TEA	Tasa efectiva anual
UTM	Universal Transverse Mercator
WGS84	World Geodetic System 1984

Resumen y palabras clave

La investigación tuvo como objetivo describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025. El estudio fue de tipo básico, de diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y de enfoque mixto, ya que integró información documental del proceso crediticio con datos cuantitativos provenientes de una encuesta. La población y la muestra estuvieron conformadas por 37 analistas de crédito, por lo que se aplicó un censo. Se emplearon como técnicas la revisión documental y la encuesta; los instrumentos utilizados fueron la ficha documental y un cuestionario. En la identificación del cliente, se destacó la consulta del historial crediticio. En la solicitud y verificación de la información, resaltaron la subsanación documental, la visita al negocio y la revisión de las garantías. En la evaluación integral, los criterios más frecuentes fueron la conducta de pago previa, el ratio cuota/ingreso (RCI), el flujo neto y la deuda total. Se concluyó que el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital estuvo operativamente definido y sustentado en controles documentales, financieros y de campo, aunque requiere fortalecer la trazabilidad del expediente y la uniformidad de algunos controles internos.

Palabras clave: evaluación crediticia; garantías; Mi Capital; evaluación cualitativa y cuantitativa.

Abstract and keywords

The objective of this research was to describe the credit evaluation process for the “Mi Capital” product implemented by Mibanco, Chota Branch, 2025. The study was a basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive study using a mixed-methods approach, integrating documentary information on the credit process with quantitative survey data. The population and sample consisted of 37 credit analysts, so a census was conducted. The techniques used were document review and a survey; the instruments used were a document checklist and a questionnaire. In the customer identification process, checking the credit history was highlighted. In the request and verification of information, the correction of missing documentation, the business visit, and the review of collateral stood out. In the comprehensive evaluation, the most common criteria were past payment behavior, the installment-to-income ratio (RCI), net cash flow, and total debt. It was concluded that the credit evaluation process for the Mi Capital product was operationally well-defined and supported by documentary, financial, and field controls, although it requires strengthening the traceability of the file and the consistency of certain internal controls.

Keywords: credit assessment; collateral; Mi Capital; qualitative and quantitative assessment.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

Entre 2010 y 2025, el sector de las microfinanzas y la banca orientada a emprendedores experimentó un crecimiento significativo en América Latina y el Caribe, donde se concentra el 44% de la cartera global; con ello, se generaron tanto oportunidades como desafíos en materia de evaluación crediticia (Mancha y Cavalcanti, 2024). Según el informe de Experian, la tasa de aceptación de préstamos de los bancos se redujo a un rango aproximado entre 61% y 70%, debido a una mayor proporción de morosos que no fueron identificados mediante la evaluación crediticia (Nallakaruppan et al., 2024). En este contexto, Carpi (2023) señala que la evaluación crediticia no solo corresponde a una mera revisión documental, sino que se convierte en la herramienta esencial para predecir la capacidad real de pago del solicitante; en la misma línea, Li y Guo (2021) señalan que en China el proceso de evaluación crediticia para pequeñas empresas presenta limitaciones por falta de estandarización financiera, sin embargo, si se mejorara el modelo discriminante, la eficiencia de la evaluación crediticia aumentaría de 70.5% a 77.95%.

En Perú, las microfinancieras enfrentan deficiencias significativas en la evaluación cualitativa de los expedientes de crédito. Se observó ineficiencia en el 69.0% de los casos respecto a la información sobre los registros de cuentas del negocio; en el 98.32% respecto a las medidas de seguridad del local; en el 34.08% respecto a la presentación de documentos que acrediten la propiedad del local; en el 8.94% respecto a la propiedad de la vivienda del cliente; y en el 1.4% respecto a la experiencia del cliente en el negocio (Aguirre et al., 2022).

En la región de Cajamarca, la elevada pobreza, con un índice de 44.5% en 2023, según el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2024), y la alta dependencia del sector agrícola, que representa el 64.9% de los ingresos, limitan la capacidad de pago de los clientes. Asimismo, la morosidad regional aumentó en 5.1%, de acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú

(BCRP, 2024), lo que incrementa la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación crediticia de las entidades microfinancieras para hacerlos más eficientes.

La entidad Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., con RUC 20382036655, es la principal institución de microfinanzas del país y cuenta con una amplia presencia territorial (Mibanco, 2023). De acuerdo con la empresa peruana Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. (AAI), al cierre del 2024, Mibanco contaba con 285 agencias a nivel nacional y tenía presencia en los 24 departamentos del país. Además, se consolidó como una entidad financiera líder en el otorgamiento de créditos a la micro y a la pequeña empresa, con una participación en el sistema financiero de alrededor de 27% y 12%, respectivamente. Asimismo, la cartera pesada, asociada a exposiciones de deudores clasificados en las categorías Deficiente, Dudoso y Pérdida, presentó un incremento durante el periodo analizado, aumentó de 7.9% en diciembre de 2023 a 8.3% en diciembre de 2024, situación que evidencia una mayor exposición al deterioro de la calidad crediticia, aunque no permite atribuir dicho comportamiento exclusivamente al proceso de evaluación crediticia (AAI, 2025).

Mibanco ofrece nueve productos crediticios dirigidos a distintos perfiles de clientes, tales como Rapidito, Efectivo Altoque, Compras de Deuda Exprés, Mi Local, Mi Capital, Crédito Mujer, Mi Casa (dependiente e independiente) y Crédito Wiñay (ver el Anexo 8). Cada producto se diferencia por su propósito, tipo de cliente y enfoque de evaluación, que varía desde procesos simplificados con requisitos mínimos hasta evaluaciones mixtas basadas en la capacidad de pago, el historial y las garantías. Entre estos, el producto Mi Capital, orientado a microempresarios que requieren recursos para ampliaciones o mejoras de sus negocios, con montos de S/ 1,000.00 a S/ 90,000.00, muestra un proceso de evaluación mixto que integra análisis cuantitativos y cualitativos como ingresos, flujo neto, garantías y comportamiento de pago; esta característica lo convierte en el producto más adecuado para el estudio, ya que

requiere una evaluación crediticia más integral y representativa del modelo operativo de la entidad.

En Mibanco, Agencia Chota, las dificultades identificadas en el ámbito nacional también se manifestaron en la gestión local, donde la tasa de créditos impagos alcanzó el 5.74% durante el primer semestre del año 2025, de acuerdo con la información interna proporcionada por el gerente de la institución (comunicación personal, 21 de agosto de 2025); sin embargo, antes del desarrollo de la investigación, no se conocía con exactitud la forma en que se desarrollaba el proceso de evaluación crediticia aplicado para el producto Mi Capital, así como las particularidades de cada una de sus fases. Esta situación demostró la necesidad de analizar dicho proceso en el contexto de la agencia, a fin de comprender su funcionamiento y generar evidencia que contribuya a la gestión crediticia de la institución.

Entre las razones que explican esta situación se encuentra la formalización limitada de los microempresarios en Chota, situación que complica la identificación del cliente y la solicitud de información; asimismo, la variabilidad de ingresos por actividades informales, la dificultad de documentar flujos de caja y la presión por expansión de colocaciones en zonas de menor cobertura financiera; estas condiciones pueden generar una menor verificación documental, inconsistencias en la información proporcionada, visitas menos frecuentes a los negocios y garantías débiles o de difícil ejecución.

Si esta situación no se aborda apropiadamente, la Agencia Chota de Mibanco podría enfrentar un aumento de la morosidad, deterioro de su cartera, mayores gastos en provisiones para crédito, menor rentabilidad, reducción en la capacidad de crecimiento de la cartera y, en última instancia, menor inclusión financiera en esta ciudad; en cambio, el fortalecimiento de los procesos de evaluación crediticia permitiría mitigar el riesgo, aumentar la solvencia de la agencia y contribuir al desarrollo de microempresarios formales en la zona.

La calificación baja pero estable asignada a Mibanco, así como su política de constitución de provisiones voluntarias (Moody's Local Perú, 2025), evidencian que la institución reconoce la existencia de riesgos en su cartera crediticia, lo cual evidencia que el problema de evaluación crediticia se presenta en la propia entidad; este reconocimiento institucional permitió afirmar que el problema existe en el contexto de estudio y ameritó un análisis detallado del proceso de evaluación implementado en 2025 por la Agencia Mibanco Chota.

La investigación describió detalladamente el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025, logró identificar sus fortalezas y debilidades, y formuló recomendaciones para mejorar dicho proceso, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa, menor riesgo crediticio y mayor inclusión financiera en la zona; de esta manera, el estudio aportó un insumo valioso tanto para la entidad como para la literatura sobre contabilidad y gestión de riesgos en microfinanzas.

Justificación

En este contexto, la investigación se justificó por la necesidad de analizar de forma técnica y documentada el proceso de evaluación crediticia implementado por Mibanco, Agencia Chota, con la finalidad de determinar su coherencia y adecuación frente a los criterios teóricos y los manuales internos de la entidad. La investigación permitió identificar fortalezas y debilidades en la aplicación de los criterios de evaluación y en el uso de garantías, y formular recomendaciones para mejorar los procedimientos internos de análisis crediticio y fortalecer la toma de decisiones financieras. Asimismo, contribuyó a la literatura contable y microfinanciera al ofrecer una descripción estructurada del proceso de evaluación aplicado al producto Mi Capital, aportando evidencia útil para futuras investigaciones y para la gestión crediticia en contextos similares.

A nivel práctico, el estudio sirvió para describir cómo se ejecutó el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, durante el año 2025, iniciando desde la identificación del cliente hasta la evaluación integral que sustentó la decisión crediticia; sus resultados permitieron identificar aspectos críticos del procedimiento, como la verificación documental, la visita al negocio, el registro de discrepancias, la valorización de garantías, el cálculo del ratio cuota/ingreso y la revisión del historial de pago. Asimismo, esta información constituyó un insumo útil para que la agencia fortalezca la trazabilidad del expediente crediticio, uniformice la aplicación de sus controles internos y reduzca el riesgo de aprobar créditos sin respaldo suficiente o por encima de la capacidad real de pago del cliente.

Desde el punto de vista académico, la investigación resultó relevante porque contribuye al cumplimiento de los requisitos para optar al título profesional de Contador Público y, además, servirá de antecedente para posteriores investigaciones relacionadas con la evaluación crediticia microfinanciera. Además, el estudio contribuyó al desarrollo de un conocimiento más profundo sobre la evaluación crediticia en contextos de alta vulnerabilidad económica.

Formulación del problema

Por tanto, la formulación del problema se enmarca en la pregunta general: ¿Cómo se desarrolla el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025?

Y las preguntas específicas:

¿Cómo se realiza la identificación del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025?

¿Cómo se solicita, recolecta y verifica la información del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025?

¿Cómo se ejecuta la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025?

Objetivos

Objetivo general

Describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Objetivos específicos

Describir la identificación del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Describir la solicitud, recolección y verificación de información del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Describir la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Okkar (2025), en su investigación realizada en Myanmar, tuvo como objetivo describir las prácticas de evaluación crediticia del Banco Ciudadano de Myanmar. Los resultados indicaron que las cinco prácticas de evaluación crediticia: (i) identificación y selección del cliente, (ii) solicitud de información y valoración, (iii) condiciones, (iv) aprobación y (v) monitoreo influyen de manera positiva en la cartera crediticia; asimismo, la política gubernamental ejerce un efecto moderador negativo sobre la valoración crediticia debido a restricciones como topes de tasas de interés y control cambiario, mientras que su influencia sobre la aprobación y el monitoreo es positiva al facilitar mecanismos de supervisión más eficientes. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque mixto y diseño transversal no experimental, mediante un cuestionario aplicado a 78 trabajadores del área de créditos y el procesamiento de los datos mediante estadística inferencial. Concluyó que se requiere fortalecer las prácticas de evaluación crediticia mediante sistemas de monitoreo y técnicas de análisis basadas en datos.

Este antecedente abordó procesos similares a los objetivos del estudio: la selección del cliente se relaciona con la identificación; la valoración y las condiciones están asociadas a la solicitud y la verificación de la información; la aprobación y el monitoreo se vinculan con la evaluación integral del cliente.

Klus y Piechocka (2024), en Polonia, tuvieron como objetivo analizar los cambios en la evaluación crediticia bancaria de personas naturales en el mercado local de servicios financieros de la aglomeración de Poznań. Determinaron que los criterios más relevantes para la evaluación crediticia fueron el nivel de ingresos, identificado por 92.4% de los encuestados; el historial crediticio, con 89.1%; y la estabilidad laboral, con 89.3%. Asimismo, se consideraron como criterios complementarios el valor de las obligaciones financieras

mantenidas, con 65.1%; los activos personales, con 67.7%; y la edad del prestatario, con 58.3%. Utilizaron una metodología basada en el análisis descriptivo, la revisión de información secundaria y una encuesta diagnóstica aplicada a residentes de la aglomeración de Poznań, mediante entrevistas individuales y cuestionarios estructurados. Concluyeron que la evaluación crediticia bancaria se basa principalmente en los ingresos, el historial crediticio, la estabilidad de la fuente de pago, las obligaciones y el respaldo patrimonial, aunque el proceso tiende a centralizarse y automatizarse.

El estudio aportó evidencia comparable con la investigación, porque permitió contrastar la importancia de los ingresos, historial crediticio, obligaciones y garantías dentro de la evaluación integral del cliente en Mibanco, Agencia Chota.

Hassan (2022), en su investigación realizada en la ciudad de Dhaka, Bangladesh, tuvo como objetivo describir los procesos de evaluación crediticia de The Premier Bank Limited. Los resultados evidencian que el banco estructura su evaluación crediticia en tres procesos interrelacionados; el primer proceso corresponde a la identificación del cliente, donde se verifica la identidad legal del solicitante, la estructura del negocio, la experiencia del microempresario, su historial crediticio y su reputación financiera, considerando aspectos como capacidad de pago y trayectoria comercial; el segundo proceso se centra en la solicitud y recopilación de información, que incluye la revisión de estados financieros, entrevistas personales, visitas al negocio, reportes del *Credit Information Bureau* (CIB) y documentación legal y tributaria; y el tercer proceso comprende el análisis del riesgo crediticio, el cual se desarrolla mediante la evaluación de factores cuantitativos y cualitativos, tales como liquidez, rentabilidad, flujo de caja, nivel de endeudamiento, condiciones del entorno económico y garantías ofrecidas, permitiendo sustentar la decisión final de aprobación o denegación del crédito. El estudio, de nivel descriptivo y de tipo básico, utilizó como técnicas la revisión

documental y la entrevista, y como instrumentos el registro documental y el guion de entrevista, y procesó los datos mediante estadística descriptiva.

Este antecedente se relacionó con los objetivos del estudio porque incorporó procesos de identificación del cliente mediante visitas y entrevistas, de solicitud de información mediante análisis documental y de evaluación integral mediante análisis cualitativo y cuantitativo.

Ngonyani y Serbes (2020), en Tanzania, tuvieron como objetivo analizar de manera integral el protocolo de evaluación de solicitudes de crédito para una cartera microfinanciera efectiva. Determinaron que los ingresos del negocio del prestatario, el capital del prestatario, el tiempo de permanencia como cliente y la garantía social tuvieron un impacto negativo y significativo en la cartera en riesgo de las instituciones microfinancieras, lo que evidencia que una evaluación crediticia más completa contribuye a reducir la exposición al riesgo. Utilizaron una metodología cuantitativa, con muestreo aleatorio y un modelo de regresión de mínimos cuadrados ordinarios, a partir de información de 219 instituciones microfinancieras ubicadas en Dar es Salaam, Morogoro y Dodoma. Concluyeron que la evaluación crediticia debe incorporar información sobre el negocio, el capital propio, la permanencia del cliente y el respaldo social para mejorar la calidad de la cartera.

El estudio aportó evidencia internacional sobre la importancia de evaluar ingresos, capacidad económica, respaldo y trayectoria del cliente, aspectos vinculados con la evaluación integral del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota.

Morales y Alberca (2024), en su investigación realizada en Lima, tuvieron como objetivo describir y optimizar el proceso de evaluación crediticia para las micro y pequeñas empresas (MYPE) mediante la implementación de un sistema móvil. Entre los resultados se reportó que la herramienta tecnológica facilitó la identificación y solicitud de información de los clientes mediante redes sociales, asimismo, mejoró la eficiencia operativa y la precisión de

las evaluaciones integrales cuantitativas y cualitativas del cliente, reduciendo los tiempos en 40%, además, fortaleció la trazabilidad de los datos y permitió obtener perfiles crediticios más confiables, permitiendo que el proceso de evaluación sea óptimo en su secuencia general. La investigación fue de tipo aplicado, con enfoque mixto y diseño de desarrollo tecnológico; se emplearon técnicas de observación directa y de análisis de procesos respaldadas por la ingeniería de software.

Este antecedente se vinculó con los objetivos específicos de la investigación porque digitalizó la identificación del cliente, agilizó la solicitud de información y mejoró la evaluación integral al incluir datos más exactos y verificables, permitiendo comparar el proceso de evaluación crediticia que se lleva a cabo en Mibanco Agencia Chota con las cajas limeñas.

Huaman (2022), en su investigación realizada en Huánuco, tuvo como objetivo describir la evaluación crediticia del crédito empresarial de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas. Determinó que el procedimiento inicia con la identificación y solicitud de información al cliente para luego realizar el análisis integral cuantitativo y cualitativo de la información, donde se verifica la autenticidad de las evidencias de ingresos del solicitante al crédito empresarial, también verifican los compromisos de pago que tiene el solicitante, pero no todos los analistas recurren a otras fuentes oficiales para conocer el nivel de gastos del solicitante del crédito empresarial, debido a que la entidad no cuenta con un sistema para identificar la cantidad de garantías que ha otorgado el cliente, lo que ha llevado a que en ocasiones se aprueben créditos por encima de la capacidad de pago del cliente. El estudio desarrolló un enfoque mixto, de tipo aplicado y de diseño no experimental, utilizando un cuestionario de 30 preguntas procesado en SPSS y Excel.

Este antecedente reforzó el rol de la identificación del cliente, la verificación documental y la solicitud de información como pasos obligatorios previos a la evaluación integral, además de incorporar las respuestas de los analistas sobre cómo llevan a cabo el

proceso de evaluación crediticia de un tipo de producto específico, en este caso, el crédito empresarial, por lo que constituyó un elemento metodológico guía para el desarrollo del estudio.

Aquije (2024), en su investigación realizada en Moquegua, tuvo como objetivo describir el procedimiento de evaluación crediticia para microempresarios del sector comercial en la entidad financiera Mibanco S.A. para el producto Capital de Trabajo. Determinó que el proceso de evaluación crediticia para este tipo de producto inicia con la identificación del cliente, luego se procede a la solicitud, recolección y verificación de información, siendo los requisitos básicos para la apertura del expediente, tener un negocio con mínimo de seis meses de funcionamiento, fotocopia de DNI, fotocopia de recibo de servicios (luz o agua), no tener deudas morosas en el sistema financiero, y un mínimo de doce meses de actividad económica como experiencia; para después realizar el análisis cualitativo (debe considerar compromiso de pago, integridad del cliente y dominio de su negocio) y cuantitativo (capacidad de pago, identificación y validación de necesidades del cliente, impacto en su inversión, análisis de garantías), pero la aprobación del crédito depende del Comité de Crédito. El estudio tuvo un enfoque mixto, empleando fichas, hojas de evaluación y formularios para recolectar información, los cuales se analizaron en Microsoft Excel.

Si bien el antecedente se alineó a otro tipo de producto crediticio (Capital de Trabajo), también describió el proceso de evaluación crediticia en la misma entidad financiera, pero en dos contextos diferentes, mientras que la investigación se centra en la sede de Chota, el antecedente se centró en la Agencia de Moquegua, por tanto, ambos estudios permitieron comparar la evaluación crediticia de la misma entidad, pero en dos contextos geográficos con diferencias sociodemográficas.

Palomino (2025), en Cajamarca, tuvo como objetivo determinar la calidad de la evaluación crediticia de los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco, Agencia

Cajamarca, en 2023. Determinó que la evaluación crediticia tuvo calidad alta; además, la evaluación cualitativa fue alta en 69% y media en 31%, mientras que la evaluación cuantitativa fue alta en 81% y media en 19%. Utilizó una metodología cuantitativa, de alcance descriptivo, diseño no experimental y transversal; la población estuvo conformada por 412 expedientes de créditos otorgados a pequeñas empresas y la muestra por 200 expedientes. Empleó el análisis documental como técnica, un checklist como instrumento, y procesó los datos en Microsoft Excel. Llegó a la conclusión de que el cumplimiento del proceso de la evaluación crediticia fue predominantemente alto.

El antecedente aportó una referencia regional directamente comparable, porque examina la evaluación cualitativa y cuantitativa en créditos a pequeñas empresas, dimensiones semejantes a la evaluación integral del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota.

2.2. Bases teóricas

Teoría de la evaluación crediticia

Teoría de la información asimétrica. Esta teoría sostiene que, dentro de una operación financiera, el solicitante suele disponer de mayor información sobre su verdadera situación económica, sus ingresos reales, obligaciones que no siempre son visibles y su disposición para cumplir con el pago; esta falta de información genera riesgo para el banco, ya que una decisión basada únicamente en las declaraciones del cliente puede derivar en la aprobación de créditos que no reflejan su verdadera capacidad económica. Akerlof (1970) señaló que los mercados pueden deteriorarse cuando una parte posee información de mayor calidad que la otra; en el caso de Mibanco, esta teoría permite justificar la identificación del cliente, verificación documental, consulta del historial, visita al negocio y el contraste entre la información declarada y la evidenciada.

Teoría de la selección adversa. En los mercados de crédito, los solicitantes de mayor probabilidad de incumplimiento pueden estar más dispuestos a solicitar financiamiento, sobre

todo cuando la entidad no logra distinguir con claridad entre solicitantes solventes y solicitantes con alta probabilidad de incumplimiento. Stiglitz y Weiss (1981) indicaron que la información imperfecta puede generar racionamiento del crédito, porque el acreedor no siempre puede identificar con precisión el riesgo real de cada prestatario; además, esta teoría se relaciona de manera directa con el proceso de evaluación del producto Mi Capital, ya que explica la necesidad de filtros previos, revisión del historial, análisis de ingresos, evaluación de garantías y el ajuste de condiciones antes de aprobar el crédito.

Teoría del riesgo crediticio. El riesgo crediticio se refiere a la posibilidad de que el deudor incumpla sus obligaciones bajo las condiciones pactadas, generando pérdidas para la entidad financiera; desde este enfoque, la evaluación no puede centrarse solamente en la revisión de documentos, sino que debe estimar los ingresos reales, gastos, endeudamiento total, flujo neto, historial de pagos, garantías y las condiciones del entorno. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2000) señaló que una adecuada gestión del riesgo crediticio requiere políticas, procedimientos, medición, seguimiento y control permanente de las exposiciones crediticias; en esta investigación, dicha teoría sustenta la dimensión de la evaluación integral del cliente.

Teoría de Keynes (1937). Sostiene que el origen de los fondos no es un elemento que establezca la cantidad necesaria de dinero, sino que refleja la existencia de una actividad comercial específica; asimismo, advierte que los flujos pueden fluctuar y el efectivo requerido podría tardar en movilizarse; además, manifiesta que las entidades bancarias otorgan financiación mediante depósitos y que el mercado de capitales dirige los ahorros a través de bonos y acciones, si bien este último es muy volátil, lo cual lo hace causante de crisis económicas, falta de trabajo y escasez de inversión. La teoría de Keynes plantea dos fundamentos financieros: una destaca los atributos del dinero en relación con la demanda con

fines especulativos, y la otra señala que las variaciones en los tipos de interés pueden incentivar la inversión (Levy, 2019).

Teoría del crédito. Según Cassel (1923), la base del crédito radica en los activos tangibles e involucra el traspaso de recursos de capital para su uso en una tarea específica; en un sistema económico de trueque, este traspaso se realiza de forma directa mediante la entrega física de los bienes prestados. En un sistema monetario, el traspaso se efectúa de manera indirecta, cediendo la capacidad de control sobre determinados recursos de capital, ya sea de forma impersonal mediante el uso del dinero o mediante la asignación de capital. Por otro lado, Forstmann (1960), en su libro sobre Dinero y Crédito, afirmó que el crédito, en su verdadera esencia, es tangible y que, desde una perspectiva monetaria, su estudio implica tanto la evaluación de sus fundamentos económicos reales como la comprensión de las relaciones monetarias que determinan su estructura. En el ámbito económico, el crédito se fundamenta en la idea de que, mediante él, se optimiza el uso de los recursos (Huerta, 2009).

Teoría de la utilidad esperada. La utilidad esperada es un concepto que se centra en el beneficio que una empresa u organización espera obtener en una amplia gama de escenarios. Para evaluar esta utilidad, se utiliza el promedio ponderado de diferentes posibles resultados, asignando a cada uno una probabilidad que representa la probabilidad de que ocurra un evento o situación específica. También la teoría de la decisión es una herramienta analítica empleada para evaluar contextos en los cuales los individuos o entidades deben tomar decisiones sin conocer los resultados potenciales (Golik, 2016).

Evaluación crediticia

La evaluación crediticia es el proceso técnico mediante el cual una entidad financiera analiza si un solicitante puede y quiere cumplir con las obligaciones derivadas de un crédito. En el caso del producto Mi Capital, este proceso exige revisar la identidad del cliente, su actividad económica, la estabilidad del negocio, los documentos de respaldo, la capacidad de

pago, el endeudamiento total, el historial crediticio, el comportamiento de pago y las garantías ofrecidas. No se trata de una sola revisión, sino de una secuencia de controles que permite reducir la incertidumbre antes de aprobar, observar o rechazar la solicitud (Checkley, 2000).

