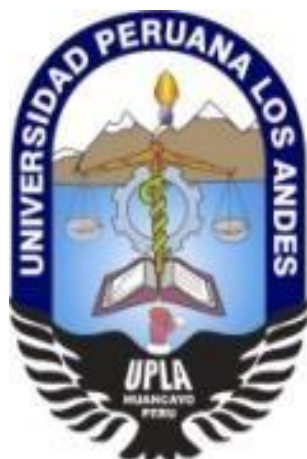


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018

Para optar : Título Profesional de Contador Público

Autores :Bach. Quintana Errazabal, Alhyson Leslie
Bach. Curichahua Barrios, Yerson Cenobio

Asesor : CPC. Sicha Quispe, Fidel

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 18/07/2019 -17/07/2020

Huancayo – Perú
2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas

TESIS

**“RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD MIBANCO
HUANCAYO-2018”**

PRESENTADO POR:

Bach. Quintana Errazabal, Alhyson Leslie

Bach. Curichahua Barrios, Yerson Cenobio

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE:CONTADOR
PÚBLICO**

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRIMER MIEMBRO : DR. ADAUTO AVILA ARMANDO JUAN
.....
.....

SEGUNDO MIEMBRO : MG. ASTETE MONTALVO MILAGROS AMPARO
.....
.....

TERCER MIEMBRO : MTRO. ZORRILLA LORENZO PABLO
.....
.....

Huancayo, 27.de Agosto del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018

Para optar : Título Profesional de Contador Público

Autores :
Bach. Quintana Errazabal, Alhyson Leslie
Bach. Curichahua Barrios, Yerson Cenobio

Asesor : CPC. Sicha Quispe, Fidel

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de
Los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 18/07/2019 -17/07/2020

Huancayo – Perú
2021

Asesor
CPC. Sicha Quispe, Fidel

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo a mis padres quienes me apoyaron a cumplir hoy un sueño más gracias por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer ante la adversidad.

A Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, a mis padres por el ejemplo de fe, lealtad, amor y honradez.

Alhyson y Yerson

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento al asesor de tesis, C.P.C. Fidel SICHA QUISPE, por la paciencia, tolerancia y dedicación brindada al presente trabajo, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Asimismo, damos gracias a Mibanco por la información brindada para el desarrollo de la presente tesis; de la forma más respetuosa expresamos la más sincera gratitud a cada una de las personas que intervinieron en el desarrollo de la presente investigación, por brindarnos su apoyo, tiempo y conocimientos.

Alhyson y Yerson

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| CONTENIDO | vii |
| RESUMEN | 20 |
| ABSTRACT | 21 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 22 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 22 |
| 1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA | 24 |
| 1.2.1. Delimitación Espacial | 24 |
| 1.2.2. Delimitación Temporal | 24 |
| 1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática | 24 |
| 1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA | 25 |
| 1.3.1. Problema General | 25 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 25 |
| 1.4 JUSTIFICACION | 25 |
| 1.4.1. Justificación Teórica | 25 |
| 1.4.2. Justificación Metodológica | 26 |
| 1.4.3. Justificación Social | 26 |
| 1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| 1.5.1. Objetivo General | 26 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 26 |
| II. MARCO TEORICO | 27 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO | 27 |
| 2.1.1.A Nivel Internacional | 27 |
| 2.1.2.A Nivel Nacional | 30 |

| | |
|--|----|
| 2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS | 34 |
| 2.2.1. Riesgo Crediticio | 34 |
| 2.2.2.1. Riesgo de Liquidez | 40 |
| 2.2.3.1. Evaluación de Créditos..... | 42 |
| 2.2.4.1. Seguimiento y Control de Créditos | 47 |
| 2.2.2. Morosidad..... | 48 |
| 2.2.2.1. Recuperación de Crédito | 52 |
| 2.2.2.2. Cartera atrasada | 52 |
| 2.2.2.3. Crédito Vencido | 53 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 54 |
| 2.3.2. Cartera atrasada | 54 |
| 2.3.3. Crédito vencido..... | 54 |
| 2.3.4. Evaluación de créditos..... | 54 |
| 2.3.5. Morosidad..... | 55 |
| 2.3.6. Riesgo crediticio | 55 |
| 2.3.7. Riesgo de liquidez | 55 |
| 2.3.8. Recuperación de Créditos | 55 |
| III. HIPOTESIS | 55 |
| 3.1. Hipótesis General..... | 55 |
| 3.2. Hipótesis Específicos | 55 |
| 3.3. Variables | 56 |
| 4. METODOLOGIA..... | 57 |
| 4.1. METODO DE INVESTIGACION | 57 |
| 4.2. TIPO DE INVESTIGACION | 58 |
| 4.3. NIVEL DE INVESTIGACION | 58 |
| 4.4. DISEÑO DE INVESTIGACION | 59 |