Para otorgar un crédito, la entidad financiera debe realizar una evaluación adecuada del solicitante; para ello, el analista debe conocer toda la normativa interna, verificar el historial crediticio y determinar si el cliente cumple los requisitos establecidos, donde permita afianzar la confianza y con ello el cliente pueda desembolsar el dinero (Castillo, 2021)

a) Identificación del cliente

De acuerdo con el Bank for International Settlements (BIS, 2001), la identificación del cliente es el proceso inicial mediante el cual una entidad financiera recopila y verifica información clave del solicitante de crédito, incluyendo la identidad personal, el domicilio, la experiencia empresarial y el perfil de negocio, para establecer una relación de negocio clara, conocer quién es el cliente, cuál es su actividad económica real y qué nivel de riesgo implica. Este proceso es fundamental para una evaluación crediticia responsable, pues permite al acreedor determinar desde el inicio la legitimidad del cliente, su formalización empresarial y situación real

Verificación del cliente y del domicilio (KYC). El proceso denominado Know Your Customer (KYC), que puede traducirse como “Conozca a su Cliente”, consiste en que las instituciones financieras “verifiquen la identidad del cliente, recopilen información sobre su domicilio y, por último, evalúen los riesgos que implicaría establecer una relación con el cliente que desea adquirir una línea de crédito”. En el ámbito del crédito, el proceso de verificación permite asegurar que la persona que solicita ese crédito es quien dice ser, que vive en una dirección que se puede verificar, y que puede ser localizada, de manera que si se da el caso de que asistió a una reunión de un banco con el personal de las empresas, quien tiene un crédito acotado puede solicitarlo y mantenerlo de esa manera (Sullivan, 2025).

Perfil y formalidad del negocio. Son las características que describen la unidad económica del solicitante: giro, antigüedad, registro legal (RUC), coherencia entre la actividad declarada y la real. Estas permiten evaluar el grado de formalización del negocio y su continuidad. Estos son factores clave en la evaluación crediticia (Gachet y Staehli, 2008).

Historial crediticio del solicitante y/o de su cónyuge. El historial crediticio de cualquier solicitante (y, cuando se considera, del cónyuge) es el registro documental del comportamiento de endeudamiento y pago de dicho solicitante a lo largo del tiempo e incluye el número y tipos de cuentas de crédito abiertas, montos adeudados, pagos realizados, pagos atrasados, cargos por mora, cancelaciones y otros eventos relevantes; es el antecedente primordial para estimar la probabilidad de incumplimiento crediticio. Este historial es un input clave para la evaluación crediticia porque permite aportar evidencia tanto de la capacidad de pago como de la disposición de cumplir con sus obligaciones de pago (Jimenez, 2023).

Segmentación del riesgo del cliente. La segmentación del riesgo del cliente es un proceso sistemático mediante el cual la entidad financiera categoriza a los solicitantes de crédito en riesgo bajo, medio o alto, empleando variables como el historial crediticio, los datos financieros, la formalización del negocio y el comportamiento de pago. Esta clasificación permite adaptar la política de crédito, los montos, plazos, tasas y garantías de manera proporcional al nivel de riesgo detectado, lo que facilita la adopción de decisiones más eficientes y con menor probabilidad de incumplimiento (Compliance, 2025).

b) Solicitud, recolección y verificación de información

La solicitud, recolección y verificación de información son los momentos en los que se recopilan sistemáticamente y de forma estructurada los datos del solicitante de crédito, ya sean de identidad, domicilio, ingresos, negocio, estados financieros y garantías, para que la entidad financiera pueda analizar su capacidad y voluntad de pago y fundamentar su decisión crediticia en información verificable y relevante (Martínez y Pérez, 2016).

Verificación de documentación presentada. Es el proceso mediante el cual la entidad exige al solicitante que entregue los documentos requeridos, como identidad, sustentos de ingresos, estatutos de la empresa, garantías, entre otros, y en el que se registra la disposición de todos los documentos del expediente antes de continuar con el análisis de crédito. Este paso garantiza que las solicitudes que no contengan los documentos esenciales no continúen con el proceso de evaluación y, así, evita decisiones crediticias insuficientes (Martínez y Pérez, 2016).

Calidad y consistencia de la información. Proceso de contraste, validación y verificación de los datos entregados, como ingresos declarados, ventas reales, extractos bancarios y costos del negocio, para asegurar que la información sea confiable y coherente internamente y externamente, y que la evaluación crediticia no se base en supuestos erróneos o engañosos (Hlongwane et al., 2024).

Verificación en campo (visita a un negocio o a un hogar). La verificación in situ de la operación del solicitante, ya sea en el negocio o en el domicilio, ha funcionado como un control adicional de la veracidad documental, lo que permite constatar físicamente los activos, el inventario y la operación de lo declarado, fortaleciendo así el proceso de evaluación crediticia (Bramer, 2023).

Información de garantía y respaldo. Para evaluar correctamente la garantía y otros respaldos del crédito, es necesario verificar la propiedad, el valor, la legalidad y la ejecutabilidad de los activos ofrecidos como respaldo, lo que reduce el riesgo crediticio al proporcionar una fuente alternativa de recuperación en caso de incumplimiento (Llisterri et al., 2006).

c) Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)

Es donde se evalúa la capacidad de pago del cliente, principalmente mediante el análisis de sus estados financieros, así como del comportamiento y del carácter del cliente, de la gestión del negocio y de la realidad familiar (Aguirre et al., 2020).

Capacidad de pago (RCI: ratio de cuota/ingreso). Indicador que mide la proporción entre la cuota mensual proyectada del crédito y los ingresos del solicitante, con el objetivo de verificar si el cliente tiene margen suficiente para asumir la obligación sin comprometer su estabilidad financiera; un RCI favorable indica una mayor probabilidad de cumplimiento (EBA, 2020).

Endeudamiento global y flujo neto. Indicador que considera el total de obligaciones financieras del solicitante, si corresponde, y de su negocio, además de la capacidad de generar flujo neto tras el pago de dichas obligaciones, con la finalidad de verificar si su situación es de sobreendeudamiento o, por el contrario, si hay margen para contraer más deudas. La evaluación conjunta del endeudamiento y del flujo de caja permite determinar la situación económica del cliente y la viabilidad del préstamo solicitado (Ross, 2010).

Historial/score y comportamiento de pago. Indica la trayectoria pasada del solicitante en el uso de créditos, la puntualidad en los pagos, las moras, los saneamientos y las calificaciones crediticias (score). Esto permite predecir con mayor precisión la probabilidad futura de incumplimiento, ya que mide simultáneamente la capacidad y la voluntad de pago (Aguirre et al., 2020).

2.3. Definiciones conceptuales

Análisis cualitativo del cliente. Considera aspectos intangibles de la empresa o del solicitante, como la experiencia del directorio, la estructura del negocio, la posición en el mercado, los riesgos operativos y la reputación (An-Bertter, 2023).

Análisis cuantitativo del cliente. Proceso para recopilar y evaluar datos medibles y verificables, con el fin de medir la capacidad de pago y la solvencia económica, así como la cuota de mercado, los ingresos y el rendimiento (Leal et al., 2017).

Cartera crediticia. Está conformada por los créditos concedidos por la entidad a varios prestatarios y clientes a quienes se les denomina deudores, y representa un activo para las instituciones del sistema financiero (Alarcon et al., 2024).

Cliente microfinanciero. Es aquel que demanda servicios financieros adaptados a su realidad económica, destinados a la microempresa o a actividades familiares de subsistencia (Aguirre et al., 2022).

Crédito de capital de trabajo (Mi Capital). Es un instrumento financiero de corto plazo que permite a las micro y pequeñas empresas disponer de recursos para financiar sus operaciones diarias, manteniendo su capacidad de producción y comercialización sin interrupciones (Romero, 2019).

Documentación sustentatoria. Conjunto de evidencias documentales que el cliente presenta ante la entidad financiera para acreditar su identidad, actividad económica, ingresos y capacidad de pago, a fin de respaldar un crédito (Nugent, 2021).

Expediente crediticio. El expediente crediticio contiene toda la información del interesado, incluidos sus datos personales, su historial crediticio, sus referencias y la documentación sustentatoria que respalda la operación (Micro Bank, 2023).

Garantía real. Se trata de un bien determinado, ya sea mueble o inmueble, cuya finalidad es asegurar el cumplimiento de la obligación crediticia (Mavila, 2004).

Garantía personal. Es aquella que se basa en la responsabilidad de una persona natural o jurídica distinta del deudor principal, denominada garante o fiador, quien asume la obligación de responder por la deuda en caso de incumplimiento del deudor principal (Mavila, 2004).

Historial crediticio. Historial de una persona o entidad en el uso y manejo del crédito, incluyendo la puntualidad en los pagos y la cantidad de crédito utilizado (Checkley, 2000).

Liquidez del solicitante. Es la capacidad del cliente o de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo mediante la gestión de sus activos disponibles o de rápida conversión en efectivo (Michelena, 2016).

Perfil del cliente. Es una caracterización que integra información personal, social y económica del cliente (Singh, 2025).

Probabilidad de incumplimiento. Posibilidad de que ocurra un evento de impago de un crédito en un periodo determinado, lo que implica que el prestatario no tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones (SBS, 2016).

Score crediticio (puntaje). Indicador numérico que resume la probabilidad de incumplimiento o de cumplimiento del pago de un solicitante, calculado a partir de su historial crediticio, su comportamiento financiero y sus características personales (Dassatti, 2019).

Verificación en campo. Proceso mediante el cual el asesor o analista de créditos visita el domicilio o el lugar de trabajo del solicitante para verificar la información declarada en la solicitud (Aguirre et al., 2020).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo, diseño, nivel y enfoque de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque se orientó a ampliar el conocimiento sobre el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, sin manipular la realidad observada ni aplicar una intervención institucional. Su interés principal fue describir cómo se desarrolló el proceso, qué controles se aplicaron y qué puntos críticos surgieron durante la identificación, la solicitud de información y la evaluación integral del cliente. Este criterio se relaciona con Rodríguez (2020), quien sostiene que la investigación básica busca profundizar el conocimiento sobre un fenómeno en un marco teórico determinado.

El diseño fue no experimental y transversal, ya que la variable se observó sin manipular y los datos se recogieron en un único periodo. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la variable de investigación se estudió sin manipularla ni establecer causalidad mediante la experimentación, sino que el estudio se centró en conocer y describir la evaluación crediticia.

Figura 1

Investigación descriptiva

(Evaluación crediticia)

X_1

Donde x_1 es la variable en estudio.

El nivel fue descriptivo, ya que se caracterizó el proceso crediticio en sus etapas operativas. La investigación descriptiva tiene como propósito describir las características de un fenómeno o situación en particular (Bernal, 2016). En este estudio, se buscó conocer detalladamente el proceso de la evaluación crediticia utilizado por Mibanco en su Agencia Chota, esto incluyó identificación del cliente, solicitud, recolección y verificación de información; y la evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa).

El enfoque de la investigación fue mixto, con predominio cuantitativo, ya que se integraron datos numéricos provenientes de un cuestionario en escala de Likert aplicado a los analistas de crédito, así como información documental y operativa relacionada con el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital. El componente cuantitativo permitió medir la frecuencia de aplicación de los controles crediticios mediante frecuencias, porcentajes y estadística descriptiva, mientras que el componente cualitativo permitió describir la secuencia del proceso, las etapas de identificación, solicitud y verificación de la información, evaluación integral, aprobación por autonomía y tratamiento de expedientes observados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Ubicación, población, muestra, muestreo y unidad de análisis

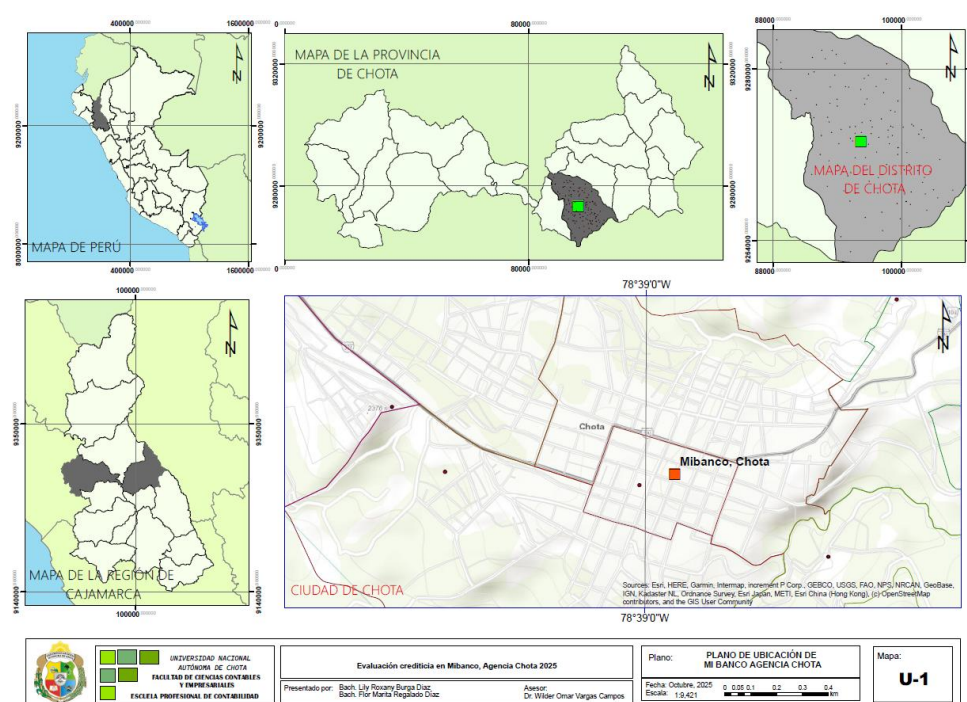
Ubicación

La investigación se desarrolló en Mibanco, Agencia Chota, ubicado en el Jr. 27 de noviembre N.º 581, en la ciudad de Chota, distrito y provincia de Chota, región Cajamarca, en las coordenadas UTM WGS84 17S 759980.56 m E, 9274157.79 m S. Esta agencia fue seleccionada porque concentra operaciones crediticias dirigidas a microempresarios locales y porque permitió acceder a información relacionada con el proceso de evaluación del producto Mi Capital durante el año 2025.

Por tanto, el estudio se desarrolló en la ciudad de Chota, capital del distrito del mismo nombre, situada en la provincia de Chota, región Cajamarca. El área urbana se localiza geográficamente en las coordenadas UTM 759 842.26 m este y 9 274 111.88 m norte, a una altitud promedio de 2 388 m s.n.m. Figura 2, caracterizada por un clima templado-frío, con temperaturas que oscilaron entre 12.72 °C y 21.08 °C y episodios de precipitación intensa de hasta 105 mm/h (SENAMHI, 2025).

Figura 2

Mapa de ubicación de Mibanco Agencia Chota



Población

La población estuvo conformada por los 37 analistas de crédito de Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Muestra.

Debido al tamaño reducido de la población, la muestra incluyó a la totalidad de los analistas, identificados como $N = n$.

Muestreo.

Debido a que se trabajó con la totalidad de los 37 analistas, no se aplicó un procedimiento de muestreo sino un censo.

Unidad de análisis.

La unidad de análisis fue cada analista de crédito sobre el cual se recopiló y analizó la información para evaluar el proceso crediticio. Asimismo, se consideraron fuentes complementarias los documentos institucionales autorizados relativos al proceso de evaluación crediticia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

En la investigación se empleó la técnica de encuesta para recopilar información directamente de los analistas de crédito de la entidad. A través de esta técnica, se buscó obtener datos objetivos y actualizados sobre los procedimientos, criterios y factores que intervienen en el proceso de evaluación crediticia aplicado en la Agencia, lo que permitió analizar cómo se garantiza la solvencia y la capacidad de pago de los solicitantes de crédito. De acuerdo con Arias (2012), la encuesta es una técnica diseñada para obtener información de manera sistemática mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, con el cual se recogen opiniones, percepciones o conocimientos de los participantes sobre un fenómeno determinado. En este estudio, la encuesta permitió medir las dimensiones de la variable de evaluación crediticia: identificación del cliente, solicitud de información y evaluación integral del cliente, lo que proporcionó datos cuantificables que facilitaron el análisis estadístico y la verificación de los objetivos planteados.

Asimismo, se empleó el análisis documental para revisar, únicamente con autorización institucional, los documentos y formatos relacionados con la secuencia operativa de la evaluación crediticia del producto Mi Capital.

Instrumento.

Como instrumento, se utilizó un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert, organizado en tres dimensiones: identificación del cliente, solicitud de información y evaluación integral del cliente. Los analistas de Mibanco completaron estos cuestionarios y proporcionaron datos directos y específicos sobre sus prácticas. Según Useche et al. (2019), el cuestionario es un instrumento para recopilar información que consiste en un conjunto de cuestiones elaboradas con la finalidad de obtener datos concretos de los participantes de la encuesta.

La validez de contenido se determinó mediante el juicio de tres expertos, quienes evaluaron la pertinencia, la claridad y la coherencia de los ítems con respecto a la variable y sus dimensiones. Los resultados se procesaron con la V de Aiken, obteniéndose un valor promedio de 0.95, por lo que el instrumento se consideró válido para el estudio.

La confiabilidad se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, a partir de una prueba piloto aplicada a 10 analistas. La prueba piloto se aplicó a 10 analistas con características laborales similares a las de la población de estudio, quienes no formaron parte de la aplicación definitiva del instrumento. El resultado fue 0.922, un valor que evidencia una alta consistencia interna del instrumento (Tabla 1).

Tabla 1

Resultados de análisis de confiabilidad (alfa de Cronbach)

Variable	Dimensiones evaluadas	N.º de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Nivel de confiabilidad
Evaluación crediticia	Identificación del cliente, Solicitud, recolección y verificación de información, evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)	20	0.922	Alta

Nota. A partir de la prueba piloto aplicada a los analistas.

Para el análisis documental se utilizó una ficha en la que se registraron, según corresponda, las etapas del proceso, los responsables, los controles, la documentación requerida, los criterios de evaluación y los posibles resultados de la evaluación crediticia. La información documental se utilizó para describir el flujo operativo del proceso, mientras que el cuestionario permitió determinar la frecuencia de aplicación reportada por los analistas.

3.4. Hipótesis

La presente investigación no plantea hipótesis, ya que se trata de un estudio descriptivo; los estudios descriptivos no requieren necesariamente hipótesis, aunque pueden incluir proposiciones que aborden problemas descriptivos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Del mismo modo, Arias (2012) sostiene que los estudios descriptivos analizan de manera autónoma e independiente las variables y no formulan hipótesis.

En consecuencia, no fue pertinente realizar una contrastación estadística mediante pruebas inferenciales. En su lugar, el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos específicos se determinó mediante una verificación descriptiva de los objetivos de investigación, contrastando cada objetivo planteado con la evidencia obtenida a partir de los resultados del cuestionario y de la información recopilada sobre el proceso de evaluación crediticia. Para ello, se emplearon frecuencias y porcentajes, así como la descripción de las etapas y de los controles identificados.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Evaluación crediticia	Se refiere al proceso sistemático y exhaustivo que realiza una entidad financiera, como Mibanco, para evaluar la viabilidad de otorgar un préstamo. Este proceso implica la recopilación y el análisis de información financiera y personal del solicitante, con el objetivo principal de determinar su capacidad de pago y la probabilidad de que cumpla con sus obligaciones crediticias, lo que mitiga el riesgo de incumplimiento.	Identificación del cliente	Verificación del cliente y domicilio (KYC) Perfil y formalidad de pago Segmentación del riesgo del cliente
		Solicitud, recolección y verificación de información	Verificación de documentación presentada Calidad y consistencia de la información Verificación en campo (visita negocio/hogar) Información de garantía y respaldo
		Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)	Capacidad de pago (RCI: razón de cuota/ingreso). Endeudamiento global y flujo neto Historial/score y comportamiento de pago

3.6. Procedimientos de recolección de datos

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo de manera presencial a los analistas de crédito de Mibanco Agencia Chota, a quienes se les hizo llegar un cuestionario, explicándoles previamente el objetivo del instrumento y las respectivas indicaciones para el llenado, a fin de obtener respuestas claras y precisas. Posteriormente, una vez concluido el llenado del cuestionario, se procedió a recoger cada formato entregado, verificando que se hubiera completado de acuerdo con lo indicado, para su digitación y el procesamiento posterior de la información.

Adicionalmente, se realizaron consultas aclaratorias al gerente de la agencia sobre aspectos operativos necesarios para interpretar la documentación institucional. Estas consultas tuvieron carácter complementario y no constituyeron una técnica independiente de recolección de datos.

El procesamiento de datos se realizó con cuidado y orden para garantizar resultados válidos y precisos. La información obtenida del cuestionario aplicado a los analistas de crédito fue organizada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel; a partir de ello, se realizó un análisis descriptivo en el que, mediante tablas y gráficos, se detallaron indicadores como promedios, desviaciones estándar y frecuencias, lo que permitió a los investigadores una mayor comprensión de los resultados.

3.7. Procedimientos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante el cuestionario fueron codificados y organizados en Microsoft Excel. Para cada ítem se determinaron las frecuencias absolutas y los porcentajes correspondientes a las cinco categorías de respuesta de la escala de tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Debido al carácter descriptivo de la investigación y a que no se formularon hipótesis estadísticas, no se aplicaron pruebas inferenciales. La información documental se organizó de acuerdo con las etapas del proceso de evaluación

crediticia: identificación del cliente; solicitud, recolección y verificación de la información; y evaluación integral del cliente, utilizándose como elemento complementario para contextualizar los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Los porcentajes obtenidos representan la frecuencia de aplicación reportada por los analistas y no constituyen, por sí mismos, una auditoría del cumplimiento de las políticas internas ni una medición directa de la efectividad de la evaluación crediticia.

3.8. Material y equipos

La Tabla 3 presenta los materiales y equipos empleados durante el trabajo de campo y de gabinete para la recolección, el registro y el procesamiento de la información. Estos recursos permitieron aplicar el cuestionario, asegurar la consistencia en el levantamiento de datos y respaldar la evidencia del procedimiento mediante registros documentales y digitales.

Tabla 3

Material y equipos

Materiales y equipos	Descripción
Formatos de cuestionario	Instrumento impreso utilizado para recolectar la información de los encuestados, asegurando el registro ordenado y estandarizado de las respuestas.
Útiles de escritorio	Materiales de apoyo (lapiceros, lápices, borrador, tajador, corrector) utilizados durante la aplicación del cuestionario para el llenado, la corrección y la verificación inmediata de las respuestas.
Computadora	Equipo utilizado para la digitalización, organización y respaldo de datos.
Cámara del celular	Recurso utilizado para el registro fotográfico de la evidencia de campo.

3.9. Aspectos éticos

De acuerdo con Noreña et al. (2012), la investigación se desarrolló bajo la aplicación de los siguientes aspectos éticos:

Consentimiento informado. A cada persona participante de la investigación se le explicaron la finalidad y los procedimientos de la investigación; su participación fue voluntaria.

Confidencialidad y anonimato. Se garantizó a los participantes la seguridad y la

privacidad de sus datos personales, los cuales fueron tratados de manera reservada y exclusivamente con fines académicos.

Beneficencia y no maleficencia. Se garantizó el bienestar de los participantes de la investigación, evitando cualquier daño físico o psicológico.

Diseño metodológico riguroso. La investigación cumplió los criterios científicos que garantizan la validez de los resultados y se basó en los objetivos del estudio.

Validación de instrumentos. Se utilizaron métodos rigurosos para validar los instrumentos de recolección de datos, incluidos las pruebas piloto y el análisis de consistencia interna.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados y/o resultados inferenciales

4.1.1. Proceso general de evaluación crediticia de productos Mi Capital

Objetivo general: Describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025

En atención al objetivo general, orientado a describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025, se identificó que dicho proceso se desarrolló mediante una secuencia operativa que inició con la recepción de la solicitud del cliente y concluyó con el desembolso y el seguimiento posterior del crédito. Antes de describir cada etapa, fue necesario precisar las condiciones comerciales del producto, ya que el monto, la moneda, la tasa, el plazo y el destino del préstamo determinaron el nivel de evaluación requerido para cada expediente. Estas características se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4

Características del producto Mi Capital para capital de trabajo

Moneda	TEA		Vigencia
	Mínima	Máxima	
Moneda nacional	26.08%	109.81%	02/12/2025
Moneda extranjera	24.46%	87.54%	02/12/2025
Concepto	Moneda nacional	Moneda extranjera	
Monto mínimo a financiar	S/ 1,000.00	US\$ 300.00	
Monto máximo a financiar	Según evaluación (90,000)	Según evaluación (28,000)	
Plazo mínimo (meses)	1	1	
Plazo máximo (meses)	24	12	
Ámbito de aceptación	Todas las agencias		
Destino del préstamo	Capital de trabajo/Activo fijo o local		

Nota. Muestra las condiciones generales para otorgar el crédito destinado al capital de trabajo, al activo fijo o al local.

El proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, se desarrolló mediante una secuencia operativa que inició con la recepción de la

solicitud del cliente y concluyó con el desembolso y seguimiento posterior del crédito. Esta secuencia no se limitó a revisar documentos ni a consultar el historial crediticio; se trató de una evaluación integral que comprendió la identificación del cliente, la recolección y verificación de la información, la evaluación de la capacidad de pago, el análisis del historial crediticio, la revisión de garantías, la decisión de aprobación o rechazo, la formalización, el desembolso y el seguimiento posterior. Esta secuencia se desarrolló de la siguiente manera:

a) Recepción de la solicitud de crédito.

El proceso se inició con la solicitud del cliente, que podía presentarse de forma presencial en la agencia o a través de su asesor de negocios. En esta primera etapa se identificaron el destino del financiamiento, el monto solicitado, la moneda, el plazo requerido y la necesidad económica del cliente. Además, se verificó si el requerimiento correspondía al producto Mi Capital, orientado al capital de trabajo, al activo fijo o al local. Esta recepción permitió iniciar el expediente y determinar si la operación podía continuar hacia la etapa de evaluación.

b) Recolección de información del cliente.

Luego de recibir la solicitud, el asesor recopiló información personal, económica, financiera y comercial del solicitante; se registraron datos de identidad, domicilio, actividad económica, RUC, giro del negocio, antigüedad, experiencia, referencias, ingresos, gastos, obligaciones financieras y posibles garantías; asimismo, esta etapa fue importante ya que permitió construir una primera aproximación al perfil del cliente y reunir los elementos necesarios para sustentar la evaluación crediticia.

c) Verificación documental.

La información proporcionada por el cliente fue contrastada mediante documentos personales, comprobantes, registros del negocio, consultas externas y verificaciones de campo; también en esta fase se revisó la consistencia entre lo declarado y lo evidenciado, especialmente

en cuanto a la identidad, domicilio, actividad económica, ingresos, documentación del negocio y el respaldo patrimonial; asimismo, cuando el expediente presentaba errores, faltantes o inconsistencias, era observado para su regularización; esta etapa permitió disminuir el riesgo de evaluar una solicitud con información incompleta o no sustentada.

d) Evaluación de la capacidad de pago.

Una vez reunida y verificada la información, el asesor evaluó la capacidad económica del cliente, para ello, analizó los ingresos, los gastos, el flujo neto, el endeudamiento total y la relación entre la cuota y el ingreso; además esta evaluación permitió determinar si el cliente contaba con margen suficiente para asumir la cuota sin comprometer la continuidad de su negocio ni su estabilidad financiera; en función de este análisis, el monto solicitado podía mantenerse, reducirse o ajustarse mediante cambios en el plazo.

e) Análisis del historial crediticio.

El proceso también incluyó la revisión del historial crediticio del solicitante y, cuando correspondía, el de su cónyuge; asimismo, se consideraron antecedentes de pago, moras, regularizaciones, protestos, score crediticio, calificación en las centrales de riesgo y el comportamiento financiero previo, lo cual permitió valorar no solo la capacidad de pago, sino también la voluntad del cliente de cumplir con las obligaciones anteriores.

f) Evaluación de garantías, cuando corresponda.

Cuando el monto, el riesgo o las condiciones del cliente lo requerían, se revisaban las garantías ofrecidas, ya que esta evaluación consideró la propiedad, situación legal, valorización y la suficiencia del respaldo; además, en algunos casos, cuando la garantía no resultaba suficiente o el perfil del cliente exigía un respaldo mayor, se podía solicitar la incorporación de un garante; ya que esta etapa permitió reforzar la recuperación potencial del crédito ante un eventual incumplimiento.

g) Aprobación o rechazo del crédito.

Con la información evaluada, se formuló la propuesta crediticia: donde la decisión podía derivar en la aprobación del monto solicitado, la aprobación de un monto menor, el ajuste del plazo, la solicitud de garante, la observación del expediente o el rechazo de la operación; la aprobación se realizó según la autonomía por monto: el asesor o ejecutivo con autonomía podía aprobar operaciones hasta S/ 15,000.00; el jefe de negocios, hasta S/ 40,000.00; y el gerente de agencia, hasta S/ 90,000.00; asimismo, cuando el expediente excedía la autonomía correspondiente o presentaba condiciones especiales, se remitía a una instancia superior o a un comité.

h) Desembolso y seguimiento del crédito.

Una vez aprobada la operación, se procedió a formalizar el crédito mediante la firma de la solicitud y del formato adjunto (ADJ), en tanto que los demás registros se gestionaron a través del sistema institucional; posteriormente, se efectuó el desembolso conforme a las condiciones aprobadas, el seguimiento quedó a cargo del asesor de negocios, quien enviaba mensajes preventivos antes del vencimiento de la cuota, realizaba llamadas desde el primer día de atraso y efectuaba visitas cuando la mora persistía; este seguimiento funcionó como una fase de control posterior, orientada a prevenir el deterioro de la cartera.

La secuencia general del proceso descrito se sintetiza en la Tabla 5.

Tabla 5

Secuencia general del proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025

Etapas	Actividad principal	Responsable operativo	Resultado esperado
Identificación del cliente	Se registran datos personales, domicilio, actividad económica, RUC, negocio e historial preliminar	Asesor de negocios	Cliente identificado y expediente iniciado
Solicitud de información	Se solicita documentación personal, económica, financiera y de respaldo	Asesor de negocios	Documentación reunida para evaluación
Verificación documental y de campo	Se contrasta información declarada con documentos, visitas, registros y consultas externas	Asesor de negocios	Información validada u observada
Evaluación integral	Se analizan capacidad de pago, flujo neto, deuda total, historial, score, garantías y conducta de pago	Asesor de negocios	Propuesta crediticia sustentada
Revisión de observaciones	Se subsanan errores, faltantes o inconsistencias del expediente	Asesor de negocios / instancia revisora	Expediente regularizado, ajustado o no procedente
Aprobación por autonomía	Se aprueba según rangos de autonomía por monto o se eleva a instancia superior	Asesor, jefe de negocios, gerente de agencia o comité	Crédito aprobado, observado, ajustado o rechazado
Formalización	Se firma la solicitud de crédito y la ADJ; los demás registros se gestionan en sistema	Cliente y asesor de negocios	Operación formalizada
Desembolso	Se ejecuta la entrega del crédito aprobado	Agencia / sistema institucional	Crédito desembolsado
Seguimiento posterior	Se envían alertas, llamadas y visitas ante vencimiento o mora temprana	Asesor de negocios	Control de pago y prevención de mora

Nota. Elaboración propia con base en la revisión documental del producto Mi Capital, la información institucional de Mibanco y los resultados obtenidos en la Agencia Chota, 2025.

Como se muestra en la Tabla 5, el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital presentó una estructura secuencial y controlada. La decisión crediticia no se tomó de forma inmediata tras la solicitud, sino después de identificar al cliente, reunir información, verificar documentos, contrastar datos en campo, analizar la capacidad de pago, revisar el

historial crediticio, evaluar garantías y sustentar la propuesta ante la instancia correspondiente. Esta secuencia permitió reducir el riesgo de aprobar créditos con información incompleta o con montos superiores a la capacidad económica real del cliente.

La etapa de aprobación se organizó en autonomías según el monto. Esta distribución permitió diferenciar el nivel de revisión según la exposición crediticia de cada operación. Las autonomías identificadas se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6

Autonomías de aprobación del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025

Instancia de aprobación	Rango o monto de autonomía	Tipo de intervención en el expediente
Asesor o ejecutivo con autonomía	Hasta S/ 15,000.00	Evalúa, sustenta y aprueba operaciones dentro de su autonomía asignada
Jefe de negocios	Hasta S/ 40,000.00	Revisa y aprueba operaciones que superan la autonomía del asesor o ejecutivo
Gerente de agencia	Hasta S/ 90,000.00	Aprueba operaciones de mayor monto dentro de la autonomía de agencia
Comité de crédito	Según política interna o casos especiales	Evalúa expedientes observados, operaciones fuera de autonomía o casos con mayor riesgo

Nota. Elaboración propia con base en información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Según la Tabla 6, la aprobación del producto Mi Capital no dependió exclusivamente del asesor de negocios, aunque este participó en la evaluación y en la sustentación del expediente. Las operaciones de menor monto podían ser aprobadas por el asesor o el ejecutivo con autonomía; las de mayor monto requerían la intervención del jefe de negocios o del gerente de agencia; y los casos especiales, observados o de mayor riesgo, podían ser derivados al comité. Esta estructura funcionó como un control interno, pues a mayor monto o riesgo, mayor nivel de revisión y autorización.

Durante el proceso también se identificó que los expedientes podían ser observados cuando presentaban errores, documentos incompletos, inconsistencias, falta de respaldo o riesgos no subsanables. El tratamiento de estos expedientes se resume en la Tabla 7.

Tabla 7

Tratamiento de expedientes observados en el proceso de evaluación crediticia del producto

Mi Capital

Situación del expediente	Tratamiento operativo	Resultado posible
Observación subsanable	El responsable regulariza la observación dentro de 24 horas	Expediente corregido y continúa el trámite
Observación corregida parcialmente	Se revisa nuevamente la documentación o información presentada	Expediente puede continuar, ajustarse o volver a observarse
Observación no absuelta dentro del plazo	Se aplican medidas internas de control al responsable	Llamada de atención severa o memorando
Observación no subsanable por riesgo del cliente	Se evalúa la viabilidad del crédito en instancia superior o comité	Crédito no procedente
Capacidad de pago insuficiente para el monto solicitado	Se reduce el monto o se modifica el plazo	Crédito aprobado con condiciones distintas
Respaldo insuficiente	Se solicita garante u otro sustento adicional	Crédito observado hasta completar respaldo
Riesgo legal, familiar vinculado o antecedente crítico	Se evalúa la no continuidad del expediente	Crédito rechazado o no viable

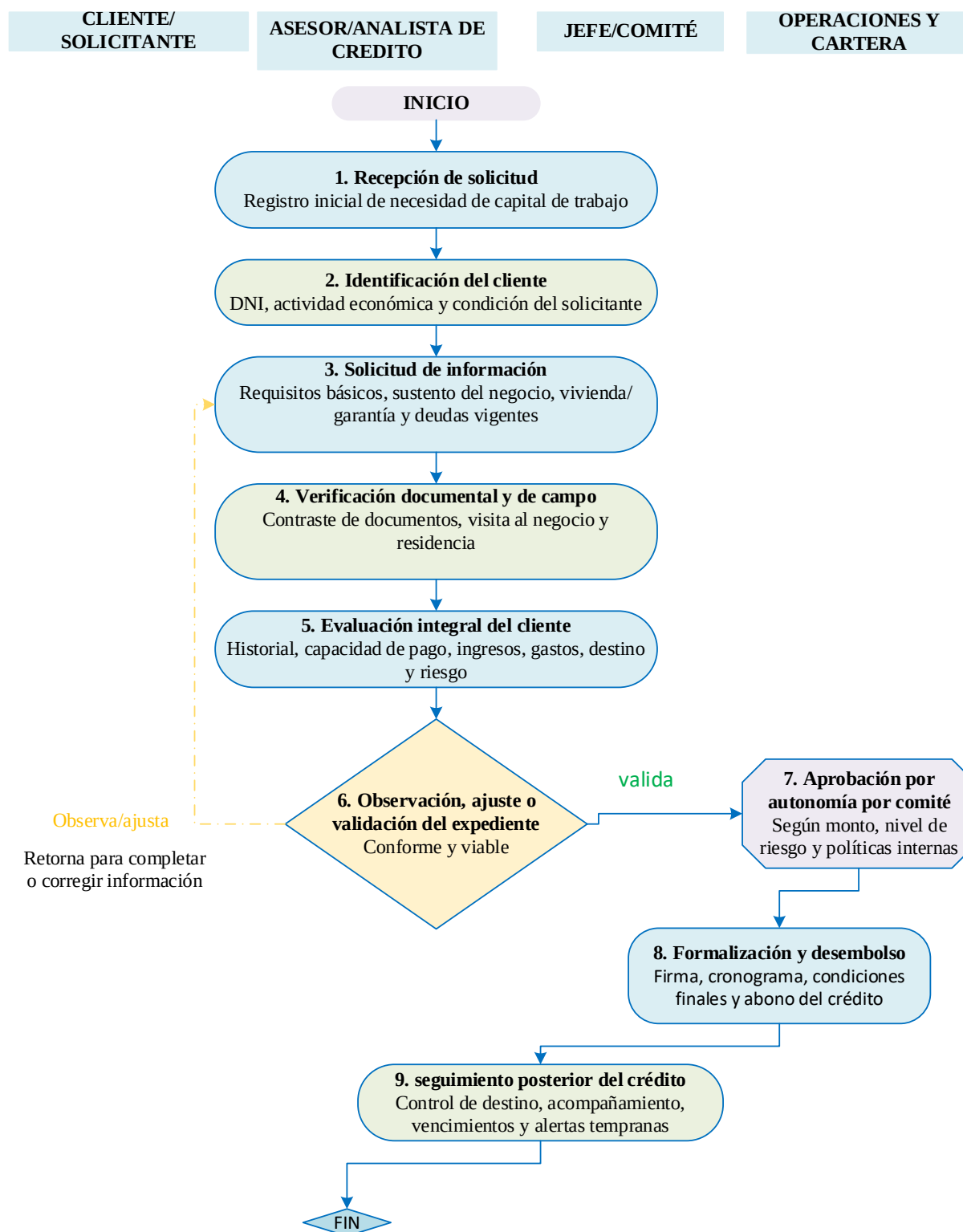
Nota. Elaboración propia con base en información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

De acuerdo con la Tabla 7, las observaciones no implicaban necesariamente el rechazo inmediato del crédito. Cuando el error o el faltante podía corregirse, el asesor contaba con un plazo de 24 horas para regularizarlo. Si la observación persistía o no podía levantarse, el expediente podía derivar en la reducción del monto, la modificación del plazo, la solicitud de un garante o el rechazo de la operación. Además, cuando las observaciones no se absuelvan dentro del plazo, se aplican medidas internas de control al responsable, como una llamada de atención severa o un memorando. Por ello, las observaciones funcionaron en dos niveles: como mecanismo de mejora del expediente y como control de calidad del trabajo del asesor.

Para visualizar de manera integrada las etapas del proceso de evaluación crediticia, se elaboró la Figura 3.

Figura 3

Flujo general de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025



Nota. Elaboración propia

La Figura 3 muestra que la evaluación crediticia del producto Mi Capital siguió un patrón progresivo. El expediente avanzó desde la solicitud inicial hasta el seguimiento posterior, siempre que superara los controles de identificación, información, capacidad de pago, historial, garantías y la aprobación. En ese sentido, el proceso no funcionó como una aprobación automática, sino como una evaluación gradual en la que cada etapa generó información para sustentar la siguiente.

Después de la aprobación, el crédito pasó a las fases de formalización, desembolso y seguimiento. Estas actividades se presentan en la Tabla 8. No obstante, el seguimiento posterior al desembolso se consideró una actividad complementaria de control crediticio y no parte del análisis previo que determina la aprobación de la operación.

Tabla 8

Formalización, desembolso y seguimiento del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025

Fase posterior a la aprobación	Actividad realizada	Responsable	Finalidad
Formalización del crédito	Firma de la solicitud de crédito y del formato adjunto (ADJ); registro de información restante en el sistema	Cliente y asesor de negocios	Dejar constancia formal de la operación aprobada
Desembolso	Ejecución del crédito aprobado según condiciones autorizadas	Agencia / sistema institucional	Entregar el monto aprobado al cliente
Alerta preventiva	Envío de mensajes antes del vencimiento de pago	Asesor de negocios	Recordar el cumplimiento de la cuota
Mora temprana	Llamadas telefónicas desde el primer día de atraso	Asesor de negocios	Contactar al cliente y prevenir deterioro de la deuda
Seguimiento presencial	Visitas al cliente cuando persiste el atraso	Asesor de negocios	Gestionar recuperación y verificar situación del cliente
Control posterior	Revisión del comportamiento de pago conforme al cronograma	Asesor de negocios	Monitorear cumplimiento y riesgo de cartera

Nota. Elaboración propia con base en información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Como se observa en la Tabla 8, la formalización del crédito se realizó mediante la firma de la solicitud de crédito y de la ADJ, mientras que los demás registros se gestionaron en el sistema institucional. Luego, se efectuó el desembolso conforme a las condiciones aprobadas. El seguimiento posterior estuvo a cargo del asesor de negocios, quien emitía alertas preventivas, realizaba llamadas telefónicas desde el primer día de atraso y efectuaba visitas cuando la mora persistía. Esto permitió identificar que la evaluación crediticia no concluyó con el desembolso, sino que continuó mediante acciones de control orientadas a prevenir el deterioro de la cartera.

En conjunto, el objetivo general permitió identificar que la evaluación crediticia del producto Mi Capital se desarrolló como un proceso integral y no como una acción aislada de aprobación; por ello el expediente pasó por recepción de la solicitud, recolección de información, verificación documental, evaluación de la capacidad de pago, análisis del historial crediticio, evaluación de garantías, aprobación o rechazo, desembolso y seguimiento; por lo que esta secuencia respondió a la necesidad de controlar el riesgo crediticio en clientes microempresarios, cuyos ingresos suelen ser variables y cuya documentación financiera no siempre presenta el mismo nivel de formalidad.

El proceso también mostró que la decisión final podía adoptar distintos resultados como: aprobación del monto solicitado, aprobación de un monto menor, ajuste del plazo, solicitud de garante, observación temporal o rechazo; esta característica fue relevante para el estudio ya que evidenció que la evaluación crediticia del producto Mi Capital no se realizaba de forma automática, sino que dependió del análisis de cada expediente, la capacidad de pago, las garantías presentadas, el historial crediticio y de la autonomía correspondiente al monto y el riesgo de la operación.

4.1.2. Identificación del cliente

Objetivo específico 1: Describir la identificación del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

La identificación del cliente fue la primera etapa operativa del proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital; en esta fase el asesor recibió la solicitud, registró los datos personales o empresariales del solicitante y verificó la información necesaria para la apertura del expediente; el procedimiento no se limitó a conocer el nombre del cliente, sino que también permitió validar su identidad, ubicación, actividad económica, formalización del negocio, datos de contacto, ingresos, patrimonio e historial financiero preliminar.

En Mibanco, Agencia Chota, el procedimiento de identificación inició con la recepción de la solicitud, la cual podía provenir de la atención directa en agencia o de la prospección realizada por el asesor de negocios; posteriormente, se registraron los nombres y apellidos completos o la razón social, el documento de identidad, la dirección domiciliaria, la actividad económica, el número telefónico, el correo electrónico y, cuando correspondiera, información sobre ingresos, patrimonio, negocio y cónyuge; además este registro permitió construir el perfil inicial del solicitante y determinar si la operación podía continuar a la etapa de solicitud y verificación de la información.

Luego el asesor verificó la identidad del solicitante y la información declarada; para ello, revisó el Documento Nacional de Identidad vigente, los recibos de servicios básicos para acreditar domicilio, el RUC y, cuando correspondía, los documentos del negocio, además de otros documentos establecidos por las políticas internas de la entidad. Asimismo, la validación se complementó mediante consultas en sistemas informáticos y en bases de datos oficiales, entrevistas con el cliente, verificación domiciliaria y visitas al negocio o a la actividad económica. Con esta información se abrió el expediente del cliente, que sirvió de base para las etapas posteriores de la evaluación crediticia.

La Tabla 9 presenta los principales controles aplicados durante la identificación del cliente, según la frecuencia reportada por los analistas encuestados. Estos resultados no reemplazan la descripción del procedimiento, sino que sirven como evidencia complementaria del nivel de aplicación de los controles en la agencia.

Tabla 9

Resultados de los controles aplicados en la identificación del cliente

Control de identificación del cliente	Siempre	Casi siempre	A veces	Lectura del resultado
Verificación de identidad mediante DNI y consulta en RENIEC, además de verificación en el SBS	62.16%	32.43%	5.41%	Control aplicado con alta frecuencia, aunque no totalmente uniforme
Contraste del domicilio con comprobantes y verificación de campo	70.27%	24.32%	5.41%	Alta aplicación del control domiciliario
Confirmación de RUC activo y coherencia con el giro declarado	72.97%	24.32%	2.70%	Control sólido sobre formalidad básica del negocio
Evaluación de antigüedad y formalización del negocio	78.38%	16.22%	5.41%	Se verifica con regularidad la continuidad del negocio
Consulta del historial crediticio del cliente y cónyuge en SBS o Infocorp	89.19%	10.81%	0.00%	Es el control más estandarizado de la etapa
Incorporación del perfil de riesgo antes de aprobar el crédito	81.08%	16.22%	2.70%	El riesgo se incorpora como insumo para la propuesta crediticia

Nota. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 37 analistas de Mibanco, Agencia Chota, 2025.

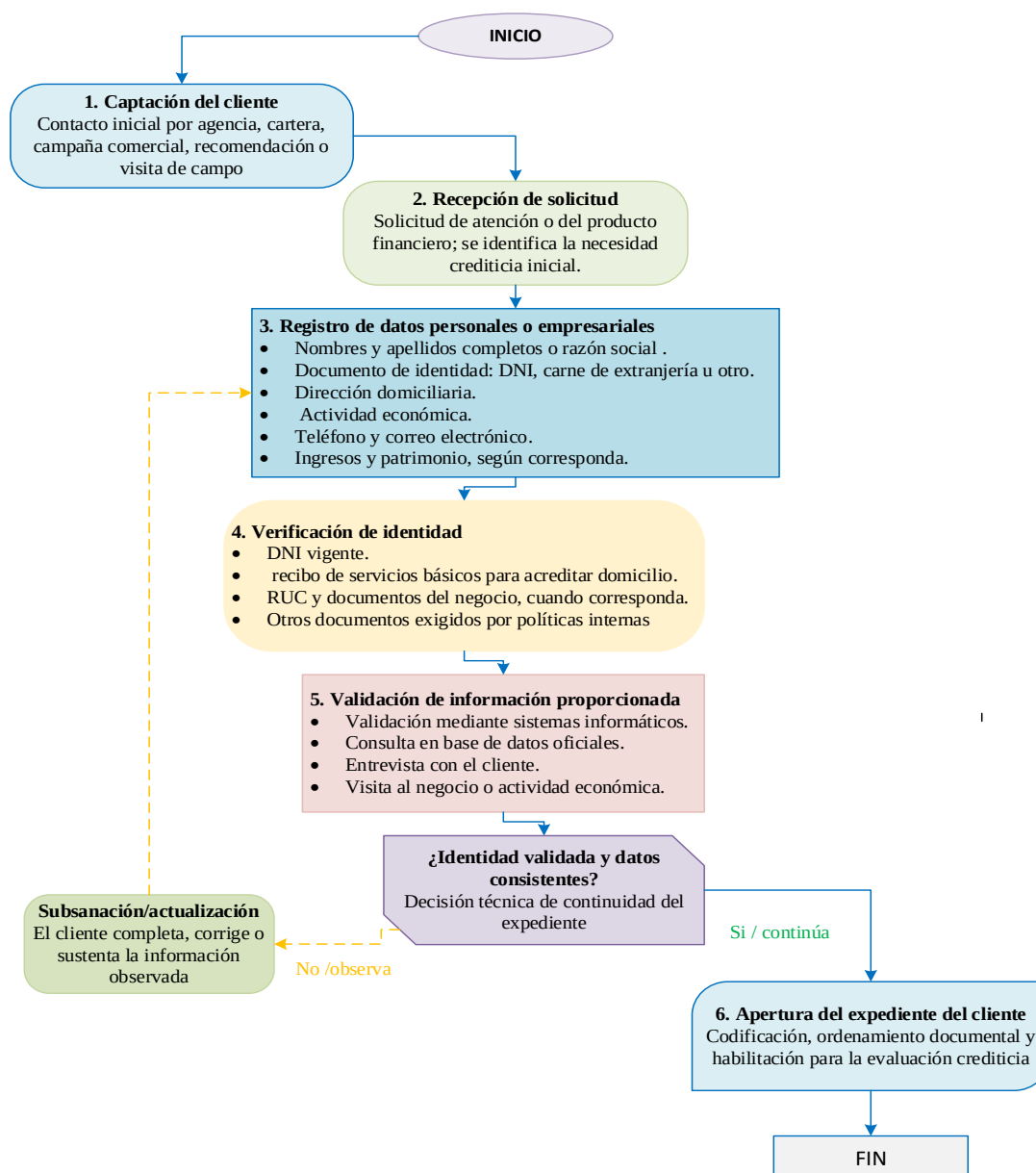
Como se observa en la Tabla 9, los controles de identificación del cliente presentaron una aplicación predominantemente alta, ya que en todos los ítems predominó la respuesta “siempre”. El control más frecuente fue la consulta del historial crediticio del cliente y, cuando correspondía, del cónyuge, con 89.19%. También destacaron la evaluación de antigüedad y formalización del negocio, con 78.38%; la confirmación del RUC activo y la coherencia con el giro declarado, con 72.97%; y el contraste del domicilio con comprobantes y la verificación de campo, con 70.27%. Estos resultados evidencian que la identificación del cliente se apoyó en controles documentales, digitales y de campo; sin embargo, la presencia de respuestas en “a

veces” mostró que aún existieron variaciones puntuales en la uniformidad de la aplicación del procedimiento.

La secuencia operativa de esta etapa se presenta en la Figura 4, donde se observa que la identificación del cliente no fue una actividad aislada, sino un procedimiento compuesto por recepción, registro, verificación, validación y apertura del expediente.