| | |
|---|-----|
| 4.5. POBLACION Y MUESTRA..... | 59 |
| 4.5.1. Población | 59 |
| 4.5.2. Muestra | 60 |
| 4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS..... | 61 |
| 4.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS | 62 |
| 4.8. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACION..... | 62 |
| 5. RESULTADOS | 63 |
| 5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | 63 |
| 5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS | 73 |
| ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS | 79 |
| CONCLUSIONES..... | 86 |
| RECOMENDACIONES | 88 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 89 |
| ANEXOS..... | 93 |
| ANEXO 1 | 95 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 95 |
| ANEXO 2 | 98 |
| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 98 |
| ANEXO 3:..... | 99 |
| MATRIZ DE OPERALIZACION DE INSTRUMENTO | 99 |
| ANEXO 4..... | 102 |
| INSTRUMENTO DE INVESTIACIÓN | 102 |
| ANEXO 5 | 104 |
| CONSTANCIA DE APLICACIÓN..... | 104 |
| ANEXO 6 | 105 |
| CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO | 105 |
| ANEXO 7 | 109 |
| DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS..... | 109 |
| ANEXO 8 | 111 |
| CONSENTIMIENTO INFORMADO..... | 111 |

| | |
|--|-----|
| ANEXO 9 | 113 |
| FOTOS DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN..... | 113 |

CONTENIDO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Población de estudio | 42 |
| Tabla 1: Correlación entre riesgo crediticio y morosidad..... | 53 |
| Tabla 2: Correlación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos | 55 |
| Tabla 3: Correlación entre evaluación crediticia y recuperación de créditos | 56 |
| Tabla 4: Correlación entre seguimiento, control de créditos y morosidad | 57 |

CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Evolución de la distribución de la cartera de colocaciones | 18 |
| Figura 2. Clasificación de clientes | 18 |
| Figura 3. Riesgo crediticio en Latinoamérica | 20 |
| Figura 4. Evolución del ratio de liquidez en MN y ME..... | 23 |
| Figura 5. Informe del deudor | 26 |
| Figura 6. Línea de crédito | 26 |
| Figura 7: Detalle de deuda | 27 |
| Figura 8: Score crediticio..... | 28 |
| Figura 9. Termómetro del riesgo crediticio | 28 |
| Figura 10: Análisis de morosidad por producto..... | 30 |
| Figura 11: Ratio de morosidad por tipo de crédito | 32 |
| Figura 12: Composición de la cartera atrasada según tipo de crédito..... | 34 |
| Figura 13: Simulador de crédito | 35 |
| Figura 14: Capacidad y voluntad de pago..... | 45 |
| Figura 15: Solvencia económica..... | 46 |
| Figura 16: Garantías..... | 47 |
| Figura 17: Historial crediticio | 48 |
| Figura 18: Destino del crédito..... | 49 |
| Figura 19: Conducta de pago | 50 |
| Figura 20: Gastos en la recuperación de créditos | 50 |
| Figura 21: Políticas de recuperación de créditos | 51 |
| Figura 22: Cartera atrasada | 52 |

| | |
|---|----|
| Figura 23: Crisis económica | 52 |
| Figura 24: Créditos vencidos | 53 |
| Figura 25: Operaciones frente a los créditos vencidos | 54 |

RESUMEN

En la investigación titulada: Riesgo crediticio y morosidad en Mi Banco Huancayo-2018, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo-2018. Desde allí que la hipótesis de la investigación es: “Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo-2018”. El riesgo crediticio permite a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas. Entonces para contrastar y comprobar la hipótesis se ha utilizado el método inductivo y deductivo; tipo de investigación aplicada; nivel de investigación descriptivo de corte correlacional; diseño de investigación no experimental, transversal-correlacional, la muestra de estudio estará conformada por 44 asesores de negocio asimismo, el instrumento utilizado fue el cuestionario cuyo procesamiento ha sido a través del programa IBM Statistics v.26, finalmente se llegó a la siguiente conclusión: el riesgo crediticio influye de manera negativa en el índice de morosidad de igual manera el riesgo de liquidez afecta de manera negativa generando créditos vencidos lo que se demuestra en el estadístico de Rho de Spearman.

Palabras Claves: Riesgo crediticio., morosidad, recuperación de créditos, evaluación de créditos.

ABSTRACT

In the research entitled: Credit risk and delinquency in Mi Banco Huancayo-2018, the general objective of the investigation was to establish the relationship between credit risk and delinquency in Mi banco Huancayo-2018. Hence, the research hypothesis is: "There is a direct relationship between credit risk and delinquency in Mibanco Huancayo-2018". Credit risk allows financial institutions to be better prepared to avoid, mitigate and assume potential losses, likewise, in the process of identifying a risk there are some difficulties and therefore the objectives are not fully achieved. Therefore, a correct evaluation of credits must be carried out, considering the effect both in the operations of granting loans and monitoring of the loan portfolio, as well as establishing mechanisms that allow you to verify the destination of the resources from loans granted by performing an analysis and prediction with the highest possible accuracy and thus minimize the adverse effects of risks with minimal cost by identifying, evaluating and controlling them. So to contrast and verify the hypothesis, the general analysis, synthesis, statistical method has been used; type of applied research; descriptive research level of correlational cut; non-experimental, cross-correlational research design, the study sample will be made up of 44 business advisors (analysts) also, the instrument used was the questionnaire whose processing has been through the IBM Statistics v.26 program, finally it was reached The following conclusion: the credit risk negatively influences the delinquency ratio in the same way the liquidity risk negatively affects generating overdue loans, which is shown in the Rho statistic of Spearman.

Key Words: Credit risk, delinquency, credit recovery, credit evaluation.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel general podemos observar que las empresas orientadas al sector financiero son diversas, entre bancos, cajas, cooperativas y financieras, de todas ellas hablaremos puntualmente de las financieras, los cuales ofrecen servicios financieros constituidos en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Si bien el sistema de las finanzas en el Perú es atónito y reconocido a nivel internacional, hoy en día enfrenta algunos retos que deberá superar para seguir creciendo de manera eficiente, según los últimos índices de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 24 de los 40 micro financieras que operan en el país subieron su índice de morosidad en el año 2013, en este periodo el monto total de las provisiones de estas entidades por riesgo de incobrabilidad de los créditos subió a 14%, esto debido a la fuerte competencia que se viene generando por el crecimiento de las micro financieras.

En este contexto Mi banco fue creada para promover el desarrollo económico de la sociedad una vez entregado el crédito el objetivo es recuperar más los intereses es decir recuperar los créditos una vez otorgados pues existe el incumplimiento por parte de los clientes o prestamistas. Hasta hoy en día no existe un estudio relevante que vaya orientado al índice de morosidad de continuar esto podría afectar seriamente la estabilidad financiera.

En la coyuntura actual se considera riesgo crediticio y morosidad como dos variables muy importantes al que debe hacer frente toda entidad financiera el sistema financiero muestra un deterioro de la calidad crediticia de colocaciones y existe el reto de toda entidad financiera de mejorar cada día esta variable ya que afecta la liquidez empresarial ante esta situación

Mibanco se encuentra en crecimiento asimismo la morosidad de estas colocaciones se incrementó debido a la mala gestión y aplicación de políticas. El riesgo crediticio en lo que se refiere a evaluación crediticia no está siendo manejado adecuadamente y está trayendo como consecuencia graves incremento de morosidad por tanto si no se corrige esta situación va traer consigo grandes pérdidas económicas para Mibanco.

Los asesores de negocio de Mibanco están tomando como referencia los indicadores de riesgo crediticio como el comportamiento del sector, el mercado interno y externo asimismo un indicar es que los asesores de negocio pasan por alto a un cliente que no cumple con el perfil adecuado forzando las operaciones para que sean aprobadas con la finalidad de cumplir con las metas de la empresa y seguir creciendo en cuota de mercado sin medir las consecuencias del incremento de la morosidad. Por otro lado, respecto al otorgamiento de créditos se presenta problemas ya que se otorgan créditos sin garantía lo que incrementa la cartera pesada, la base de datos de créditos a sola firma no están acorde al perfil del cliente, los créditos otorgados no reflejan la verdadera capacidad del cliente la inadecuada evaluación del cliente genera pérdida para Mibanco.