Figura 4

Proceso de identificación del cliente en Mibanco, Agencia Chota, producto Mi Capital, 2025



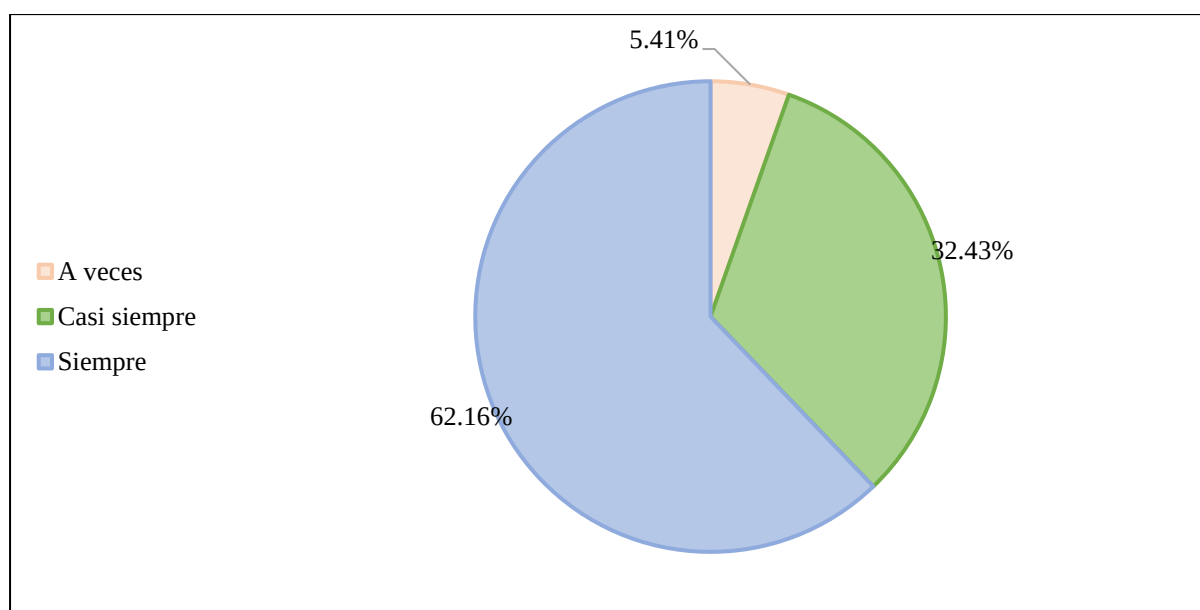
Nota. Elaboración propia a partir de la revisión documental del procedimiento interno y de la entrevista al gerente de la agencia, 2025.

De acuerdo con la Figura 4, el proceso de identificación del cliente siguió una secuencia lógica. Primero se recibió la solicitud de atención o de producto financiero; luego se registraron los datos personales o empresariales del solicitante; después se verificaron los documentos de identidad, de domicilio y de negocio; posteriormente se validó la información mediante consultas, entrevistas y visitas; finalmente, se abrió el expediente del cliente. Esta secuencia permitió asegurar que la evaluación crediticia del producto Mi Capital se iniciara con información mínima y sustentada, así como con un perfil preliminar del solicitante.

A partir de esta secuencia, las Figuras 5 a 10 presentan los resultados específicos del cuestionario aplicado a los analistas sobre los controles de identificación del cliente. Estos resultados permiten conocer la frecuencia con la que se aplicaron las actividades descritas en el procedimiento, especialmente las relacionadas con la verificación de identidad, domicilio y RUC, la formalización del negocio, el historial crediticio y la incorporación del perfil de riesgo.

Figura 5

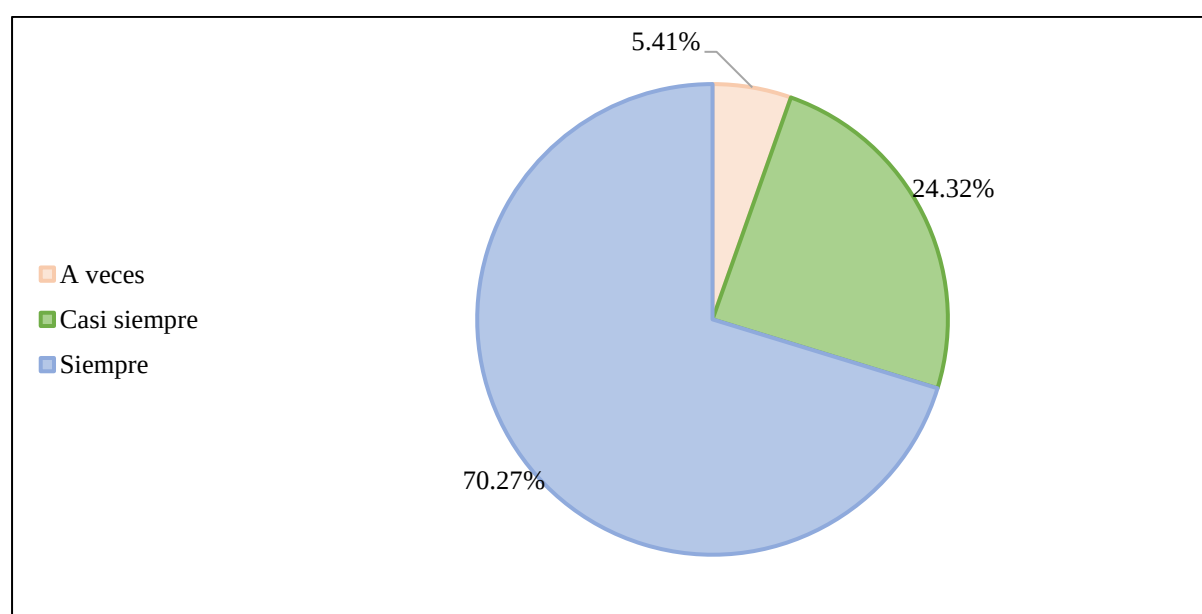
Verificación de identidad del solicitante mediante DNI y consulta en RENIEC, además de verificación en el SBS antes de iniciar la evaluación



La Figura 5 muestra que el 62.16% de los analistas indicó que este control se realizó siempre, el 32.43% señaló casi siempre y el 5.41% respondió a veces. Los resultados evidencian una frecuencia predominantemente alta en la aplicación del control consultado. No obstante, debe considerarse que el ítem integra dos procedimientos complementarios: la comprobación de la identidad mediante el documento correspondiente y las consultas a fuentes externas disponibles para la evaluación del cliente. Por ello, las respuestas obtenidas describen la frecuencia reportada del control en su conjunto y no permiten establecer de manera independiente la frecuencia específica de consulta en RENIEC o en la SBS.

Figura 6

Contraste del domicilio declarado con comprobantes vigentes y verificación de campo

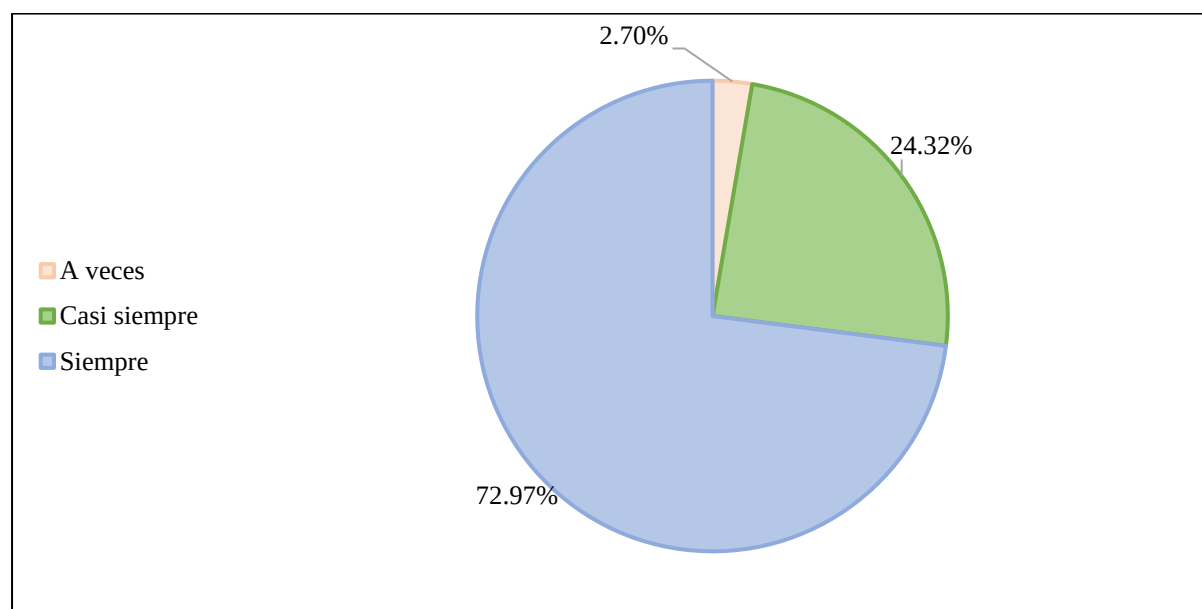


La Figura 6 muestra que el contraste del domicilio declarado presentó una frecuencia elevada: el 70.27% de los analistas indicó que siempre se realizó, el 24.32% señaló casi siempre y el 5.41% respondió a veces. Estos resultados indican que la verificación de la información domiciliar fue una práctica frecuente en la identificación del cliente. La presencia de respuestas en la categoría “a veces” evidencia cierta variabilidad en la frecuencia reportada de aplicación del control; sin embargo, a partir de estos resultados no puede determinarse si dicha

variación se debió a un incumplimiento o a las características particulares de las operaciones evaluadas.

Figura 7

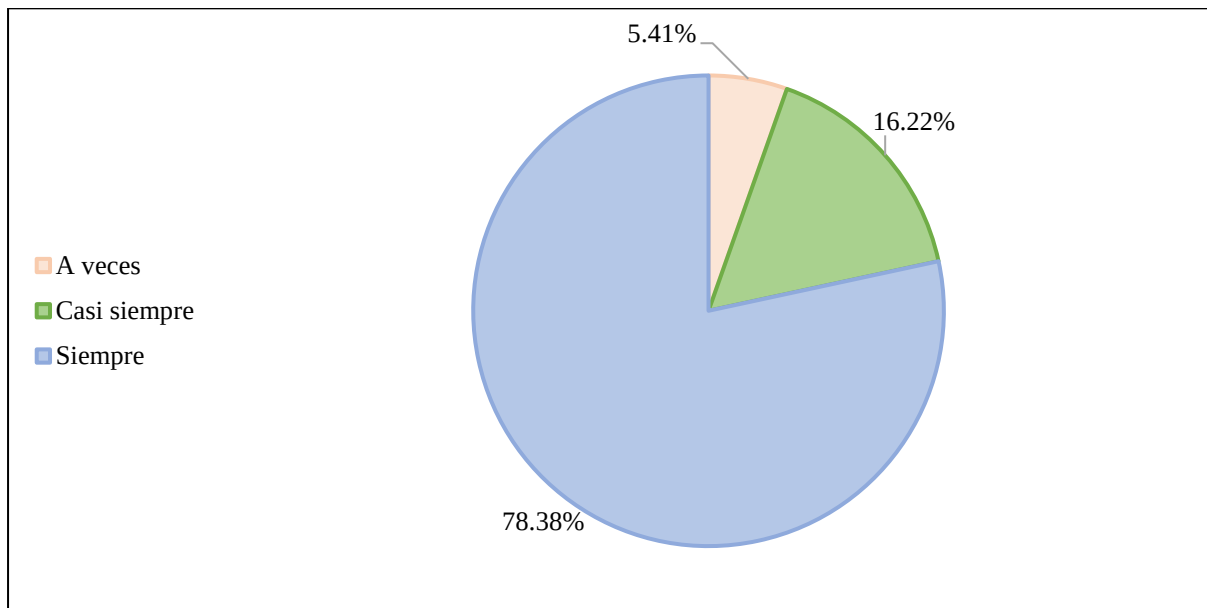
Confirmación del RUC activo y coherencia con el giro declarado del negocio



La Figura 7 evidencia que el 72.97% de los analistas reportó que siempre se confirmó la situación del RUC y su correspondencia con la actividad declarada, mientras que el 24.32% indicó casi siempre y el 2.70% señaló a veces. Estos resultados muestran que, en los casos en que este registro resultó aplicable o estaba disponible en la documentación del cliente, su verificación fue una práctica frecuente para contrastar la actividad económica declarada. En consecuencia, las respuestas distintas de “siempre” no deben interpretarse automáticamente como una deficiencia del proceso, ya que la aplicabilidad de este control puede depender del nivel de formalización y de las características particulares del solicitante.

Figura 8

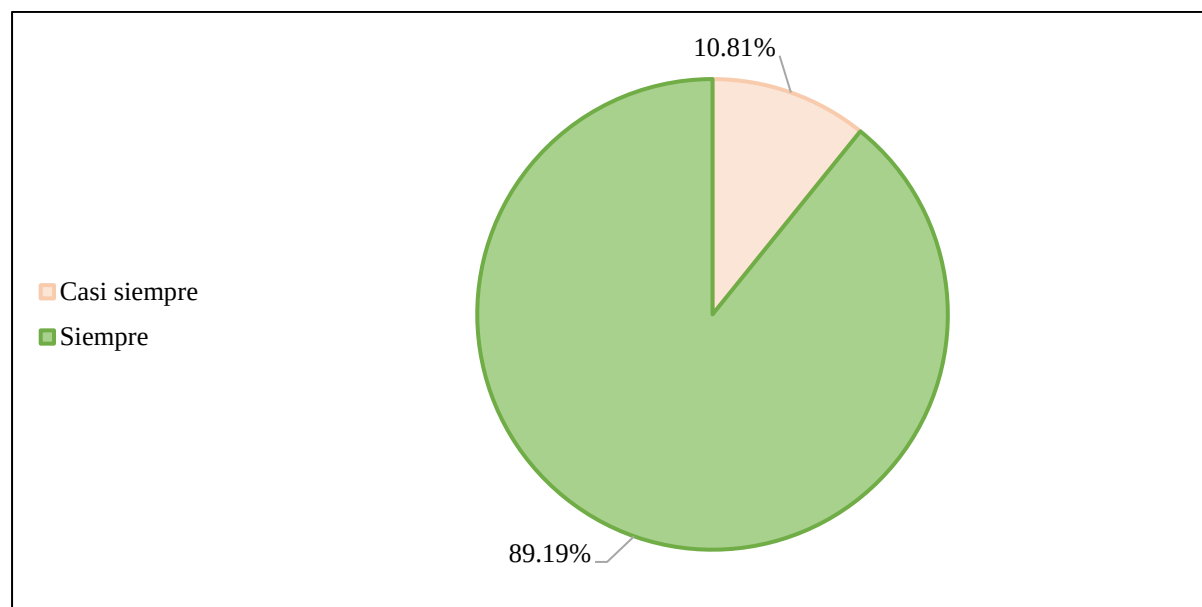
Evaluación de la antigüedad y formalización del negocio mediante documentos de respaldo



La Figura 8 muestra que la evaluación de la antigüedad y formalización del negocio mediante documentación de respaldo fue reportada siempre por el 78.38% de los analistas, casi siempre por el 16.22% y a veces por el 5.41%. La concentración de respuestas en las categorías superiores evidencia que el sustento de la actividad y la trayectoria del negocio fueron considerados con frecuencia durante la identificación del cliente. La variación observada en las respuestas puede estar relacionada con la heterogeneidad documental propia de los solicitantes microempresariales, por lo que los resultados describen la frecuencia del control sin establecer por sí solos un nivel de incumplimiento.

Figura 9

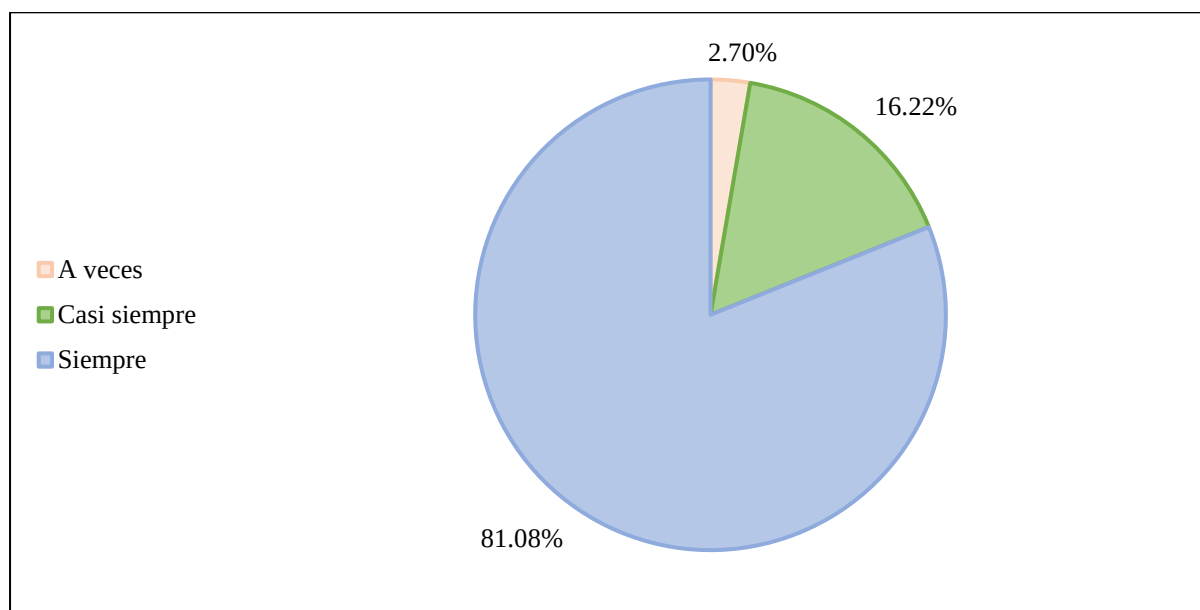
Consulta del historial crediticio del cliente y, cuando corresponda, de su cónyuge en SBS o Infocorp



En la Figura 9 evidencia una frecuencia elevada de consulta de antecedentes crediticios, pues el 89.19% de los analistas indicó que este control siempre se realizó y el 10.81% señaló casi siempre. El resultado muestra que la revisión del historial crediticio del solicitante fue uno de los controles reportados con mayor frecuencia en la identificación del cliente. Respecto de la información del cónyuge, su consulta debe entenderse únicamente cuando corresponda, de acuerdo con la situación personal del cliente y las características de la operación. Por tanto, los resultados reflejan la incorporación frecuente de los antecedentes crediticios como fuente de información para la evaluación y no implican que necesariamente se haya evaluado a un cónyuge en todas las operaciones.

Figura 10

Incorporación del perfil de riesgo del cliente antes de la aprobación del crédito



En la Figura 10 se muestra que los analistas reportaron una incorporación frecuente del perfil de riesgo del cliente antes de la decisión crediticia, considerando información sobre el historial crediticio, los ingresos y los criterios internos de evaluación; el 81.08% de los analistas encuestados indicó que este control siempre se consideró; el 16.22% señaló casi siempre; y el 2.70% respondió a veces. Esta interpretación no significa que el analista haya sido el responsable exclusivo de clasificar formalmente el riesgo, ya que dicha clasificación corresponde a las áreas, sistemas o unidades autorizadas según la política interna de la entidad; más bien, el resultado indica que el perfil de riesgo fue incorporado como insumo en la propuesta crediticia y antes de la decisión de aprobación.

En conjunto, los resultados del objetivo específico 1 muestran una frecuencia predominantemente alta en los controles evaluados para la identificación del cliente, destacando la consulta de antecedentes crediticios, la revisión de la antigüedad, la formalización del negocio y la consideración del perfil de riesgo. Asimismo, se observó cierta variabilidad en la frecuencia reportada de algunos controles; no obstante, esta variación debe analizarse considerando la aplicabilidad de cada procedimiento según las características del

solicitante y de la operación, por lo que no constituye, por sí misma, evidencia de incumplimiento de las políticas internas.

4.1.3. Solicitud, recolección y verificación de información

Objetivo específico 2: Describir la solicitud, recolección y verificación de información del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Después de identificar al cliente, el proceso continuó con la solicitud, recolección y verificación de la información; esta etapa permitió organizar el expediente crediticio con documentos personales, económicos, financieros y patrimoniales suficientes para sustentar la evaluación posterior. En el producto Mi Capital, los requisitos no se limitaron al Documento Nacional de Identidad ni a los datos básicos del cliente, sino que también incluyeron evidencias del negocio, de ingresos, de domicilio, de garantías, de referencias y otros respaldos exigidos por la normativa interna de la entidad.

a) Etapas del proceso de solicitud de información

El proceso comenzó con el contacto directo con el cliente y a través de la gestión del asesor o por vía telefónica; en esta primera interacción se explicó el tipo de crédito, el destino permitido del financiamiento, los requisitos documentales y las condiciones generales que debía cumplir el solicitante para continuar con la evaluación; luego se recolectó información personal, económica y financiera, entre los que se incluyeron datos de identificación, domicilio, actividad económica, ingresos, gastos, patrimonio, obligaciones vigentes, referencias y documentación vinculada al negocio.

La información recopilada fue registrada en los formatos físicos o digitales de la entidad y, cuando correspondía, en los sistemas internos de Mibanco; luego, el personal responsable Validó y actualizó los datos proporcionados por el cliente mediante el contraste con documentos sustentatorios, consultas internas o externas, entrevistas complementarias y visitas

al domicilio o al negocio; este orden permitió que el expediente avanzara hacia la evaluación integral solo cuando la información reunida era suficiente, coherente y podía comprobarse.

b) Medios utilizados para solicitar la información

La solicitud de información se realizó a través de entrevistas presenciales, formularios físicos o digitales, visitas al domicilio o negocio, llamadas telefónicas y plataformas tecnológicas de atención o de registro interno, también las entrevistas permitieron obtener información directa del solicitante, los formularios facilitaron el registro ordenado de datos, las visitas permitieron contrastar la actividad económica declarada; las llamadas sirvieron para completar o confirmar la información; y los sistemas de la entidad permitieron organizar los datos para su revisión posterior.

c) Documentos solicitados como sustento

Entre los documentos solicitados se consideraron el Documento Nacional de Identidad, los recibos de servicios básicos para acreditar domicilio, documentación del negocio o actividad económica, RUC cuando correspondiera, constancias o evidencias de ingresos, declaraciones juradas, referencias, documentos vinculados a garantías y otros sustentos establecidos por las políticas internas de Mibanco; estos documentos permitieron respaldar la información declarada por el cliente y reducir el riesgo de sustentar la evaluación crediticia en datos incompletos o no verificados.

d) Verificación de la información obtenida

La verificación se realizó mediante el contraste de la información declarada con documentos sustentatorios, la validación en sistemas internos y externos, la confirmación de datos mediante entrevistas complementarias y la verificación en campo. En esta fase, el asesor revisó si la información era consistente con la actividad económica del cliente, si los ingresos declarados tenían respaldo, si la garantía correspondía al solicitante o al garante, y si existían discrepancias que debían registrarse o corregirse antes de continuar con la evaluación.

La Tabla 10 sintetiza el procedimiento aplicado en esta etapa, considerando las fases mínimas requeridas para la descripción del proceso.

Tabla 10

Procedimiento de solicitud, recolección y verificación de información del cliente en el producto Mi Capital

Componente del proceso	Actividades realizadas	Medios utilizados	Resultado esperado
Contacto inicial con el cliente	Se atiende la solicitud y se explica el producto, requisitos y documentos necesarios	Atención presencial, llamada telefónica o gestión del asesor	Cliente informado sobre las condiciones iniciales
Recolección de información personal	Se registran datos de identidad, domicilio, teléfono, correo y referencias	Formulario físico o digital, entrevista presencial	Datos personales registrados
Recolección de información económica y financiera	Se solicita información sobre ingresos, gastos, actividad económica, patrimonio y obligaciones	Entrevista, documentos del negocio, declaraciones o registros de ingresos	Perfil económico inicial del cliente
Solicitud de documentos sustentatorios	Se requiere DNI, recibos de servicios, documentos del negocio, RUC, constancias o declaraciones, garantías y otros respaldos	Documentos físicos o digitales	Expediente con respaldo documental
Registro de información	Se incorporan los datos y documentos en formatos o sistemas de la entidad	Sistemas internos y formatos institucionales	Información organizada para evaluación
Validación de datos	Se contrasta la información con documentos, consultas, entrevistas y visitas	Checklist, sistemas internos/externos, visita domiciliaria o al negocio	Información validada u observada
Actualización o subsanación	Se solicita corregir faltantes, errores o inconsistencias antes de continuar	Comunicación directa, llamada o nueva entrega documental	Expediente corregido o actualizado

Nota. Elaboración propia con base en la revisión documental del procedimiento interno y la información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Como se observa en la Tabla 10, la solicitud de información no fue una actividad aislada, sino una etapa compuesta por contacto, orientación, recolección, registro, validación y

actualización de datos. Esta secuencia permitió que el expediente crediticio reuniera información suficiente para proceder a la evaluación integral del cliente.

La frecuencia con la que se aplicaron los principales controles de esta etapa se presenta en la Tabla 11. Estos resultados provienen del cuestionario aplicado a los analistas y se interpretan como evidencia complementaria del proceso descrito, no como una medición del nivel de cumplimiento.