Asimismo, la mala evaluación crediticia, trae como consecuencias altos niveles de morosidad siendo esto una de las principales causas principales en los micros financieras en tanto las financieras muestran un alto nivel de morosidad dificultando la recuperación de los créditos e incurriendo en gastos por extra judicialización, trayendo como consecuencia créditos vencidos o irrecuperables.

En la actualidad la alta competencia y la desesperación de muchas entidades de seguir creciendo se está sobre endeudando a los clientes sin hacer una adecuada evaluación de su verdadera capacidad de pago lo cual está llevando a tener alto índice de morosidad Mibanco. La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo-2018; para la buena toma de decisiones permitiendo conocer los posibles riesgos crediticios asociados a la morosidad y de esta manera facilitar recomendaciones técnicas para revertir la situación actual de los altos índices de morosidad.

1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA

Luego de haber descrito la problemática acerca del riesgo crediticio y la morosidad de Mi banco Huancayo- 2018, el estudio será delimitado de la siguiente manera:

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizará en Huancayo teniendo como objeto de estudio a 44 asesores de negocio (analistas).

1.2.2. Delimitación Temporal

Periodo que comprendió el desarrollo de la investigación consta del año 2018

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

El Riesgo Crediticio es algo imprevisto, es la probabilidad de darse una pérdida debido al incumplimiento del prestatario que conlleva al no pago de las obligaciones pactadas.

La morosidad es el incumplimiento o perjuicio generado por el no pago a la fecha de vencimiento de la cuota, generando intereses y finalmente llegando a procesos judiciales.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo se relacionan el riesgo de liquidez y créditos vencidos en Mi banco Huancayo-2018?
2. ¿De qué manera se relacionan la evaluación crediticia y recuperación de créditos en Mi banco Huancayo-2018?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento y control de créditos y la morosidad en Mi banco Huancayo-2018?

1.4 JUSTIFICACION

1.4.1. Justificación Teórica

Para fundamentar las variables del estudio, riesgo crediticio y morosidad, me sustente en las fuentes teóricas científicas más actualizadas. Esta información permitirá conocer los factores que causan efectos no deseados y se pueden buscar soluciones prácticas y efectivas. Con el presente estudio se aportará información para comprender como se produce el riesgo crediticio y como esto influye significativamente en la morosidad, hoy en día los asesores de negocio (analistas) desconocen los procedimientos adecuados para una correcta evaluación crediticia. Este trabajo justifica teóricamente la investigación y motivan su realización.

1.4.2. Justificación Metodológica

La presente investigación busca explicar de qué manera una mala evaluación crediticia influye en la morosidad por no tomar en cuenta criterios fundamentales que pueden evitar esa mala decisión, afectando de esta manera en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

El mundo de las finanzas es muy extenso por lo que se deberían de realizar estudios más especializados, para tomar buenas decisiones y de esta manera tener una empresa más rentable.

1.4.3. Justificación Social

La presente investigación beneficiará a los empresarios dirigidos al rubro financiero, para que se mantenga en actividad y crezca empresarialmente, por tanto, esto beneficia a la economía de nuestra provincia de Huancayo al generar más empleo e inversión y tomar mejores decisiones en el aspecto crediticio y disminuir el alto nivel de morosidad.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos en Mi banco Huancayo-2018
2. Fijar la relación que existe entre evaluación crediticia y recuperación de créditos en Mi banco Huancayo-2018

3. Determinar la relación que existe entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad en Mi banco Huancayo – 2018

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

En la investigación efectuada a diversas universidades de ciencias contables, financieras y económicas del país y extranjeros, se ha llegado a la conclusión que con correspondencia al tema de investigación no existen estudios que hayan estudiado dicha problemática, por lo tanto, considero que la presente investigación es considera original.

Sin embargo, como parte de estas averiguaciones se ubicaron algunos estudios que puede tomarse como referencias:

2.1.1. A Nivel Internacional

(Gonzales y Gomes, 2018), Artículo de investigación titulada: La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días, llevado a cabo en el país de España, en este artículo lo más resaltante fue:

1. El análisis para tomar medidas de prevención ante el alto índice de morosidad, para ello se desagregó el objetivo global en cinco objetivos determinando que la coyuntura económica actual ha contribuido en el agravamiento de la morosidad las perspectiva no es muy alentador ya que se proyecta en aumento, por otra parte se han examinado algunas recomendaciones propuestas por especialistas para combatir este problema que afecta a todas las entidades.

2. El diseño y adopción de un modelo de medición, control y seguimiento de riesgos debe estar coherente con el objeto de estudio, con planes de negocios y con métodos de administración de riesgos, adoptado por la empresa y soportado por metodologías de comprobado valor técnico para la medición de riesgo de mercado, crédito y liquidez.
3. La organización, sin importar su tamaño, deben asignar recursos al seguimiento y control de riesgos financieros, por lo tanto, se considera importante la constitución de un comité y un área de riesgos que valore constantemente las operaciones.

Finalmente, la metodología que guarda la tesis es la siguiente: ámbito espacial y temporal es España comprendidos en el año 2018, de esta manera se produjo la extracción de la información análisis de documentos, finalmente utilizo una investigación descriptiva.

Otra investigación por (Garcia, 2015) la tesis titulada fue Metodología para la medición del riesgo Crediticio en una Cooperativa Financiera, para optar el grado de Contador Público, sustentada en Colombia por la Universidad de Medellín, lo cual tuvo como objetivo estructurar un modelo de medición del riesgo de liquidez basado en proyecciones estadísticas y modelaciones de escenarios que pueda contemplar y hacer más eficiente el método actual existente en CONFIAR Cooperativa Financiera en busca de una adecuada y más acertada Administración del riesgo de liquidez; contempla que se puede analizar la normatividad nacional e internacional para la medición del riesgo de liquidez, es decir se basa en proyecciones para estructurar un modelo de medición, entonces esto se relaciona con nuestra investigación. La investigación llevo a las siguientes conclusiones:

1. El diseño propuesto para el riesgo de liquidez facilita a la Cooperativa una mejor visualización del desempeño del margen de intermediación financiera, conforme a los planes estratégicos establecidos por la Cooperativa, ya que la variable Cobertura por Operaciones de Intermediación Financiera de este modelo muestra la posición de la entidad por el desempeño entre la relación de sus captaciones y colocaciones, así mismo la suficiencia para cubrir sus exigibilidades.
2. La envergadura de las variables de los depósitos y retiros de cuentas de ahorro a la vista, depósitos y retiros de aportes sociales, captaciones en ahorro de depósito a término, captaciones en depósitos contractuales y los desembolsos de créditos, marcan una gran diferencia entre el modelo interno utilizado por la Cooperativa y el modelo propuesto, ya que el primero utiliza un pronóstico según las metas comerciales y el segundo está basado en modelaciones de series de tiempo, que permite obtener una proyección más ajustado teniendo presente su comportamiento histórico, proporcionando a la administración financiera ser más eficientes en la administración de la liquidez y la respectiva toma de decisiones.
3. El modelo propuesto puede ser adaptado a cualquier Cooperativa Financiera ya que la estructura en la medición del riesgo de liquidez facilita el seguimiento y determina la posición de estas entidades frente al riesgo de liquidez.
4. También el modelo propuesto en el cálculo del indicador del riesgo se aproxima a las indicaciones de Basilea III, mientras que el modelo interno de la Cooperativa es una relación del total de Activos frente al total de Pasivos, el cual es una medida que sesga el concepto de riesgo de liquidez porque contempla activos que no son considerados como líquidos.

Finalmente, la metodología que guarda la tesis es la siguiente: El ámbito espacial y temporal es Colombia (Medellín) comprendidos en el año 2015, la metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, tipo de investigación exploratoria, diseño descriptivo, la población estuvo dirigido a toda la empresa Confiar Cooperativa Financiera, de esta manera se produjo la extracción de la información las entrevistas y análisis de documentos, finalmente utilizo una investigación exploratoria y un enfoque aplicativo.