Tabla 11

Frecuencia de aplicación de controles en la solicitud, recolección y verificación de información

Control documental y de verificación	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Lectura del resultado
Uso de checklist para verificar documentos requeridos	62.16%	29.73%	2.70%	5.41%	El expediente se controla mayoritariamente con formato estándar
Exigencia de subsanación antes de continuar	81.08%	13.51%	2.70%	2.70%	La corrección documental es una práctica frecuente
Contraste de información financiera con comprobantes y registros	62.16%	32.43%	5.41%	0.00%	La validación financiera se aplica con alta frecuencia
Registro de discrepancias en el expediente crediticio	62.16%	27.03%	5.41%	2.70%	Es el control con mayor alerta documental
Visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo real	72.97%	24.32%	2.70%	0.00%	La verificación de campo está consolidada
Incorporación de registros visuales o notas de campo	67.57%	29.73%	2.70%	0.00%	Se documenta la visita de manera frecuente
Verificación de propiedad y situación legal de la garantía	72.97%	24.32%	2.70%	0.00%	La revisión legal de garantía se aplica con regularidad
Valorización de garantía con fuentes confiables y actualizadas	56.76%	27.03%	13.51%	2.70%	Es la principal variación de estandarización en esta etapa

Nota. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 37 analistas de Mibanco, Agencia Chota, 2025.

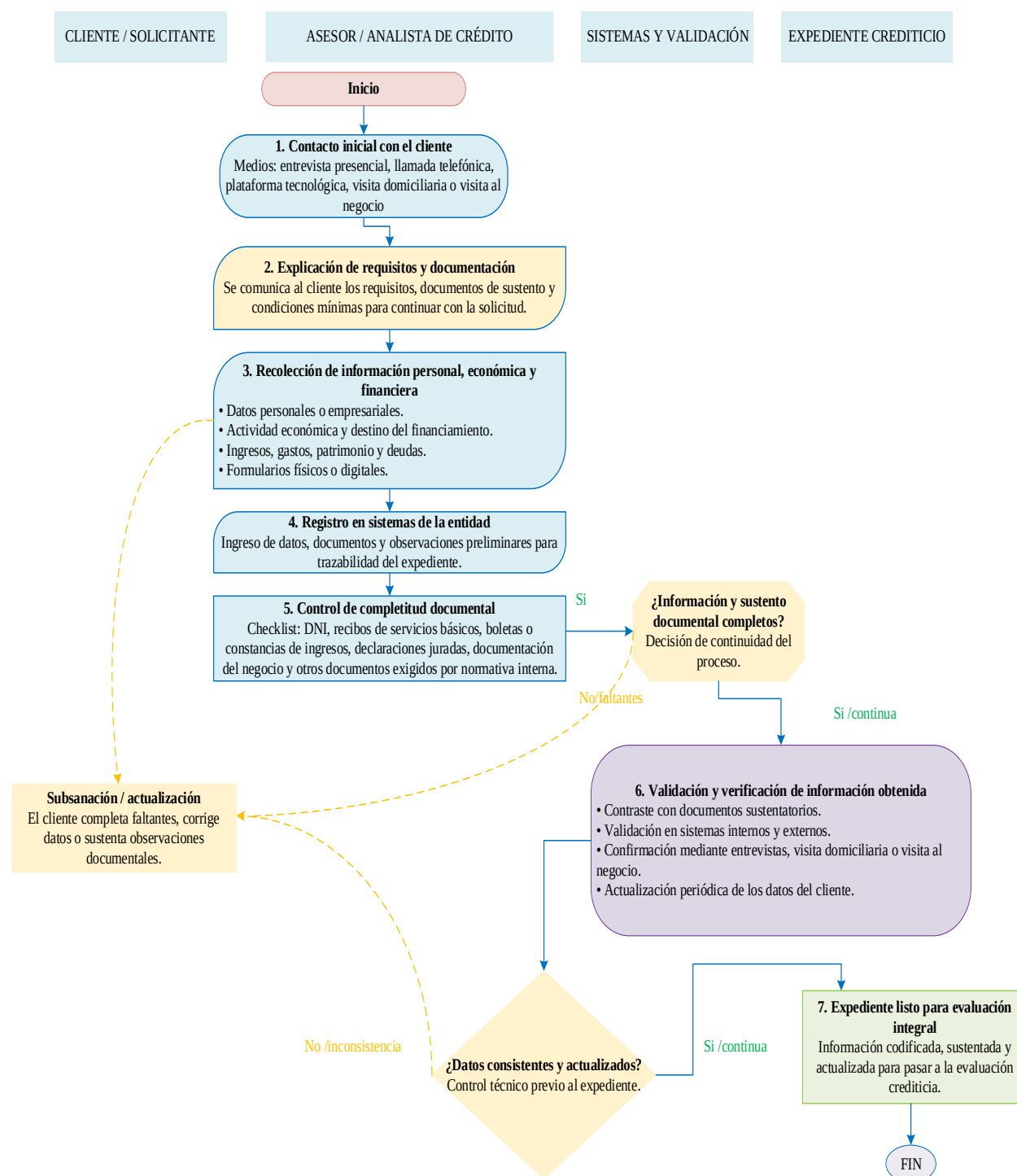
De acuerdo con la Tabla 11, los controles de solicitud, recolección y verificación de la información se aplicaron con alta frecuencia, principalmente la exigencia de subsanación antes de continuar, con 81.08% en “siempre”; la visita al negocio para validar inventario, actividad

y flujo real, con 72.97%; y la verificación de la propiedad y la situación legal de la garantía, también con 72.97%. Sin embargo, el registro de discrepancias y la valorización de garantías presentaron una mayor dispersión de respuestas, lo que evidencia oportunidades para fortalecer la uniformidad del expediente y el sustento técnico del respaldo patrimonial.

La Figura 11 muestra el flujo general de esta etapa del proceso.

Figura 11

Proceso de solicitud de información – Crédito Mi Capital (Mibanco – Agencia Chota, 2025)



Nota. Elaboración propia a partir de la revisión documental del procedimiento interno y entrevista al gerente de Mibanco – Agencia Chota, 2025.

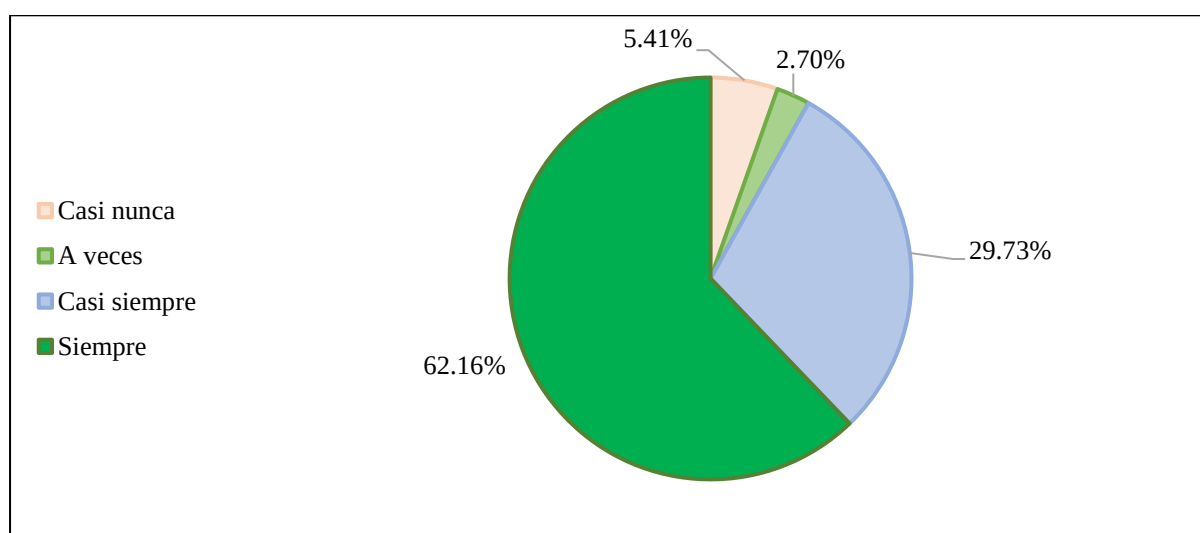
Según la Figura 11, el proceso inició con el contacto y la orientación al cliente, continuó con la solicitud de documentos, el registro de información, la validación documental y

financiera, la verificación de campo, la revisión de garantías y, finalmente, la subsanación o actualización de datos cuando se detectaron observaciones. Esta secuencia permitió organizar el expediente antes de proceder a la evaluación integral del cliente.

A partir de esta secuencia, las Figuras 12 a 19 presentan la frecuencia de aplicación reportada por los analistas respecto de los controles específicos de la etapa: revisión de documentos requeridos, subsanación de observaciones, contraste financiero, registro de discrepancias, visita al negocio, incorporación de evidencias de campo, verificación legal de garantías y valorización del respaldo patrimonial.

Figura 12

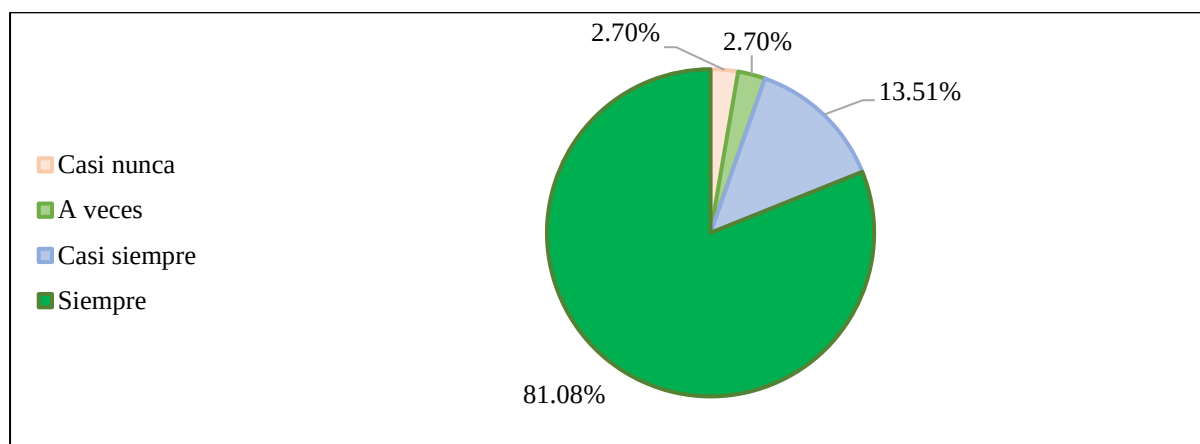
Uso de checklist para verificar la presentación de los documentos requeridos



La Figura 12 muestra que el uso de un formato estándar o checklist para verificar la documentación requerida presentó una frecuencia predominantemente alta: el 62.16% de los analistas indicó siempre y el 29.73% casi siempre; mientras que el 2.70% indicó a veces y el 5.41% casi nunca. Los resultados evidencian que este mecanismo de control fue utilizado con frecuencia por los participantes, aunque también se observó variabilidad en la aplicación reportada. A partir de la encuesta no puede establecerse si las respuestas de menor frecuencia se debieron a expedientes incompletos, ya que el instrumento midió la utilización del checklist y no verificó directamente la integridad documental de cada operación.

Figura 13

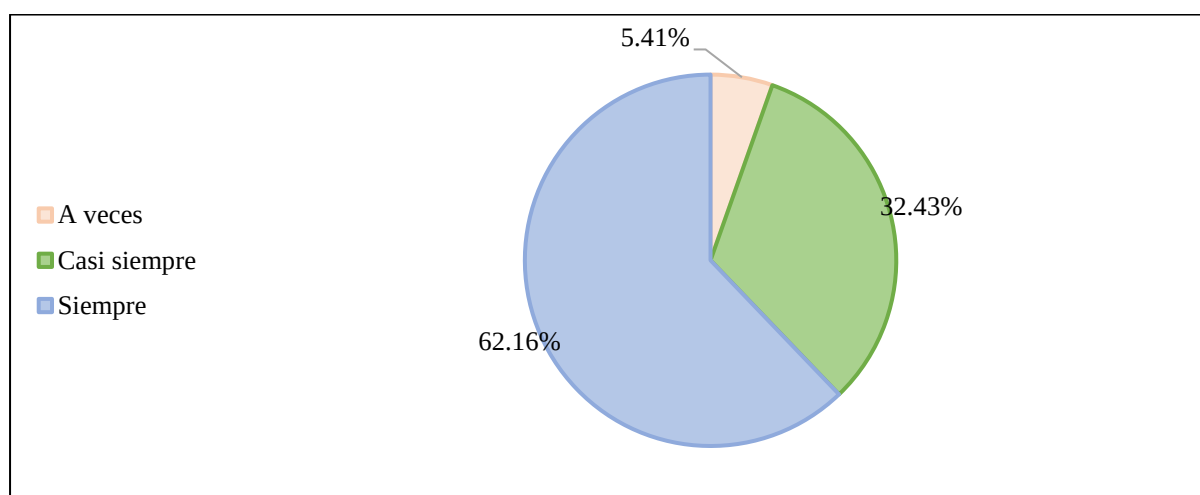
Exigencia de subsanación de observaciones documentales antes de continuar la evaluación



La Figura 13 evidencia que la subsanación de observaciones documentales fue reportada con alta frecuencia: el 81.08% de los analistas indicó “siempre”, el 13.51% “casi siempre”, el 2.70% “a veces” y el 2.70% “casi nunca”. La distribución muestra que la corrección o regularización de observaciones fue una práctica habitual antes de continuar con la evaluación. No obstante, las respuestas de menor frecuencia únicamente evidencian variabilidad en la práctica reportada y no permiten afirmar que se hayan aprobado o continuado operaciones con observaciones pendientes, ya que dicha situación no fue verificada directamente mediante el cuestionario.

Figura 14

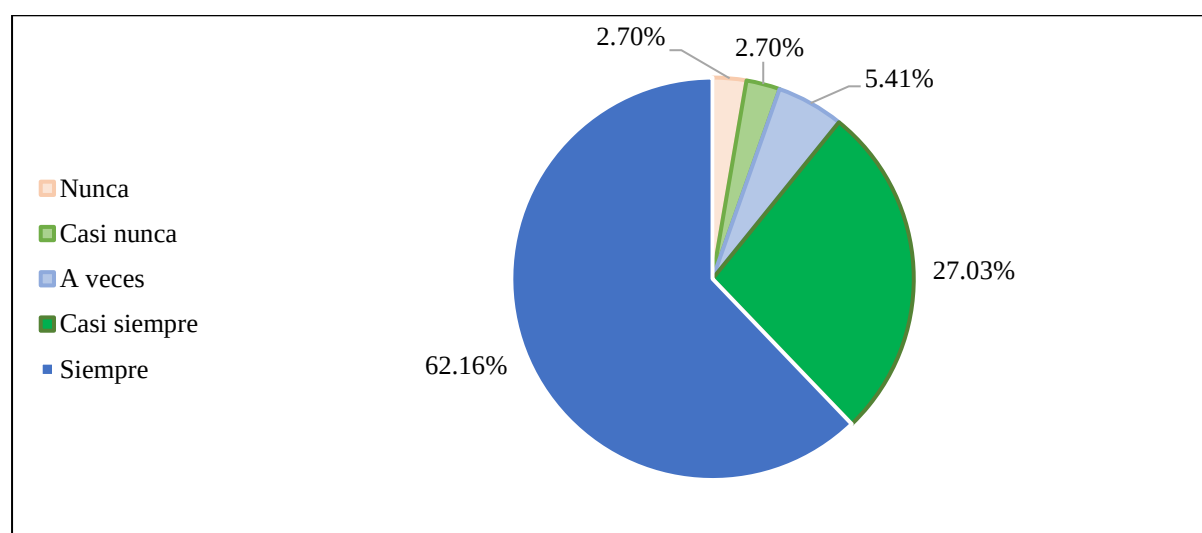
Contraste de la información financiera declarada con comprobantes y registros



La Figura 14 muestra que el contraste de la información financiera declarada con comprobantes y registros se realizó con frecuencia elevada, dado que el 62.16% de los analistas indicó siempre, el 32.43% casi siempre y el 5.41% a veces. Esto evidencia que la validación de la información económica fue una práctica frecuente en el proceso de evaluación. La presencia de respuestas en “a veces” refleja cierta variabilidad en el control reportado, que debe interpretarse considerando que la disponibilidad y la naturaleza de los documentos de respaldo pueden variar según el nivel de formalización y las características económicas del solicitante.

Figura 15

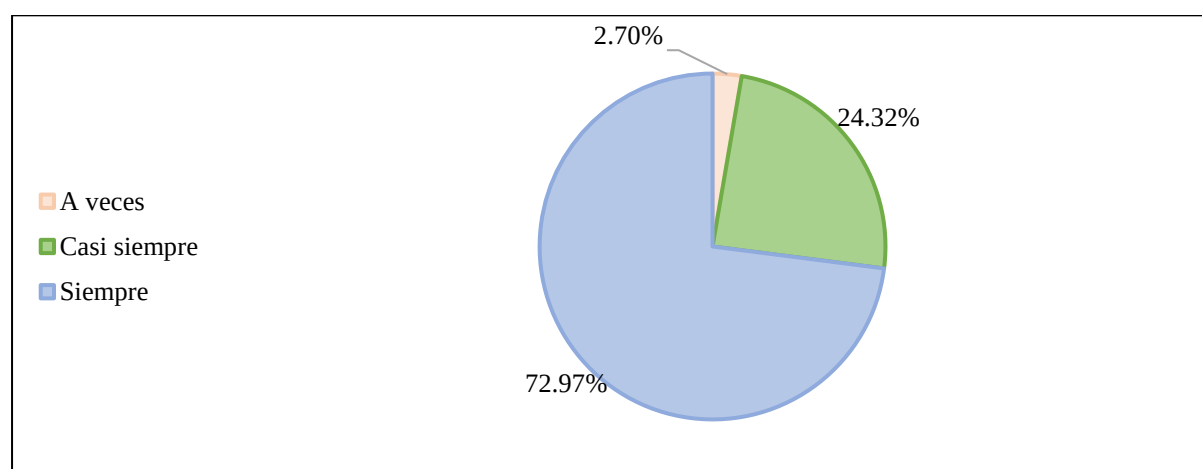
Registro de discrepancias entre información declarada y evidenciada en el expediente crediticio



La Figura 15 evidencia que el registro de discrepancias entre la información declarada y la verificada fue reportado siempre por el 62.16% de los analistas y casi siempre por el 27.03%; asimismo, el 5.41% señaló a veces, el 2.70% casi nunca y el 2.70% nunca. En comparación con otros controles de esta etapa, este resultado muestra una mayor heterogeneidad en la frecuencia reportada de la documentación de las discrepancias. Por ello, este aspecto constituye un punto relevante para examinar la trazabilidad del expediente; sin embargo, los datos de la encuesta no permiten determinar directamente si las diferencias observadas afectaron la calidad de la decisión crediticia.

Figura 16

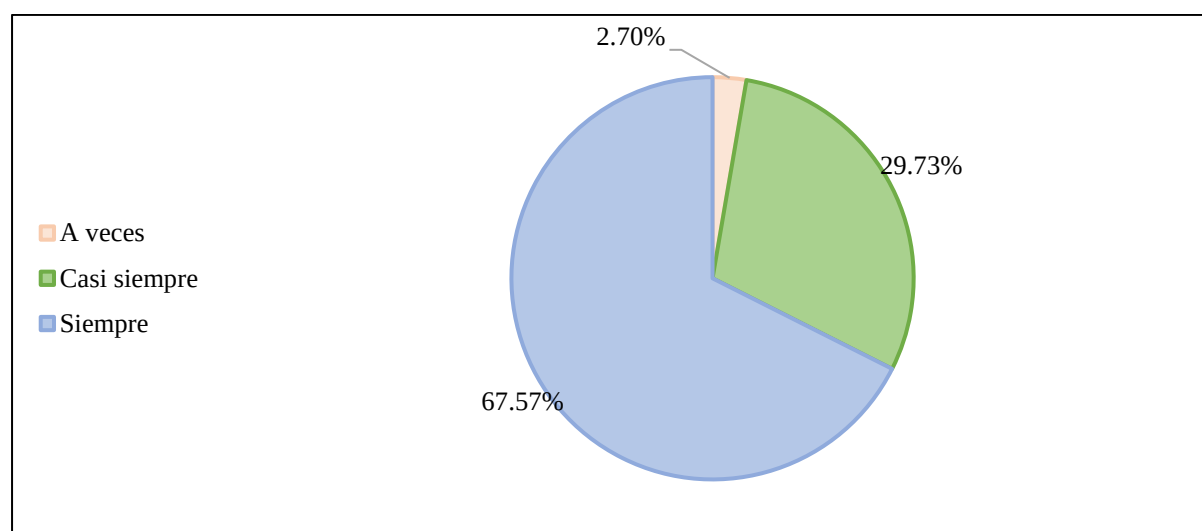
Visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo operativo real



La Figura 16 muestra que la visita al negocio presentó una frecuencia elevada, ya que el 72.97% de los analistas indicó que siempre se realizó, el 24.32% señaló casi siempre y el 2.70% respondió a veces. Los resultados evidencian que la verificación en campo fue una práctica frecuentemente reportada para contrastar aspectos de la actividad económica del solicitante, como la existencia y el funcionamiento del negocio, los inventarios u otros elementos observables. La frecuencia de aplicación debe interpretarse de acuerdo con las características y los requerimientos particulares de cada operación crediticia.

Figura 17

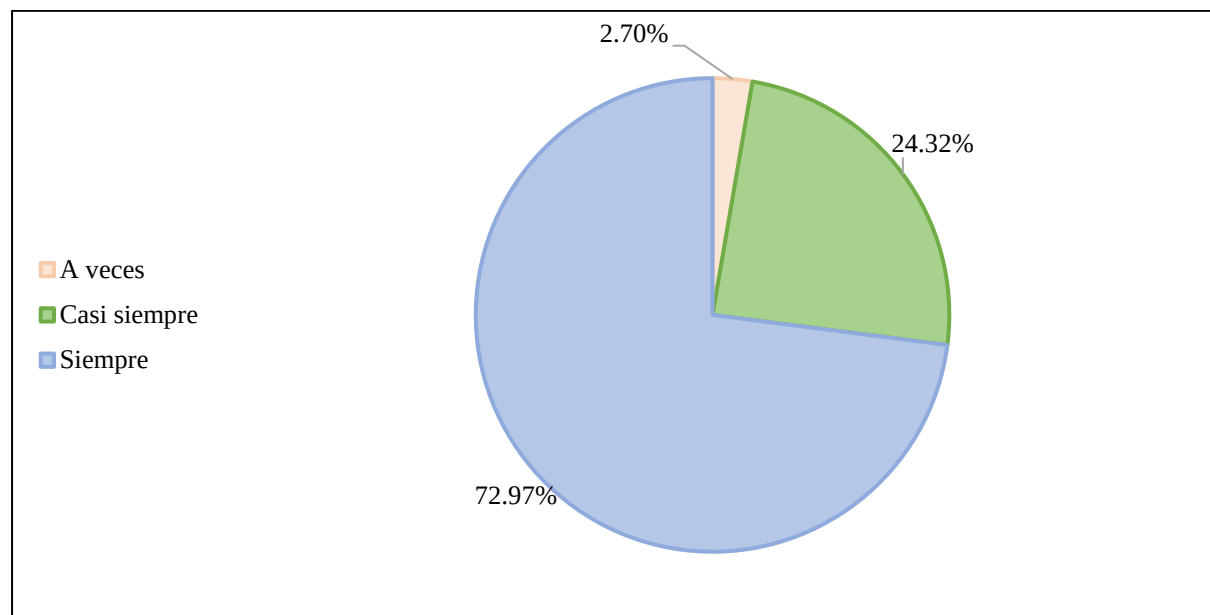
Incorporación de registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada



La Figura 17 evidencia que la incorporación de registros visuales o notas de campo fue reportada siempre por el 67.57% de los analistas, casi siempre por el 29.73% y a veces por el 2.70%. Esta distribución indica que el registro de evidencias de la verificación en campo fue una práctica frecuente en el expediente crediticio.

Figura 18

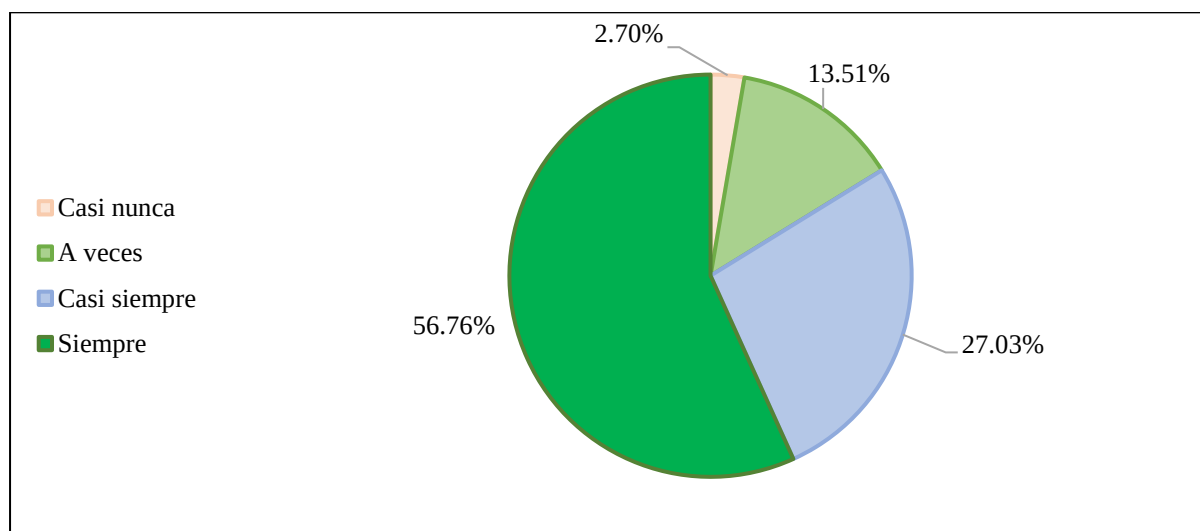
Verificación de propiedad y situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante



En la Figura 18 se muestra una frecuencia elevada en la verificación de la propiedad y de la situación legal de la garantía, el 72.97% indicó siempre, el 24.32% casi siempre y el 2.70% solo a veces; en un producto como Mi Capital, la exigencia de una garantía dependía del monto solicitado y del riesgo de la operación, este resultado evidencia que la agencia priorizó validar la titularidad y la condición legal del bien ofrecido como respaldo antes de avanzar con la valorización y el análisis integral.

Figura 19

Valorización de la garantía con fuentes confiables y actualizadas



La Figura 19 indica un resultado favorable, aunque con respuestas más variadas que en los controles anteriores, el 56.76% indicó siempre, el 27.03% casi siempre, el 13.51% a veces y el 2.70% casi nunca. Esto sugiere que la valorización de garantías se realizó mayoritariamente con sustento, pero también evidenció una variación más marcada en la uniformidad del criterio de valoración. Además, este control representa un punto de mejora, ya que la calidad de la valorización incide directamente en la cobertura del crédito y en la mitigación del riesgo de incumplimiento.

En conjunto, los resultados del objetivo específico 2 evidencian una frecuencia predominantemente alta en los controles de solicitud, recolección y verificación de la información. La subsanación documental, la visita al negocio y la verificación de las garantías, cuando resultaron aplicables, presentaron las mayores proporciones en la categoría “siempre”. Por su parte, el registro de discrepancias y la valorización de garantías mostraron una mayor heterogeneidad en las respuestas, lo que constituye un aspecto relevante para examinar la consistencia y la trazabilidad documental del proceso.

4.1.4. Evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia

Objetivo específico 3: Describir la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

La evaluación integral constituyó la etapa en la que la información recolectada y verificada dejó de ser únicamente documental y pasó a sustentar la decisión crediticia; en esta fase se integraron los datos personales, económicos, financieros, patrimoniales y crediticios del cliente para determinar si el crédito solicitado podía asumirse sin afectar la estabilidad del negocio ni elevar de manera excesiva el riesgo de incumplimiento.

En el producto Mi Capital, la evaluación integral comprendió el análisis de la capacidad de pago, el historial crediticio, el comportamiento del cliente, el perfil de riesgo, las garantías, cuando correspondía, y la formulación de una propuesta crediticia; también este procedimiento fue necesario porque la aprobación del crédito no dependió únicamente del monto solicitado por el cliente, sino de la relación entre ingresos, gastos, obligaciones vigentes, flujo neto, comportamiento de pago y el respaldo presentado.

a) Flujo completo de la evaluación integral del cliente

La evaluación integral se desarrolló mediante una secuencia ordenada que comenzó con la solicitud del cliente y concluyó con la decisión de aprobación, observación, ajuste o rechazo. Aunque las primeras actividades ya se ejecutaron en las etapas previas de identificación y de solicitud de información, en esta etapa se retomaron como insumo para sustentar técnicamente la decisión crediticia.

El flujo completo consideró la recepción de la solicitud del cliente, la recolección y actualización de la información personal y económica, la verificación documental y domiciliaria, la evaluación financiera y de la capacidad de pago, el análisis del historial crediticio, la evaluación del comportamiento y del perfil del cliente, la incorporación del nivel de riesgo y la decisión crediticia. Esta secuencia se presenta en la Tabla 12.

Tabla 12

Flujo completo de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital

Etapas del flujo	Actividad realizada	Finalidad dentro de la evaluación integral
Recepción de la solicitud del cliente	Se identifica el monto, destino, moneda y plazo requerido	Determinar la necesidad crediticia inicial
Recolección y actualización de información personal y económica	Se actualizan datos personales, negocio, ingresos, gastos, patrimonio y obligaciones	Contar con información vigente para la evaluación
Verificación documental y domiciliaria	Se contrasta información con documentos, visitas, consultas y entrevistas	Validar la consistencia de la información declarada
Evaluación financiera y capacidad de pago	Se analizan ingresos netos, gastos, deuda total, flujo neto y ratio cuota/ingreso (RCI)	Determinar si el cliente puede asumir la cuota
Análisis del historial crediticio	Se revisan calificación en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), score, moras, regularizaciones y protestos	Valorar el comportamiento previo frente a deudas
Evaluación del comportamiento y perfil del cliente	Se consideran compromiso de pago, integridad, experiencia y dominio del negocio	Estimar voluntad de pago y confiabilidad
Incorporación del nivel de riesgo	Se considera el riesgo del cliente según historial, ingresos, endeudamiento, respaldo y criterios internos	Sustentar el monto, plazo, tasa, garantía o rechazo
Decisión crediticia	Se aprueba, observa, ajusta o rechaza la operación	Definir la viabilidad final del crédito

Nota. Elaboración propia con base en la revisión del proceso crediticio del producto Mi Capital y la información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

Como se observa en la Tabla 12, la evaluación integral no comenzó directamente con el cálculo financiero, sino con la revisión completa de todo el expediente del cliente; además, la capacidad de pago, el historial, el comportamiento, las garantías y el riesgo se analizaron como partes relacionadas de una misma decisión; esto permitió que la propuesta crediticia no se formulara automáticamente, sino a partir de información previamente validada.

b) Análisis de riesgo en la evaluación crediticia

En toda solicitud de crédito se realiza un análisis de riesgo, aunque el detalle de la revisión puede variar según el monto, el perfil del cliente, el tipo de crédito, el respaldo presentado y las políticas internas de la entidad. Desde un punto de vista técnico, la evaluación del riesgo crediticio implica identificar, medir, monitorear y controlar la probabilidad de incumplimiento del prestatario.

Debe precisarse que la clasificación formal del riesgo no recayó exclusivamente sobre el analista de crédito; el analista recopiló, verificó y sustentó la información del expediente; sin embargo, el perfil o nivel de riesgo se incorporó a la propuesta a través de criterios internos, sistemas institucionales, consultas de historial, parámetros de endeudamiento, capacidad de pago y, cuando correspondía, la revisión por parte de instancias superiores o de la unidad competente. Esta aclaración es importante porque evita que se interprete que el analista actuó como evaluador único y decisor final del riesgo.

Para explicar cómo se interpreta el riesgo crediticio, se presenta la Tabla 13. Esta matriz no contiene información confidencial de Mibanco y se incorpora como apoyo técnico para comprender cómo se relacionan la probabilidad de incumplimiento y el impacto crediticio que podría generar en la decisión de crédito.

Tabla 13

Matriz referencial de riesgo crediticio según probabilidad de incumplimiento e impacto de la operación

Probabilidad de incumplimiento / Impacto crediticio	Impacto bajo	Impacto medio	Impacto alto
Probabilidad baja	Riesgo bajo	Riesgo bajo-medio	Riesgo medio
Probabilidad media	Riesgo bajo-medio	Riesgo medio	Riesgo alto
Probabilidad alta	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo crítico

Nota. Matriz referencial elaborada con base en el enfoque de análisis de riesgo por probabilidad e impacto.

La Tabla 13 permite comprender que un cliente no se evalúa únicamente por tener o no un historial negativo, sino que el riesgo puede aumentar cuando existe una mayor probabilidad de incumplimiento, un monto solicitado mayor, una menor capacidad de pago, un respaldo insuficiente o un comportamiento crediticio desfavorable. En sentido contrario, el riesgo puede reducirse cuando el cliente presenta ingresos sostenibles, deuda controlada, buen historial crediticio, flujo neto suficiente y garantías adecuadas; esta lógica permitió interpretar la evaluación integral del producto Mi Capital como un proceso de análisis técnico previo a la decisión crediticia.

c) Componentes de la evaluación integral

El análisis se llevó a cabo en dos etapas, el primero fue cualitativo, porque consideró la conducta del cliente, experiencia, estabilidad del negocio, compromiso de pago, coherencia entre lo declarado y lo verificado, integridad y dominio de la actividad económica; el segundo fue cuantitativo ya que incluyó ingresos, gastos, flujo neto, deuda total, ratio cuota/ingreso (RCI), historial crediticio, score, comportamiento de pago y garantías.

La integración de ambos planos permitió sustentar la propuesta crediticia, ajustar el monto o el plazo, consultar el expediente o recomendar su aprobación o rechazo, según correspondiera. La estructura operativa de esta evaluación se presenta en la Tabla 14.

Tabla 14

Estructura operativa de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital

Componente	Aspectos evaluados	Finalidad dentro de la decisión crediticia
Evaluación cualitativa	Compromiso de pago, integridad, experiencia, dominio del negocio, estabilidad del giro y consistencia de la información	Valorar voluntad de pago y confiabilidad del solicitante
Evaluación cuantitativa	Ingresos, gastos, utilidad disponible, flujo neto, ratio cuota/ingreso (RCI) y endeudamiento global	Determinar capacidad real de pago
Historial y comportamiento crediticio	Calificación SBS, score, moras, regularizaciones, protestos y tendencia de pago	Estimar riesgo histórico y comportamiento probable
Garantías y respaldo	Propiedad, legalidad, valorización, cobertura y ejecutabilidad	Mitigar riesgo de pérdida ante incumplimiento
Propuesta crediticia	Monto, plazo, tasa, destino, condiciones y observaciones	Sustentar aprobación, ajuste, observación o rechazo
Formalización y seguimiento	Firma, desembolso, cronograma y control posterior de pago	Cerrar la operación y monitorear el riesgo después del desembolso

Nota. Elaboración propia con base en la revisión documental y en los resultados del cuestionario.

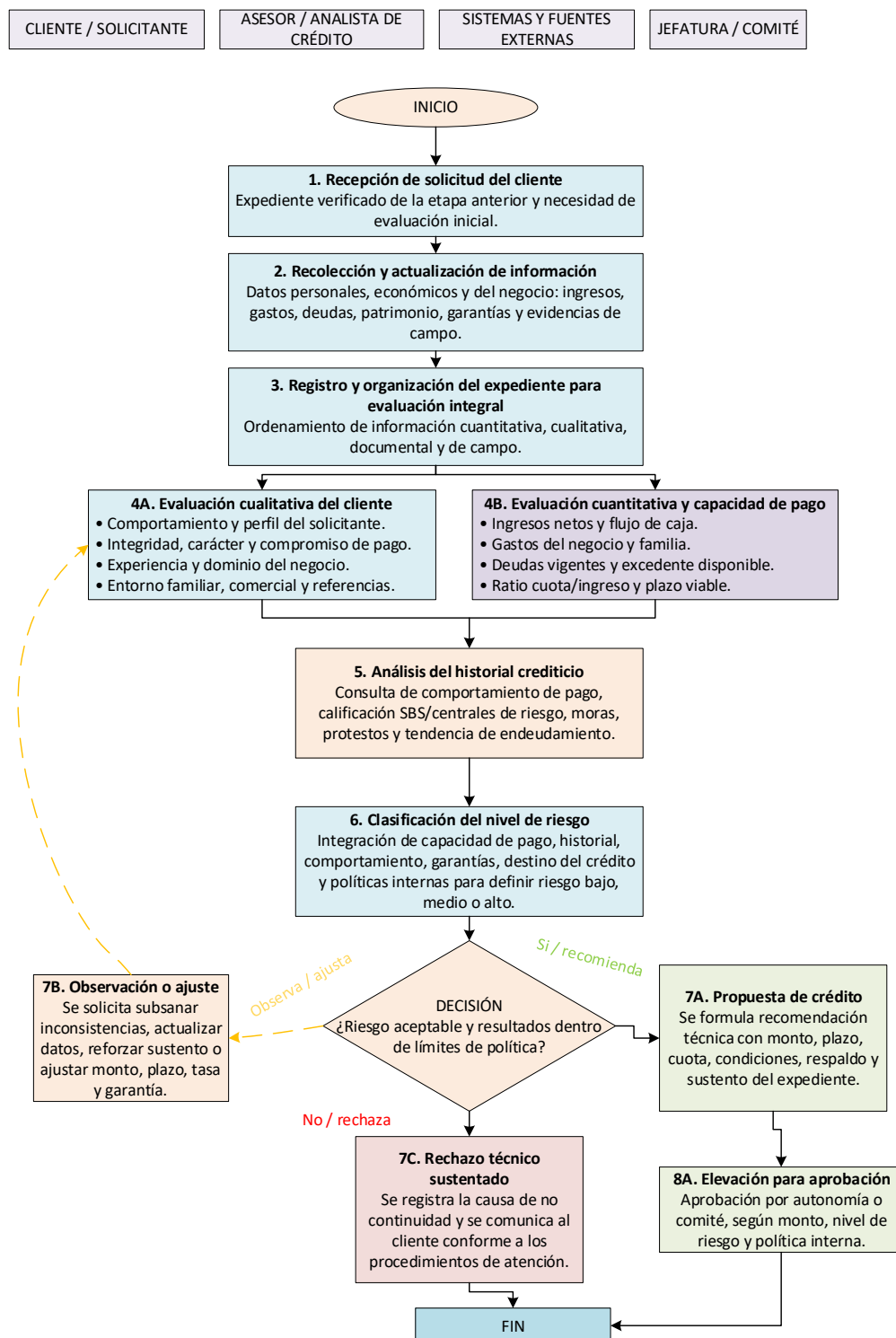
Como se muestra en la Tabla 14, la evaluación integral agrupó criterios cualitativos, cuantitativos, históricos, patrimoniales y decisorios. Esta estructura permitió que la decisión crediticia no se fundara en un solo indicador, sino en la lectura conjunta de la capacidad de pago, la voluntad de pago, el historial, las garantías y el perfil de riesgo.

El flujo operativo de la evaluación integral se presenta en la Figura 20.

Figura 20

Proceso de evaluación integral del cliente en Mibanco, Agencia Chota, producto Mi Capital,

2025



Nota. Elaboración propia a partir de la revisión documental del procedimiento interno y de la información operativa proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

La Figura 20 evidencia que la evaluación integral articuló la información validada del expediente con los criterios financieros y de riesgo. Primero se consolidó la información personal, económica y documental; luego se evaluaron la capacidad de pago, el historial y el comportamiento del cliente; posteriormente se revisaron las garantías cuando correspondía; y, finalmente, se formuló la decisión crediticia. Esta secuencia permitió que la aprobación, observación, ajuste o rechazo del crédito se sustentara en la evidencia acumulada a lo largo del proceso.

d) Frecuencia de aplicación de los controles de evaluación integral

La Tabla 15 presenta la frecuencia con la que los analistas reportaron la aplicación de los principales controles de evaluación integral. Estos resultados se interpretan como evidencia complementaria de la práctica operativa y no como una medición del nivel de cumplimiento.

Tabla 15

Frecuencia de aplicación de controles en la evaluación integral del cliente

Control de evaluación integral	Siempre	Casi siempre	A veces	Lectura del resultado
Cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) con ingresos netos verificados	75.68%	24.32%	0.00%	Control financiero aplicado de forma consistente
Comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos	78.38%	18.92%	2.70%	Alta aplicación, aunque con una variación puntual
Consolidación de deuda total en SBS o Infocorp	72.97%	27.03%	0.00%	Control estandarizado para evitar sobreendeudamiento
Evaluación del flujo neto mensual después de obligaciones	75.68%	24.32%	0.00%	Se verifica sostenibilidad financiera del crédito
Ponderación de calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses	64.86%	35.14%	0.00%	El historial se incorpora como criterio de riesgo
Incidencia de moras, regularizaciones o protestos en monto, tasa o aprobación	81.08%	18.92%	0.00%	La conducta de pago pesa en la decisión final

Nota. Elaboración propia a partir del cuestionario aplicado a 37 analistas de Mibanco, Agencia Chota, 2025.

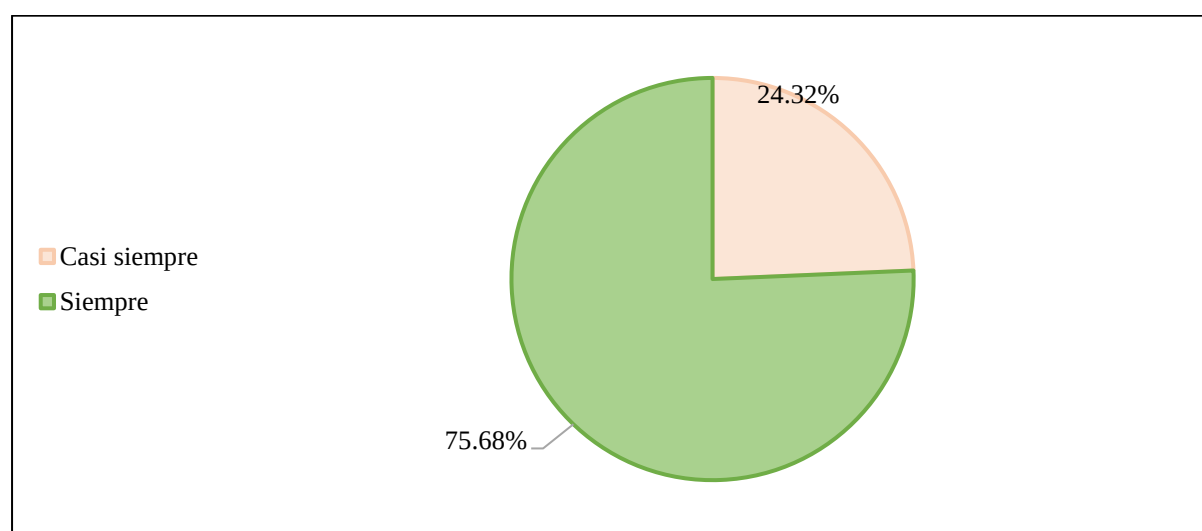
De acuerdo con la Tabla 15, los controles de evaluación integral se aplicaron con frecuencia alta. La conducta de pago pasada fue el criterio con mayor proporción en “siempre”,

con 81.08%; seguida por la comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos, con 78.38%; el cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) con ingresos netos verificados y la evaluación del flujo neto mensual, ambos con 75.68%; la consolidación de la deuda total, con 72.97%; y la ponderación de calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses, con 64.86%. Estos resultados muestran que la decisión crediticia se sustentó principalmente en la capacidad de pago, el endeudamiento, el flujo neto y el historial de comportamiento.

Las Figuras 21 a 26 presentan el detalle gráfico de dichos controles.

Figura 21

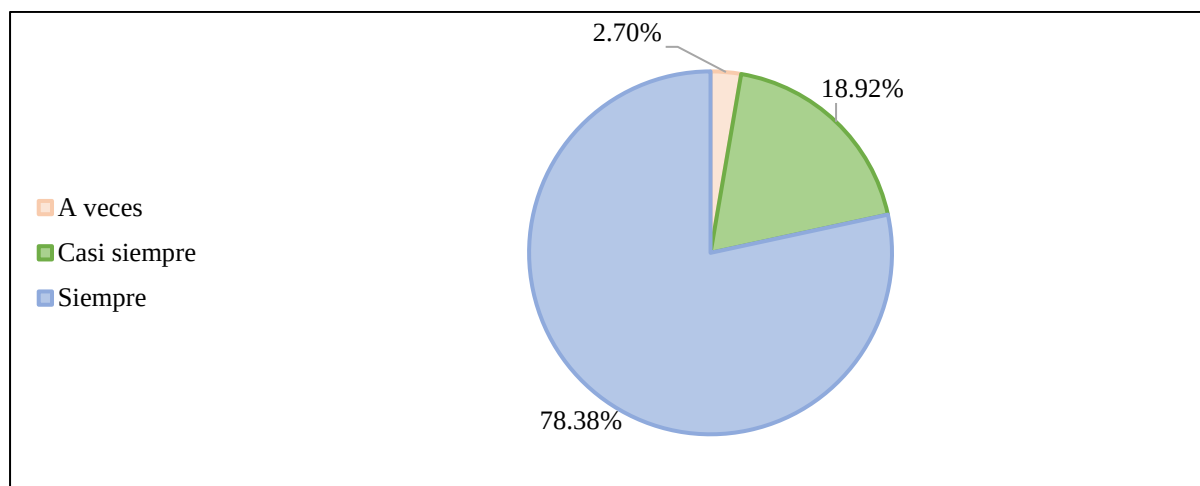
Cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando ingresos netos verificados



La Figura 21 muestra que el cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) a partir de ingresos netos verificados presentó una frecuencia elevada, pues el 75.68% de los analistas señaló que siempre se realizó y el 24.32% indicó casi siempre. Los resultados permiten señalar que el RCI constituyó un criterio financiero ampliamente utilizado por los analistas para valorar la capacidad del solicitante para asumir la cuota proyectada. Sin embargo, el resultado no implica que la decisión crediticia se haya sustentado exclusivamente en este indicador, ya que la evaluación integral también consideró otros componentes económicos, crediticios y cualitativos.

Figura 22

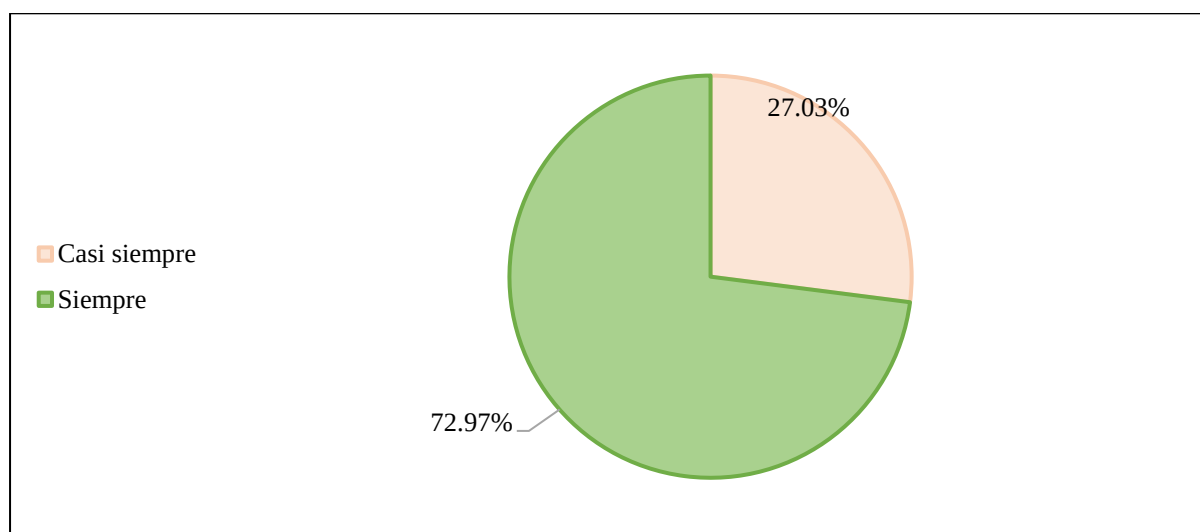
Comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos para ajustar monto o plazo del crédito



La Figura 22 evidencia que la comparación del ratio cuota/ingreso con los parámetros internos establecidos para la operación fue reportada siempre por el 78.38% de los analistas, casi siempre por el 18.92% y a veces por el 2.70%. Estos resultados muestran una alta frecuencia de uso de este criterio para sustentar las condiciones de la propuesta crediticia. La respuesta registrada como “a veces” evidencia una variación puntual en la frecuencia reportada.

Figura 23

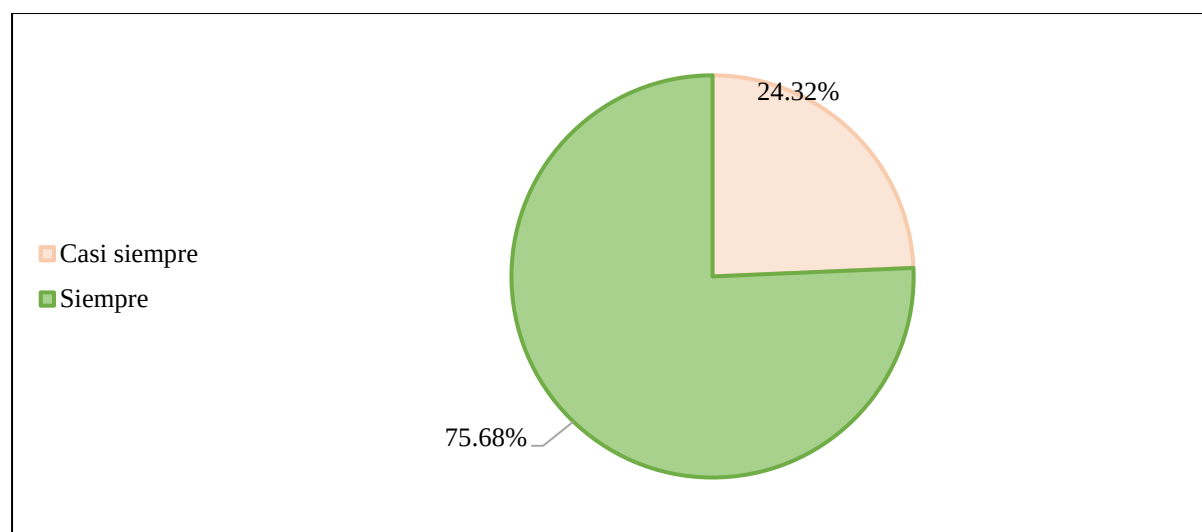
Consolidación de la deuda total del solicitante en SBS o Infocorp antes de aprobar el crédito



La Figura 23 muestra que la consulta y consolidación de las obligaciones financieras del solicitante presentó una frecuencia elevada, debido a que el 72.97% de los analistas indicó siempre y el 27.03% casi siempre. Los resultados evidencian que la información proveniente de las centrales de riesgo fue incorporada de manera regular en el análisis del endeudamiento del cliente. Esta información constituye un insumo relevante para valorar su exposición financiera y el posible riesgo de sobreendeudamiento.