2.1.2. A Nivel Nacional

(Pally, 2016) la tesis titulada Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito, para optar el grado de Contador Público, sustentada en Piura por la Universidad Nacional del Altiplano, la cual tuvo como propósito explicar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad, por otra parte explica las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad, en otras palabras la presente investigación da a conocer que aspectos influyen en el índice de morosidad, dando mayor énfasis a los diferentes tipos de créditos que son otorgadas por la entidad este informe tiene una relación con la presente investigación. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

1. Las visitas imprevistas al negocio por parte del asesor de negocio de crédito y el post seguimiento de la inversión por los superiores inmediatos, así también adicionar referencias obligatorias antes del proceso y evaluación de crédito deben ser puntos para la reducción de la gestión del riesgo crediticio.
2. Realizar un recalcule de metas por crecimiento y por nivel de morosidad trasladando a la cartera vencida y sobre vencida a castigo y demanda judicial y extrajudicial incrementando el límite de colocaciones con metas alcanzables y manteniendo el nivel de morosidad.

3. La cartera vencida está afectando enormemente la liquidez, capacidad y solvencia de la Cooperativa por ende esto conlleva a la disminución de los recursos económicos.
4. Los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones, por lo tanto se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones.

Finalmente, la metodología que guarda la tesis es la siguiente: El ámbito espacial y temporal es Puno comprendidos en los años 2013-2014, la metodología empleada fue el método deductivo, analítico, descriptivo; tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptiva de corte correlacional, la población estuvo dirigido a los analistas (10) y clientes de créditos (20), de esta manera se produjo la extracción de la información las entrevistas y análisis de documentos, finalmente utilizo una investigación inductiva, deductiva y descriptiva

Otra investigación por (Ferrel, 2016) la tesis titulada Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail, para optar el grado de Contador Público, sustentada en Trujillo por la Universidad Cesar Vallejo, lo cual tuvo como objetivo determinar el efecto de las causas del riesgo crediticio en la morosidad de la financiera Crediscotia de la Agencia Grau, contempla que existe relación entre las causas del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad, dentro de estos aspectos toma como referencia causas internas y externas como son el tipo de cambio, tasa de interés, inflación entre otros. La investigación llego a las siguientes conclusiones:

1. Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, esto debido a que el paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad.
2. Las causas internas de riesgo crediticio son posibles de ajustarlas, analizarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Financiera.
3. También se concluye que la financiera no cuenta con un área de riesgo que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, etc.
4. Se ha propuesto un plan de riesgo para disminuir la morosidad de la Financiera Crediscotia, con la finalidad de propagar el pago de la cartera atrasada y generar beneficios en el financiamiento de la deuda.

Finalmente, la metodología que guarda la tesis es la siguiente: El ámbito espacial y temporal es Trujillo comprendidos en el año 2016, la metodología empleada fue el tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación correlacional, el diseño de investigación no experimental, correlacional de forma transversal, la población estuvo dirigido a la Financiera Crediscotia, de esta manera se produjo la extracción de la información las entrevistas y análisis de documentos, finalmente, utilizo un nivel de investigación es correlacional, diseño de investigación No experimental, correlacional y de forma transversal.

Otra investigación por (Llatas, 2018) la tesis titulada Riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017, para optar el grado de Licenciado en Administración, sustentada en Chiclayo por la Universidad Cesar Vallejo, lo cual tuvo como objetivo determinar el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que hubo un incremento en sus indicadores de cartera morosa en 1.71%, cartera de alto riesgo en 1.76%. Asimismo, se logró medir la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Trujillo Agencia Cutervo 2017 la misma que tuvo una disminución considerable cerrando en el mes de diciembre en 2.63% menor a lo registrado en enero que fue de 7.88%.
2. También concluye que se debe adoptar un modelo de calificación previo al otorgamiento de un crédito que establezca la documentación y los procedimientos necesarios para la evaluación al solicitante.
3. Haciendo uso del Coeficiente de Correlación de Pearson se logró relacionar el riesgo crediticio con la rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo, 2017, se obtuvo una correlación negativa muy fuerte de -0.93, lo que indica una dependencia entre las dos variables llamada relación inversa, es decir cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

Finalmente, la metodología que guarda la tesis es la siguiente: El ámbito espacial y temporal es Lima comprendidos en el año 2018, la metodología empleada fue el tipo de investigación es cuantitativa, el diseño de investigación fue el no experimental, el enfoque de investigación corresponde al descriptivo, correlacional, a población será los reportes del sistema de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Trujillo, de esta manera se produjo la

Extracción de la información las entrevistas y análisis de documentos, finalmente, utilizo un nivel de investigación es correlacional, diseño de investigación No experimental, correlacional y de forma transversal.