Figura 24

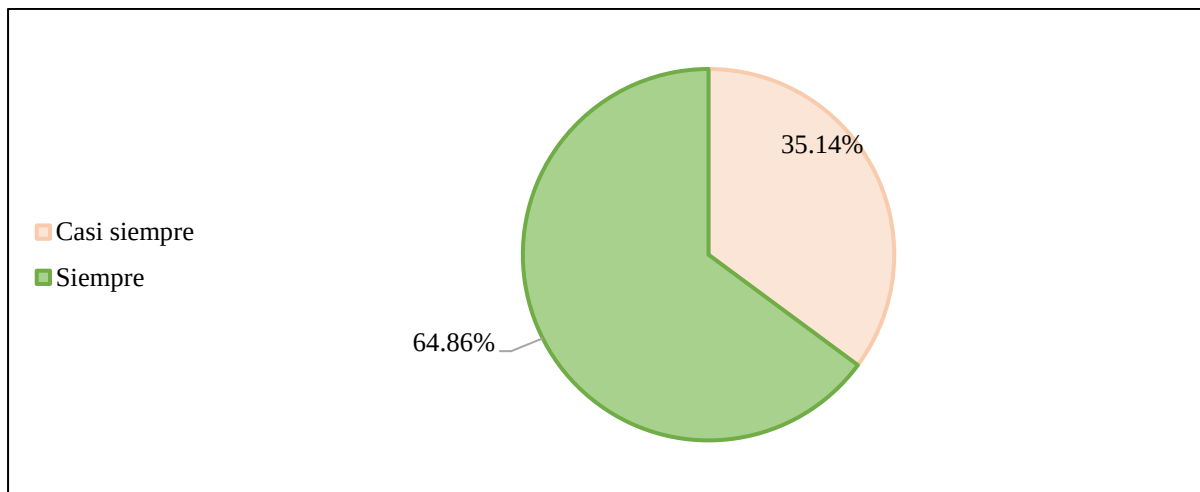
Evaluación del flujo neto mensual del cliente después del pago de obligaciones



La Figura 24 evidencia que la evaluación del flujo neto mensual después de considerar las obligaciones del cliente fue una práctica reportada con alta frecuencia: el 75.68% de los analistas indicó siempre y el 24.32% casi siempre. El resultado muestra que el flujo disponible constituyó un componente habitual de la evaluación cuantitativa y se utilizó como información para valorar el margen económico del solicitante frente a una nueva obligación.

Figura 25

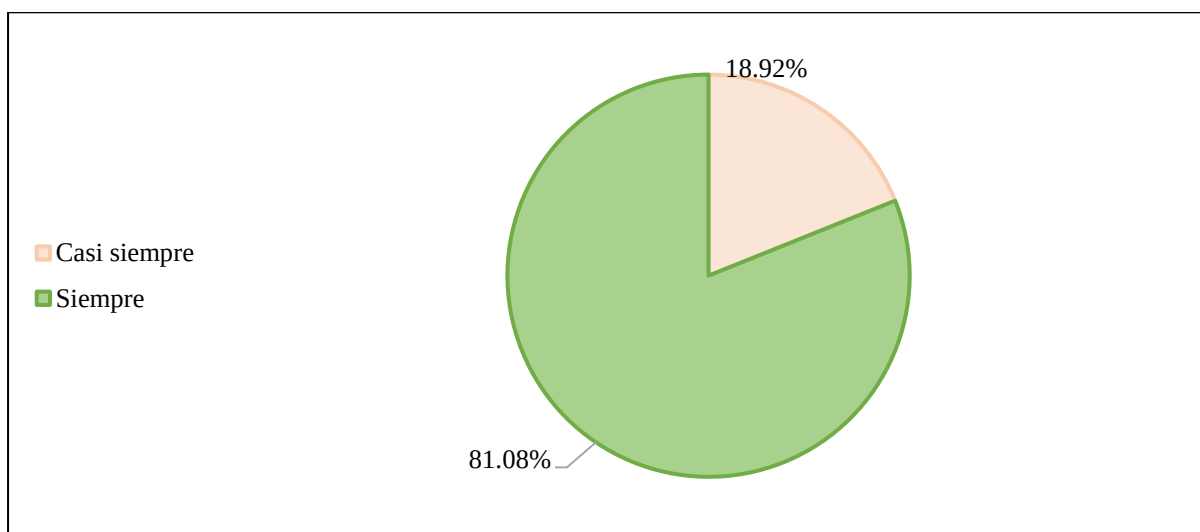
Ponderación de la calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses en la decisión crediticia



En la Figura 25 se muestra que la ponderación de la SBS, el score y la tendencia de 12 a 24 meses se revisaron de manera frecuente, el 64.86% de los encuestados manifestó que esta práctica se realizó siempre y el 35.14% señaló casi siempre; en conjunto, estos resultados indican que el análisis del riesgo histórico se incorporó como criterio decisivo, reforzando el enfoque preventivo antes de aprobar el crédito o modificar sus condiciones.

Figura 26

Incidencia de la conducta de pago pasada en el monto, tasa o aprobación final



La Figura 26 evidencia que los antecedentes relacionados con la conducta de pago presentaron la mayor frecuencia de consideración dentro de los controles evaluados en esta etapa: el 81.08% de los analistas señaló que siempre fueron considerados y el 18.92% indicó casi siempre. Esto muestra que las moras, regularizaciones, protestos u otros antecedentes de comportamiento crediticio constituyeron información utilizada regularmente al formular las condiciones o la decisión de la operación.

e) Decisión de aprobación, observación, ajuste o rechazo

La evaluación integral del cliente no se limitó al cálculo de los indicadores financieros; tras revisar la capacidad de pago, la deuda total, el flujo neto, el historial crediticio, el comportamiento de pago y las garantías, se formuló una propuesta crediticia que podía ser aprobada, observada, ajustada o rechazada. En ese sentido, la evaluación integral sirvió de base para la revisión técnica del cliente y la decisión final sobre el crédito.

Cuando el cliente demostraba capacidad de pago y el expediente contaba con información sustentada, la propuesta podía aprobarse dentro de la autonomía correspondiente; si el monto solicitado superaba el margen económico del cliente, la operación no necesariamente se rechazaba; podía aprobarse por un monto menor o con un plazo distinto. Cuando el respaldo era insuficiente, se podía solicitar un garante o documentación adicional, pero si se identificaban riesgos no subsanables, antecedentes críticos o inconsistencias que afectaban la viabilidad del crédito, la instancia correspondiente podía determinar que el crédito no procedía.

Las posibles salidas de la evaluación integral se presentan en la Tabla 16.

Tabla 16*Salidas de la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital*

Resultado de la evaluación integral	Condición identificada	Decisión posible
Cliente con capacidad de pago suficiente y expediente completo	Ingresos, flujo neto, historial y documentos consistentes	Aprobación del crédito
Monto solicitado superior a la capacidad de pago	El cliente puede pagar, pero no en el monto solicitado	Reducción del monto o ajuste del plazo
Respaldo insuficiente	Garantía o sustento patrimonial débil	Solicitud de garante o documentación adicional
Observación documental subsanable	Falta o error en documentos del expediente	Regularización en 24 horas
Observación persistente	El expediente sigue incompleto o inconsistente	Nueva observación o medidas internas
Riesgo no subsanable	Antecedente crítico, falta de ingresos, vínculo riesgoso o inconsistencia relevante	Rechazo o no continuidad del crédito
Operación de mayor monto o riesgo	Supera autonomía del primer evaluador	Derivación a jefe, gerente o comité

Nota. Elaboración propia con base en información proporcionada por Mibanco, Agencia Chota, 2025.

La Tabla 16 muestra que la evaluación integral del producto Mi Capital podía dar lugar a distintas decisiones; no todos los expedientes avanzaban directamente hacia la aprobación; en algunos casos, el crédito se aprobaba tal como fue solicitado; en otros, se ajustaba el monto, se modificaba el plazo, se requería un garante, se revisaba el expediente o se elevaba a una instancia superior. Esto muestra que el análisis de capacidad de pago y riesgo no solo sirvió para aceptar o rechazar, sino también para ajustar la operación a las condiciones reales del cliente.

En conjunto, los resultados del objetivo específico 3 permitieron describir que en la evaluación integral del cliente en el producto Mi Capital se incluyó la revisión financiera, crediticia, conductual, patrimonial y de riesgo del solicitante; los resultados del cuestionario mostraron que los controles asociados a la capacidad de pago, el ratio cuota/ingreso (RCI), el endeudamiento total, el flujo neto, el historial y la conducta de pago se aplicaron con frecuencia. También se identificó que la decisión final podía adoptar diversas salidas: aprobación, reducción del monto, ajuste del plazo, solicitud de garante, observación, derivación a instancia superior o rechazo, de esta manera la evaluación integral operó como el soporte técnico de la decisión crediticia en Mibanco, Agencia Chota, 2025.

4.2. Contrastación de hipótesis

De acuerdo con el nivel descriptivo de la investigación, no se formularon hipótesis estadísticas y, por consiguiente, no fue pertinente realizar una contrastación inferencial. El estudio tuvo como propósito describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025, sin establecer relaciones, diferencias, efectos o causalidad entre variables.

Por esta razón, no se aplicaron pruebas inferenciales de contrastación, tales como correlaciones, regresiones, chi-cuadrado, la prueba t u otros procedimientos destinados a aceptar o rechazar hipótesis estadísticas. No obstante, dado que el presente apartado forma parte de la estructura establecida para el informe final de tesis, se realizó una verificación descriptiva de los objetivos de investigación, con el fin de evidenciar que cada uno de ellos fue desarrollado y respondido mediante los resultados obtenidos.

La verificación consistió en relacionar el objetivo general y cada objetivo específico con la evidencia empírica obtenida mediante el cuestionario aplicado a los analistas, así como con la información recopilada sobre el proceso operativo del producto Mi Capital. Para ello, se consideraron las frecuencias y porcentajes obtenidos, así como la descripción de las etapas y controles correspondientes a la identificación del cliente, la solicitud, la recolección y la verificación de la información y la evaluación integral del cliente.

En consecuencia, la Tabla 17 no constituye una prueba estadística de hipótesis, sino una verificación descriptiva del cumplimiento de los objetivos, mediante la cual se evidencia la correspondencia entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos en la investigación.

Tabla 17*Verificación descriptiva del cumplimiento de los objetivos de investigación*

Objetivo de investigación	Evidencia descriptiva obtenida	Decisión metodológica
Describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.	Se identificó que el proceso comprendió la recepción de la solicitud, la identificación del cliente, la verificación de la información, la evaluación integral, la revisión de observaciones, la aprobación por autonomía, la formalización, el desembolso y el seguimiento posterior.	No correspondió contrastación de hipótesis; el objetivo fue desarrollado mediante descripción del proceso.
Describir el proceso de identificación del cliente en la evaluación crediticia del producto Mi Capital.	Se describieron la recepción de la solicitud, el registro de datos personales o empresariales, la verificación de identidad, la validación de la información y la apertura del expediente. Los controles de esta etapa presentaron una alta frecuencia de aplicación, destacando la consulta del historial crediticio, con un 89.19% de “siempre”.	No correspondió a la aceptación ni al rechazo de hipótesis; el objetivo se verificó mediante resultados descriptivos.
Describir la solicitud, la recolección y la verificación de la información del cliente.	Se describieron el contacto inicial, la explicación de los requisitos, la recolección de información personal, económica y financiera, el registro en sistemas, la validación, la actualización de datos, la revisión documental, las visitas y la verificación de garantías. La exigencia de subsanación alcanzó 81.08% en “siempre”.	No se contó con una prueba estadística; el objetivo se desarrolló mediante frecuencias y una descripción operativa.
Describir la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia.	Se describieron la evaluación financiera, la capacidad de pago, el historial crediticio, el comportamiento del cliente, el perfil de riesgo, las garantías y la decisión de aprobación, observación, ajuste o rechazo. La conducta de pago pasada alcanzó el 81.08% en “siempre” y la comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con los límites internos alcanzó el 78.38%.	No se correspondía con la contrastación inferencial; el objetivo se verificó mediante un análisis descriptivo de los controles aplicados.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados descriptivos de la investigación.

4.3. Discusión

Respecto al objetivo general, los resultados demostraron que el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025, se desarrolló como una secuencia operativa integral, iniciada con la recepción de la solicitud y concluida con el desembolso y el seguimiento posterior del crédito; no fue una revisión aislada del expediente, sino que este involucró la identificación del cliente, la recolección y verificación de la información, la evaluación de la capacidad de pago, el análisis del historial crediticio, la revisión de garantías, la aprobación según la autonomía, la formalización y el control posterior. Este resultado coincide con Okkar (2025), quien señaló que la evaluación crediticia incluye la identificación y selección del cliente, la solicitud de información, la aprobación y el monitoreo, etapas que también se observaron en el proceso de Mi Capital. De manera similar, coincide con Hassan (2022), quien encontró que The Premier Bank Limited estructuró su evaluación en tres etapas: identificación, solicitud de información y análisis de riesgo. Esta coincidencia se observa en los tres casos: la evaluación crediticia funciona como un proceso encadenado, no como una decisión inmediata; también guarda relación con Aquije (2024), quien señaló que, en Mibanco, el proceso se iniciaba con la identificación del cliente, continuaba con la solicitud de información y el análisis cualitativo y cuantitativo. La principal diferencia fue que en la Agencia Chota, se detallaron las autonomías de aprobación, el tratamiento de expedientes observados y el seguimiento posterior, lo que permitió comprender con mayor precisión el funcionamiento operativo del proceso.

En relación con el objetivo específico 1, los resultados mostraron que la identificación del cliente se realizó mediante la recepción de la solicitud, el registro de datos personales o empresariales, la verificación de identidad, la validación de la información y la apertura del expediente; los controles más frecuentes fueron la consulta del historial crediticio del cliente y, cuando correspondía de su cónyuge, con un 89.19% en la categoría “siempre”; la evaluación

de la antigüedad y la formalización del negocio con 78.38%; la confirmación del RUC activo y de la coherencia con el giro declarado con 72.97%; y la comprobación del domicilio mediante comprobantes y verificación de campo con 70.27%. Estos resultados coinciden con los de Hassan (2022), quien señaló que la identificación del cliente requiere verificar la identidad legal, la estructura del negocio, la experiencia, el historial crediticio y la reputación financiera; también guardan relación con Aquije (2024), quien encontró que, para acceder a créditos de capital de trabajo en Mibanco, se solicitan DNI, recibo de servicios, experiencia mínima y ausencia de deudas morosas. La revisión del historial crediticio destacó el control aplicado con mayor regularidad; este hallazgo también se asemeja a Klus y Piechocka (2024), quienes identificaron el historial crediticio como uno de los criterios centrales de la evaluación bancaria con 89.1%. De este modo, la identificación del cliente no consistió principalmente en comprobar quién solicitaba el crédito; se exigía verificar si esa persona o negocio podía ser ubicado, si desarrollaba una actividad real y si presentaba antecedentes financieros compatibles con una nueva obligación.

Respecto al objetivo específico 2, los resultados mostraron que la solicitud, recolección y verificación de la información comprendieron diferentes fases, como el contacto inicial con el cliente, la explicación de los requisitos, la obtención de información personal, económica y financiera, el registro en formatos o sistemas, la validación documental, la verificación de campo y la actualización o subsanación de datos. Los resultados mostraron una alta frecuencia en la exigencia de subsanación antes de continuar, con 81.08% en “siempre”; visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo real, con 72.97%; verificación de la propiedad y situación legal de la garantía, con 72.97%; y la incorporación de registros visuales o notas de campo, con 67.57%; estos hallazgos guardan relación con Hassan (2022), quien señaló que la solicitud de información comprende la revisión documental, entrevistas, visitas al negocio, reportes de centrales de información y documentación legal y tributaria; también se vinculan

con Morales y Alberca (2024), quienes encontraron que el uso de herramientas tecnológicas mejoró el seguimiento de los datos y redujo los tiempos del proceso en 40%. En la Agencia Chota, la trazabilidad apareció más asociada al uso de checklist, registros de campo, contraste de información y subsanación del expediente; sin embargo, la valorización de garantías presentó una mayor dispersión, ya que solo el 56.76% respondió “siempre” y el 13.51% respondió “a veces”; este resultado se relaciona con Huaman (2022), quien advirtió que algunos analistas no recurren de manera constante a fuentes oficiales para verificar ciertos componentes del expediente. Esto permite sostener que recolectar información no basta; el valor del proceso radica en contrastarla, documentarla y dejar evidencia suficiente para respaldar la evaluación integral.

En cuanto al objetivo específico 3, la evaluación integral del cliente se basó en criterios financieros, crediticios, conductuales, patrimoniales y de riesgo; la conducta de pago anterior fue el control con mayor frecuencia, con 81.08% en “siempre”; luego se ubicó la comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos, con 78.38%; el cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) con ingresos netos verificados y la evaluación del flujo neto mensual, ambos con 75.68%; la consolidación de deuda total, con 72.97%; y la ponderación de calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses, con 64.86%. Estos resultados son coherentes con Klus y Piechocka (2024), quienes indicaron que la evaluación bancaria considera los ingresos, el historial crediticio, las obligaciones financieras y el respaldo patrimonial; también coinciden con Ngonyani y Serbes (2020), quienes encontraron que los ingresos del negocio, el capital del prestatario, la permanencia del cliente y el respaldo influyen en la calidad de la cartera microfinanciera. De igual manera, estos resultados se relacionan con los de Palomino (2025), quien reportó una evaluación cualitativa alta en el 69% de los casos y una evaluación cuantitativa alta en el 81%, dimensiones equivalentes a las empleadas en Mi Capital para valorar la voluntad de pago, la capacidad de pago, el historial y las garantías. En

la Agencia Chota, la evaluación integral permitió distintas decisiones, como aprobación, reducción del monto, ajuste del plazo, solicitud de garante, observación, derivación a instancia superior o rechazo; de este modo, la evaluación sirvió como base técnica para adecuar la decisión crediticia al riesgo y la capacidad económica real del solicitante.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital en Mibanco, Agencia Chota, 2025, se desarrolló como un proceso ordenado que incluyó la recepción de solicitud, identificación del cliente, solicitud y verificación de información, evaluación integral, decisión crediticia, formalización, desembolso y seguimiento posterior. Además, la decisión final no se realizó de manera automática, sino que dependió del expediente, la capacidad de pago, historial crediticio, respaldo presentado y de la autonomía de aprobación correspondiente.

La identificación del cliente se realizó mediante el registro de datos personales y empresariales pertinentes, la verificación de identidad, domicilio, actividad económica, RUC, formalización del negocio, historial crediticio y perfil de riesgo. Esta etapa permitió elaborar el perfil inicial del solicitante y abrir el expediente con información básica sustentada para continuar con la evaluación crediticia.

La recolección y verificación de la información se realizaron mediante entrevistas, formularios, llamadas, visitas al domicilio o al negocio, revisión documental y registro en los sistemas de la entidad. Estas actividades permitieron organizar el expediente crediticio y validar la información personal, económica, financiera y patrimonial del cliente antes de proceder con la evaluación integral.

La evaluación integral del cliente se basó en criterios financieros, crediticios, conductuales, patrimoniales y de riesgo; a partir de esta evaluación, la solicitud crediticia podía aprobarse, reducirse el monto, modificarse el plazo, requerirse un garante, quedar en observación, derivarse a una instancia superior o rechazarse el crédito.

5.2. Recomendaciones

Al gerente de Mibanco, Agencia Chota, se recomienda establecer y difundir un flujograma único del proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital; desde la recepción de la solicitud hasta el seguimiento posterior al desembolso. Este documento debe precisar quiénes intervienen en cada etapa, los puntos de control, las instancias de aprobación y las posibles salidas del expediente, como la aprobación, el ajuste, la observación y la derivación o el rechazo; con ello se evitarían interpretaciones distintas sobre la ruta que debe seguir cada crédito.

A los asesores de negocios de Mibanco, Agencia Chota, se recomienda aplicar uniformemente los controles de identificación del cliente antes de aperturar el expediente; además de la revisión debe incluir la identidad, el domicilio, la actividad económica, el RUC, la formalización del negocio, el historial crediticio y el perfil de riesgo, donde la información debe quedar debidamente sustentada, ya que toda la evaluación posterior se basa en ella.

A los asesores de negocios y al jefe de negocios de Mibanco, Agencia Chota, se recomienda mejorar el orden y el registro documental de la información solicitada, recolectada y verificada al cliente. Las entrevistas, llamadas, visitas, formularios, documentos recibidos, registros visuales y observaciones de campo deben incorporarse al expediente de manera clara y ordenada; además, cuando existan diferencias entre lo declarado y lo evidenciado, estas deben registrarse de forma clara, con fecha, sustento y la acción adoptada; de esta manera, el expediente mejora su trazabilidad y puede sustentar adecuadamente una revisión interna.

Al jefe de negocios y al responsable de riesgos, o a la instancia equivalente de Mibanco, se les recomienda revisar con mayor detalle los criterios que respaldan la decisión crediticia del producto Mi Capital. La propuesta debe mostrar con claridad la capacidad de pago, el ratio cuota/ingreso (RCI), la deuda total, el flujo neto, el historial crediticio, la conducta de pago, las

garantías y el perfil de riesgo, ya que, cuando el crédito se apruebe con ajuste de monto, plazo, garante o derivación a una instancia superior, la razón debe quedar sustentada en el expediente.

REFERENCIAS

- Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. (2025). *Reporte de clasificación Mibanco – Banco de la Microempresa*. <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2025/03/Mibanco-Dic-24-Inst-Instrum-Publico.pdf>
- Aguirre, J. P., Garro-Aburto, L. L., Quispe, R. V., y Cáceres, E. (2022). Evaluación del crédito en entidades microfinancieras peruanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 634–648. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.16>
- Aguirre, J., Garro, L., y Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Espacios*, 41(32), 244–245. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Akerlof, G. A. (1970). The market for “lemons”: Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Alarcon, A., De la Cruz, E., y Zambora, T. (2024). *Evaluación crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, Chanchamayo, Junín, 2022* [Tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14812/1/IV_FCE_310_TE_Alarcon_De_La_Cruz_Zambora_2024.pdf
- An-Bertter. (2023, 30 de agosto). *La importancia del análisis cualitativo en la evaluación financiera*.
- Aquiye, K. A. (2024). *Procedimiento de evaluación crediticia a microempresario del sector comercio en la entidad financiera Mibanco S.A.* [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/3493>

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (6.^a ed.). Editorial Episteme.
https://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). *Cajamarca: Síntesis de actividad económica, enero 2024*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2024/presentacion-cajamarca-01-2024.pdf>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2000). *Principles for the management of credit risk*. Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/publ/bcbs75.pdf>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2001). *Customer due diligence for banks*. Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/publ/bcbs85.pdf>
- Bramer, B. (2023). *Improving the effectiveness of the high-touch credit approval process* [Tesis de grado, University of Twente]. University of Twente Student Theses.
https://essay.utwente.nl/fileshare/file/94053/Bramer_MA_EEMCS.pdf
- Carpi, R. (2023). Evaluación de solvencia y calificación crediticia en el Reglamento europeo sobre inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial). *Derecho e inteligencia artificial: El jurista ante los retos de la era digital*, 1(1), 71–111.
https://merit.url.edu/ws/portalfiles/portal/38360638/Ficheros_de_solvencia_e_IA_.pdf
- Cassel, G. (1923). *The theory of social economy*. T. Fisher Unwin.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas. Tercero en Discordia*.
<https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAQBAJ>
- Checkley, K. (2000). *Manual para el análisis del riesgo de crédito*. Ediciones Gestión 2000.
- Dassatti, C. (2019). *Modelos de score crediticio: Revisión metodológica y análisis a partir de datos de encuesta*. <https://ssrn.com/abstract=3455392>
- European Banking Authority. (2020). *Directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos*.
https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/Publications/Guidelin

es/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/Translations/886679/Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring_COR_ES.pdf

Forstmann, A. (1960). *Dinero y crédito*. El Ateneo.

Gachet, N., y Staehli, V. (2008). *Formalization through microfinance: An empirical study in Egypt*. International Labor Organization. <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-en-paper-formalisation-through-microfinance-an-empirical-study-in-egypt-2008.pdf>

Golik, J. (2016). *Hipótesis de utilidad esperada* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Gdansk]. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13642.57288>

Hassan, R. N. (2022). *Credit evaluation processes on The Premier Bank Limited* [Tesis de grado, BRAC University]. BRAC University Institutional Repository. <http://hdl.handle.net/10361/18087>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hlongwane, R., Ramaboa, K., y Mongwe, W. (2024). Enhancing credit scoring accuracy with a comprehensive data framework. *PLOS ONE*, 19(5), e0303566. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0303566>

Huaman, F. (2022). *La evaluación crediticia y el crédito empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Agencia Huánuco, 2021* [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3916>

- Huerta de Soto, J. (2009). *Dinero, crédito bancario y ciclos económicos*. Unión Editorial.
https://vida-diamante.com/wp-content/uploads/2020/03/dinero-crc3a9dito-bancario-y-ciclos-econ3b3micos_huerta-de-soto.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (2024, 5 de junio). *Cajamarca: La pobreza aumentó a 44.5% en 2023*. <https://www.ipe.org.pe/portal/cajamarca-la-pobreza-aumento-a-44-5-en-2023/>
- Jimenez, M. (2023, 25 de junio). *Qué es el historial crediticio y cómo funciona*. Infobae.
<https://www.infobae.com/peru/2023/06/25/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona/>
- Klus, S., y Piechocka, M. (2024). Changes in banking credit assessment of individuals in the local financial services market. *European Research Studies Journal*, 27(Special Issue A), 1019–1033.
- Leal, A. L., Aranguiz, M. A., y Gallegos, J. (2017). Análisis del riesgo crediticio: Propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181–207.
<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Levy, N. (2019). Financiamiento, financiarización y problemas del desarrollo. *Cuadernos de Economía*, 38(76), 207–229.
<https://www.redalyc.org/journal/2821/282161174008/html/>
- Li, Z., y Guo, L. (2021). Construction of credit evaluation index system for two-stage Bayesian discrimination: An empirical analysis of small Chinese enterprises. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021, 8837419. <https://doi.org/10.1155/2021/8837419>
- Llisterri, J. J., Rojas, A., Mañueco, P., López, V., y García, A. (2006). *Sistemas de garantía de crédito en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-129.pdf>

- Mancha, A., y Cavalcanti, F. (2024, 19 de septiembre). *¿Cómo puede el microcrédito ser más efectivo para los emprendedores latinoamericanos?* J-PAL. <https://www.povertyactionlab.org/blog/9-19-24/how-can-microcredit-be-more-effective-latin-american-entrepreneurs>
- Martínez, J. F., y Pérez, G. (2016). Evaluación de un sistema de scoring crediticio para instituciones de ahorro y crédito popular. *Contaduría y Administración*, 61(2), 391–417. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.004>
- Mavila, D. (2004). Garantías crediticias. *Industrial Data*, 7(1), 61–64. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81670109.pdf>
- Mibanco. (2023, 9 de marzo). *Mibanco recibe financiamiento del Banco de Desarrollo Holandés para promover la inclusión financiera de las emprendedoras en el Perú*. <https://www.mibanco.com.pe/noticia/mibanco-financiamiento-inclusion>
- Michelena, P. A. (2016). *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24290>
- MicroBank. (2023, 1 de octubre). *Qué es el historial crediticio y cómo consultarlo*. <https://www.microbank.com/es/blog/p/que-es-el-historial-crediticio-y-como-consultarlo.html>
- Moody's Local Perú. (2025). *Moody's Local Perú afirma las clasificaciones de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.* https://moodylocal.com.pe/wp-content/uploads/2025/03/MLPE_Comunicadodeprensa_Mibanco_26032025-v1.pdf
- Morales, C. A., y Alberca, M. A. (2024). *Sistema de preevaluación crediticia para asesores de campo en una empresa del sector bancario* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/683824>

- Nallakaruppan, M. K., Balusamy, B., Shri, M. L., Malathi, V., y Bhattacharyya, S. (2024). An explainable AI framework for credit evaluation and analysis. *Applied Soft Computing*, 153, 111307. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2024.111307>
- Ngonyani, D., y Serbes, H. (2020). Loan appraisal protocol for effective microfinance portfolio in Tanzania. *International Journal of Public Finance*, 5(2), 193–210. <https://doi.org/10.30927/ijpf.733207>
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidade dos critérios de rigor y éticos na pesquisa qualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263–274. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-599720120003000006&script=sci_abstract&tlng=pt
- Nugent, M. (2021). La cesión de créditos en el sistema. *LEX: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 19(28), 13–40. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v19i28.2310>
- Okkar, M. (2025). *Credit assessment and loan performance practices at Myanmar Citizens Bank* [Tesis de grado, Yangon University of Economics].
- Palomino Chávez, M. A. (2025). *Evaluación crediticia con respecto a los créditos otorgados a pequeñas empresas por la Caja Cusco, Agencia Cajamarca, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/8183>
- Risks International. (2025, 16 de enero). *Segmentación de clientes basada en riesgos: Herramienta clave para la gestión de riesgos financieros*. <https://www.risksint.com/compliance/segmentacion-de-clientes-basada-en-riesgos-herramienta-clave-para-la-gestion-de-riesgos-financieros/>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Soluciones Educativas Klik. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ>

- Romero, J. P. (2019, 21 de octubre). *Crédito para capital de trabajo*. Yaydoo.
<https://yaydoo.com/blog/finanzas-empresariales/credito-para-capital-trabajo/>
- Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú. (2025, 13 de noviembre). *Datos hidrometeorológicos a nivel nacional*. Recuperado el 6 de julio de 2026, de
<https://www.senamhi.gob.pe/?p=estaciones>
- Singh, P. (2025, 5 de junio). *Qué es un perfil de cliente*. REVE Chat.
<https://www.revechat.com/blog/customer-profile/>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., y Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf
- Stiglitz, J. E., y Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *The American Economic Review*, 71(3), 393–410. <https://www.jstor.org/stable/1802787>
- Sullivan, T. (2025, 23 de junio). *Qué es KYC y por qué es importante en los servicios financieros*. Plaid. <https://plaid.com/resources/banking/what-is-kyc/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2016). *Determinantes del riesgo de incumplimiento: Una aplicación al mercado de préstamos de consumo no revolventes*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2016/20160916_SBS-DT-001-SBS_FUriarte.pdf
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de La Guajira.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Evaluación crediticia en Mibanco, Agencia Chota, 2025						
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores			
<u>Pregunta general</u> ¿Cómo se desarrolla el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025? <u>Preguntas específicas</u> ¿Cómo se realiza la identificación del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025? ¿Cómo se solicita, recolecta y verifica la información del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025? ¿Cómo se ejecuta la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025?	<u>Objetivo general</u> Describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025. <u>Objetivos específicos</u> Describir la identificación del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025. Describir la solicitud, recolección y verificación de información del cliente en el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025. Describir la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.	No se formuló hipótesis por ser un estudio descriptivo	Evaluación crediticia			
	Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
	Identificación del cliente		Verificación del cliente y domicilio (KYC) Perfil y formalidad de pago Segmentación del riesgo del cliente	1-6	Escala Likert	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
	Solicitud, recolección y verificación de información		Verificación de documentación presentada Calidad y consistencia de la información Verificación en campo (visita negocio/hogar) Información de garantía y respaldo	7-14		
	Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)		Capacidad de pago (RCI: ratio de cuota/ingreso). Endeudamiento global y flujo neto Historial/score y comportamiento de pago	15-20		

Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumento	Estadístico a utilizar
La investigación tuvo alcance descriptivo, porque estuvo orientada a caracterizar el proceso de evaluación crediticia desarrollado en Mibanco, Agencia Chota, tomando como unidad operativa de referencia el producto Mi Capital.	<u>Población</u> La población estuvo conformada por los 37 analistas de Mibanco, Agencia Chota, 2025 <u>Muestra</u> Debido al tamaño reducido de la población, la muestra incluyó a la totalidad de los analistas, identificados como N = n.	<u>Técnica: encuesta y análisis documental</u> En la investigación se empleó la técnica de la encuesta para recopilar información directamente de los analistas de crédito de la entidad; a través de esta técnica, se buscó obtener datos objetivos y actualizados sobre los procedimientos criterios y factores que intervienen el proceso de evaluación crediticia Asimismo, se empleó el análisis documental para revisar, únicamente con autorización institucional, los documentos y formatos relacionados con la secuencia operativa de la evaluación crediticia del producto Mi Capital. <u>Instrumento: cuestionario</u> Como instrumento, se utilizó un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert, organizado en tres dimensiones: identificación del cliente, solicitud, recolección y verificación de información, y evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa). También se utilizó una ficha documental, para describir el flujo operativo del proceso. La validez se determinó mediante una revisión por expertos y una prueba piloto preliminar. Los expertos evaluaron la relevancia y la cobertura de los ítems, mientras que la prueba piloto permitió identificar y corregir posibles ambigüedades. La confiabilidad se garantiza mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario.	Estadística descriptiva: frecuencias absolutas y porcentajes. Para la validez del instrumento se empleó la V de Aiken y para la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach.

Anexo 2. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo, _____,
identificado(a) con DNI N.º _____, declaro que he sido informado(a) de manera clara sobre la investigación titulada “EVALUACIÓN CREDITICIA EN MIBANCO, AGENCIA CHOTA 2025”, desarrollada por las bachilleres Lily Roxany Burga Diaz y Flor Marita Regalado Díaz, con fines estrictamente académicos para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Se me explicó que el objetivo de la investigación fue describir el proceso de evaluación crediticia del producto Mi Capital implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025, considerando las etapas de identificación del cliente, solicitud, recolección y verificación de información, así como la evaluación integral del cliente para sustentar la decisión crediticia.

Asimismo, se me informó que mi participación consistió en responder un cuestionario sobre el proceso de evaluación crediticia aplicado por la agencia. La información proporcionada fue utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, sin revelar mi identidad ni comprometer información reservada de la institución, de clientes, de operaciones crediticias específicas, de claves, de montos individuales o de datos protegidos por la confidencialidad bancaria.

Declaro que mi participación fue voluntaria, libre de presión o condicionamiento alguno. También se me comunicó que podía abstenerme de responder alguna pregunta o retirarme de la investigación en cualquier momento, sin que ello generara perjuicio personal, laboral o institucional.

Se me garantizó que los datos recolectados serían tratados con confidencialidad, anonimato y responsabilidad, y que solo se utilizarían para el análisis estadístico y la elaboración del informe final de la tesis. Además, se me indicó que la investigación no representó riesgos físicos, psicológicos, económicos ni laborales para mi persona.

Por lo expuesto, manifiesto que he leído y comprendido la información anterior, y otorgo mi consentimiento para participar en la presente investigación.

Chota, _____ de _____ de 2025.

Firma del participante:

Nombres y apellidos:

DNI:

Anexo 3. Consentimiento de la institución sobre uso de datos



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Srta: Burga Diaz Lily Roxany

Regalado Diaz Flor Marita

Estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

ASUNTO : Autorización de realización de proyecto de tesis

De mi especial consideración

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y a la vez se le comunica la AUTORIZACIÓN para realizar el proyecto de tesis con título "Evaluación crediticia en Mibanco, Banco de la Microempresa S.A - Agencia Chota, 2025"

Es cuanto informo a usted para los fines pertinentes

Chota, 16 de setiembre de 2025

Atentamente,



Hernan Montenegro T.
Gerente de Agencia


Av. Domingo Orue 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000
www.mibanco.com.pe



Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Escuela Profesional de Contabilidad

Evaluación Crediticia en Mibanco, Agencia Chota, 2025

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir la evaluación crediticia en Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., a partir de las respuestas de los analistas de crédito. Por favor, se requiere su sinceridad en cada una de las siguientes preguntas.

INDICACIONES

Lee cuidadosamente cada enunciado y selecciona la opción que consideres más apropiada, indicando una alternativa del 1 al 5 según tu respuesta. Asimismo, debe marcar con una “X” la opción seleccionada.

Escala de conversión	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Identificación del cliente					
1	¿Se verifica la identidad del solicitante mediante el DNI original y una consulta en el RENIEC o en el SBS antes de iniciar la evaluación?					
2	¿Se contrasta el domicilio declarado con los comprobantes vigentes y con la verificación en campo?					
3	¿Se confirma que el RUC del cliente está activo y corresponde al giro declarado del negocio?					
4	¿Se evalúa la antigüedad y la formalización del negocio mediante documentos de respaldo (boletas, licencias, registros)?					
5	¿Se consulta el historial crediticio del cliente y de su cónyuge en la SBS o en Infocorp?					

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
6	¿Se clasifica el nivel de riesgo (bajo, medio o alto) con base en el historial y los ingresos antes de aprobar el crédito?					
	Dimensión 2: Solicitud, recolección y verificación de información					
7	¿Se utiliza un formato estándar (checklist) para verificar la presentación completa de los documentos requeridos?					
8	¿Se exige al solicitante subsanar observaciones o faltantes documentales antes de continuar con la evaluación?					
9	¿Se contrasta la información financiera declarada con los comprobantes, los depósitos y los registros contables?					
10	¿Se registran en el expediente crediticio las discrepancias entre la información declarada y la evidenciada?					
11	¿Se realiza una visita al negocio para validar los inventarios, la actividad y el flujo operativo real?					
12	¿Se incorporan registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada?					
13	¿Se verifican la propiedad y la situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante?					
14	¿La valorización de la garantía se sustenta en fuentes confiables y actualizadas?					
	Dimensión 3: Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)					
15	¿Se calcula el ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando los ingresos netos verificados?					
16	¿Se comparan los resultados del RCI con los límites establecidos por Mibanco para ajustar el monto o el plazo del crédito?					
17	¿Se consolida la deuda total del solicitante (SBS/Infocorp) antes de aprobar el crédito?					
18	¿Se evalúa el flujo neto mensual del cliente, una vez pagadas las obligaciones, para determinar su sostenibilidad financiera?					
19	¿Se ponderan la calificación SBS/score y su tendencia a los 12–24 meses en la decisión crediticia?					
20	¿La conducta de pago previa (moras, regularizaciones, protestos) incide en el monto, la tasa o la aprobación final?					

Anexo 5. Validación por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1) PERFIL DEL EXPERTO

Experto	FANNY DEL ROCIO IDROGO VÁSQUEZ
Profesión / Especialidad	DOCTOR
Grado académico	ADMINISTRACION Y GERENCIA PUBLICA
Cargo actual	UNACH
Entidad donde labora	15 AÑOS

2) DATOS DE LA TESIS

Título del proyecto de tesis: "Evaluación crediticia en Mibanco, Agencia Chota 2025".	
Pregunta general: ¿Cómo se está realizando la evaluación crediticia en Mibanco, Agencia Chota, 2025?	
Objetivo general: Describir el proceso de evaluación crediticia implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025.	
Autor(es):	Bach. Lily Roxany Burga Díaz, Bach. Flor Marita Regalado Díaz
Asesor:	Dr. Wilder Omar Vargas Campos

3) VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

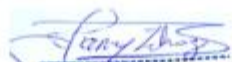
Instrumento a evaluar	Cuestionario
Descripción del instrumento	Cuestionario con Escala de Likert para describir el proceso de evaluación crediticia implementado por Mibanco, Agencia Chota, 2025. Consta de 20 ítems en total
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando: Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 También puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

A. Evaluación crediticia (ESCALA LIKERT)

N°	Ítem	1	2	3
Dimensión 1: Identificación del cliente				
1	¿Se verifica la identidad del solicitante mediante DNI original y consulta en RENIEC o SBS antes de iniciar la evaluación?		X	
2	¿Se contrasta el domicilio declarado con comprobantes vigentes y verificación en campo?			X
3	¿Se confirma que el RUC del cliente esté activo y corresponda al giro declarado del negocio?			X
4	¿Se evalúa la antigüedad y formalización del negocio mediante documentos de respaldo (boletas, licencias, registros)?			X
5	¿Se consulta el historial crediticio del cliente y su cónyuge en SBS o Infocorp?			X
6	¿Se clasifica el nivel de riesgo (bajo, medio o alto) considerando historial e ingresos antes de aprobar el crédito?			X

N°	Ítem	1	2	3
Dimensión 2: Solicitar información				
7	¿Se utiliza un formato estándar (checklist) para verificar la presentación completa de los documentos requeridos?			X
8	¿Se exige al solicitante subsanar observaciones o faltantes documentales antes de continuar la evaluación?			X
9	¿Se contrasta la información financiera declarada con comprobantes, depósitos y registros contables?		X	
10	¿Las discrepancias entre información declarada y evidenciada se registran en el expediente crediticio?			X
11	¿Se realiza visita al negocio para validar inventarios, actividad y flujo operativo real?			X
12	¿Se incorporan registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada?			X
13	¿Se verifica la propiedad y situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante?			X
14	¿La valorización de la garantía se sustenta en fuentes confiables y actualizadas?			X
Dimensión 3: Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)				
15	¿Se calcula el ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando ingresos netos verificados?			X
16	¿Se comparan los resultados del RCI con los límites establecidos por Mibanco para ajustar monto o plazo del crédito?			X
17	¿Se consolida la deuda total del solicitante (SBS/Infocorp) antes de aprobar el crédito?			X
18	¿Se evalúa el flujo neto mensual del cliente después del pago de obligaciones para determinar sostenibilidad financiera?			X
19	¿Se pondera la calificación SBS/score y su tendencia de 12-24 meses en la decisión crediticia?			X
20	¿La conducta de pago pasada (moras, regularizaciones, protestos) incide en el monto, la tasa o la aprobación final?			X

Chota, 02 de diciembre de 2025


 Efraim C. Páez del Razo Viquez
 Mat. 12-1229

Anexo 6. V de Aiken

Tabla 18

V de Aiken del instrumento para evaluación crediticia

Expertos			Expertos (recodificado)						
Ítems	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Suma	V	Corregir
P1	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P2	2	3	3	1	2	2	5	0.833	No
P3	3	2	2	2	1	1	4	0.667	No
P4	3	2	3	2	1	2	5	0.833	No
P5	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P6	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P7	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P8	3	3	2	2	2	1	5	0.833	No
P9	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P10	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P11	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P12	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P13	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P14	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P15	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P16	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P17	3	2	3	2	1	2	5	0.833	No
P18	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P19	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
P20	3	3	3	2	2	2	6	1.000	No
Promedio							0.95		

Anexo 7. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach: Evaluación crediticia

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se utilizó la prueba de alfa de Cronbach.

Tabla 19

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de evaluación crediticia

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	20

Nota. Base de datos de la prueba piloto.

Se observa del procesamiento de datos que la prueba piloto fue aplicada a los 10 analistas de Mibanco Agencia Chota, se determinó una confiabilidad para la variable evaluación crediticia por Alfa de Cronbach de 0.922, por tanto, el instrumento presentó alta confiabilidad.

Anexo 8. Tipos de productos que ofrece Mibanco

Tabla 20

Tipos de productos que ofrece Mibanco

Producto	Propósito principal	Tipo de cliente	Rango de montos (S/.)	Enfoque de evaluación
Rapidito	Financiar capital de trabajo básico	Micro emprendedores	300 – 30 000	Evaluación rápida, requisitos mínimos
Efectivo Altoque	Gastos personales / mejoras	Dependientes con ingresos fijos	1 000 – 30 000	Evaluación de ingresos formales y propiedad
Compras de Deuda Exprés	Consolidar deudas	Negocios con RUC	300 – 120 000	Evaluación por historial y capacidad de pago
Mi Local / Mi Capital	Construcción o ampliación de negocio	Microempresarios	1 000 – 90 000	Evaluación mixta: ingresos + garantías
Crédito Mujer	Financiar microemprendimientos femeninos	Mujeres emprendedoras	300 – 3 500	Evaluación simplificada y social
Mi Casa (dependiente/independiente)	Vivienda	Trabajadores formales	5 000 – 90 000	Evaluación hipotecaria
Wiñay	Clientes con buen historial	Clientes recurrentes	Variable	Evaluación automatizada

Nota. Obtenido a partir de la entrevista realizada al gerente de Mibanco Agencia Chota, 2025.

APÉNDICES

Apéndice 1. Resultados de la evaluación crediticia

Identificación del cliente

Tabla 21

Verificación de identidad del solicitante mediante DNI y consulta en RENIEC, además de verificación en el SBS antes de iniciar la evaluación

¿Se verifica la identidad del solicitante mediante el DNI original y una consulta en el RENIEC, además de la verificación en el SBS antes de iniciar la evaluación?	N.º de encuestados	%
A veces	2	5.41%
Casi siempre	12	32.43%
Siempre	23	62.16%
Total	37	100.00%

Tabla 22

Contraste del domicilio declarado con comprobantes vigentes y verificación de campo

¿Se contrasta el domicilio declarado con los comprobantes vigentes y con la verificación en campo?	N.º de encuestados	%
A veces	2	5.41%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	26	70.27%
Total	37	100.00%

Tabla 23

Confirmación del RUC activo y coherencia con el giro declarado del negocio

¿Se confirma que el RUC del cliente está activo y corresponde al giro declarado del negocio?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	27	72.97%
Total	37	100.00%

Tabla 24*Evaluación de la antigüedad y formalización del negocio mediante documentos de respaldo*

¿Se evalúa la antigüedad y la formalización del negocio mediante documentos de respaldo (boletas, licencias, registros)?	N.º de encuestados	%
A veces	2	5.41%
Casi siempre	6	16.22%
Siempre	29	78.38%
Total	37	100.00%

Tabla 25*Consulta del historial crediticio del cliente y, cuando correspondió, de su cónyuge en SBS o Infocorp*

¿Se consulta el historial crediticio del cliente y de su cónyuge en la SBS o en Infocorp?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	4	10.81%
Siempre	33	89.19%
Total	37	100.00%

Tabla 26*Incorporación del perfil de riesgo del cliente antes de la aprobación del crédito*

¿Se clasifica el nivel de riesgo (bajo, medio o alto) con base en el historial y los ingresos antes de aprobar el crédito?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	6	16.22%
Siempre	30	81.08%
Total	37	100.00%

Solicitud, recolección y verificación de información

Tabla 27

Uso de checklist para verificar la presentación de los documentos requeridos

¿Se utiliza un formato estándar (checklist) para verificar la presentación completa de los documentos requeridos?	N.º de encuestados	%
Casi nunca	2	5.41%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	11	29.73%
Siempre	23	62.16%
Total	37	100.00%

Tabla 28

Exigencia de subsanación de observaciones documentales antes de continuar la evaluación

¿Se exige al solicitante subsanar observaciones o faltantes documentales antes de continuar con la evaluación?	N.º de encuestados	%
Casi nunca	1	2.70%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	5	13.51%
Siempre	30	81.08%
Total	37	100.00%

Tabla 29

Contraste de la información financiera declarada con comprobantes y registros

¿Se contrasta la información financiera declarada con los comprobantes, los depósitos y los registros contables?	N.º de encuestados	%
A veces	2	5.41%
Casi siempre	12	32.43%
Siempre	23	62.16%
Total	37	100.00%

Tabla 30

Registro de discrepancias entre información declarada y evidenciada en el expediente crediticio

¿Se registran en el expediente crediticio las discrepancias entre la información declarada y la evidenciada?	N.º de encuestados	%
Nunca	1	2.70%
Casi nunca	1	2.70%
A veces	2	5.41%
Casi siempre	10	27.03%
Siempre	23	62.16%
Total	37	100.00%

Tabla 31

Visita al negocio para validar inventario, actividad y flujo operativo real

¿Se realiza una visita al negocio para validar los inventarios, la actividad y el flujo operativo real?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	27	72.97%
Total	37	100.00%

Tabla 32

Incorporación de registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada

¿Se incorporan registros visuales o notas de campo que respalden la verificación realizada?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	11	29.73%
Siempre	25	67.57%
Total	37	100.00%

Tabla 33*Verificación de propiedad y situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante*

¿Se verifican la propiedad y la situación legal de la garantía ofrecida por el solicitante?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	27	72.97%
Total	37	100.00%

Tabla 34*Valorización de la garantía con fuentes confiables y actualizadas*

¿La valorización de la garantía se sustenta en fuentes confiables y actualizadas?	N.º de encuestados	%
Casi nunca	1	2.70%
A veces	5	13.51%
Casi siempre	10	27.03%
Siempre	21	56.76%
Total	37	100.00%

Evaluación integral del cliente (cuantitativa y cualitativa)**Tabla 35***Cálculo del ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando ingresos netos verificados*

¿Se calcula el ratio cuota/ingreso (RCI) utilizando los ingresos netos verificados?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	28	75.68%
Total	37	100.00%

Tabla 36

Comparación del ratio cuota/ingreso (RCI) con límites internos para ajustar monto o plazo del crédito

¿Se comparan los resultados del RCI con los límites establecidos por Mibanco para ajustar el monto o el plazo del crédito?	N.º de encuestados	%
A veces	1	2.70%
Casi siempre	7	18.92%
Siempre	29	78.38%
Total	37	100.00%

Tabla 37

Consolidación de la deuda total del solicitante en SBS o Infocorp antes de aprobar el crédito

¿Se consolida la deuda total del solicitante (SBS/Infocorp) antes de aprobar el crédito?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	10	27.03%
Siempre	27	72.97%
Total	37	100.00%

Tabla 38

Evaluación del flujo neto mensual del cliente después del pago de obligaciones

¿Se evalúa el flujo neto mensual del cliente, una vez pagadas las obligaciones, para determinar la sostenibilidad financiera?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	9	24.32%
Siempre	28	75.68%
Total	37	100.00%

Tabla 39

Ponderación de la calificación SBS, score y tendencia de 12 a 24 meses en la decisión crediticia

¿Se ponderan la calificación SBS/score y su tendencia a los 12–24 meses en la decisión crediticia?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	13	35.14%
Siempre	24	64.86%
Total	37	100.00%

Tabla 40

Incidencia de la conducta de pago pasada en el monto, tasa o aprobación final

¿La conducta de pago previa (moras, regularizaciones, protestos) incide en el monto, la tasa o la aprobación final?	N.º de encuestados	%
Casi siempre	7	18.92%
Siempre	30	81.08%
Total	37	100.00%