2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS

2.2.1. Riesgo Crediticio

El otorgamiento de créditos se ha constituido para muchas financieras el instrumento de penetración al mercado. Según, Vélez (2017) sostiene que el [riesgo crediticio] es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio.

Es de vital importancia que las entidades financieras evalúen adecuadamente la capacidad de pago presente y futura de sus clientes y administrar eficientemente su cartera.

De acuerdo a Campo verde (2019) señala que el criterio para el otorgamiento de créditos no debe depender de caprichos o albedrio de los directivos, sino de muchas circunstancias y situaciones en que se encuentre el cliente, para ello se debe realizar el siguiente cálculo para mitigar el riesgo crediticio:

$$PE = E * Pi * (1 - r)$$

Finalmente, cabe resaltar la importancia del riesgo crediticio y sus factores que conllevan a la morosidad, para ello como sugerencia evaluar correctamente al cliente y sus posibles niveles de incumplimiento.

Principios del Riesgo Crediticio

Según la Comisión de Basilea de Supervisiones de Bancos (1999). Las prácticas sanas definidas en este documento están relacionadas específicamente con las siguientes áreas:

- Instaurar un entorno adecuado para el riesgo de crédito
- Intervenir bajo un seguimiento y control sano para otorgar créditos
- Conservar un proceso idóneo para dirigir, medir y controlar el crédito
- Asegurar controles idóneos ante el riesgo de crédito

1. Alcance del Riesgo Crediticio

- ✓ Nivel de riesgo que está apuesto a asumir.
- ✓ Nivel de exposición al riesgo a cargo de personas que superan el límite de riesgo común.
- ✓ Seguimiento y control efectivo de la diversificación y calidad de la cartera de crédito.

2. Procedimientos para la evaluación crediticia

- Calcular, valorar y dar seguimiento al tipo de financiamiento, actividad económica, zona geográfica.
- Conferir control periódico a su evolución y posible pérdida, con el propósito de adelantar apocopes potenciales.

- Cuantificar la verosimilitud de incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores.
- Ampliar sistemas de medición que permitan cuantificar las pérdidas esperadas de toda la cartera.
- Evaluar el apocope no esperado de la cartera.

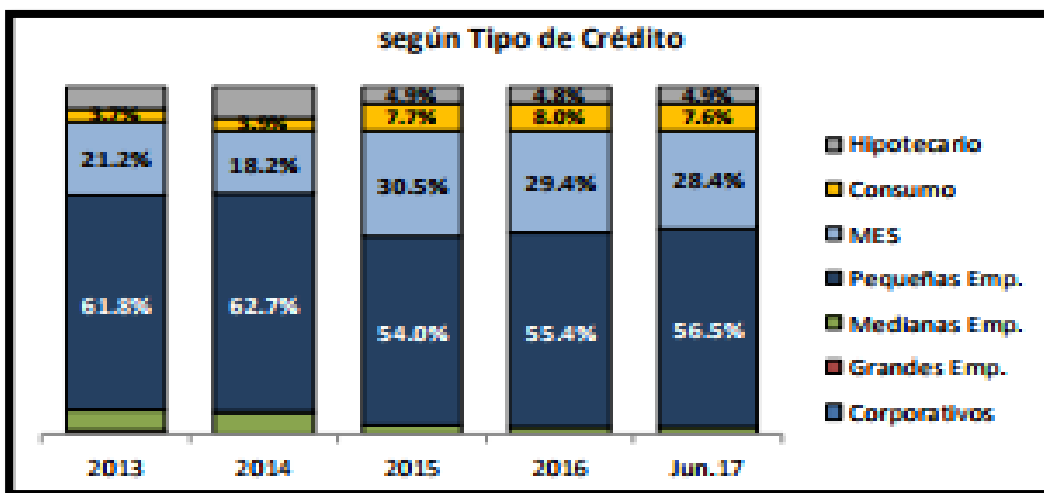


Figura N°01: Evolución de la distribución de la cartera de colocaciones
Fuente: SBS

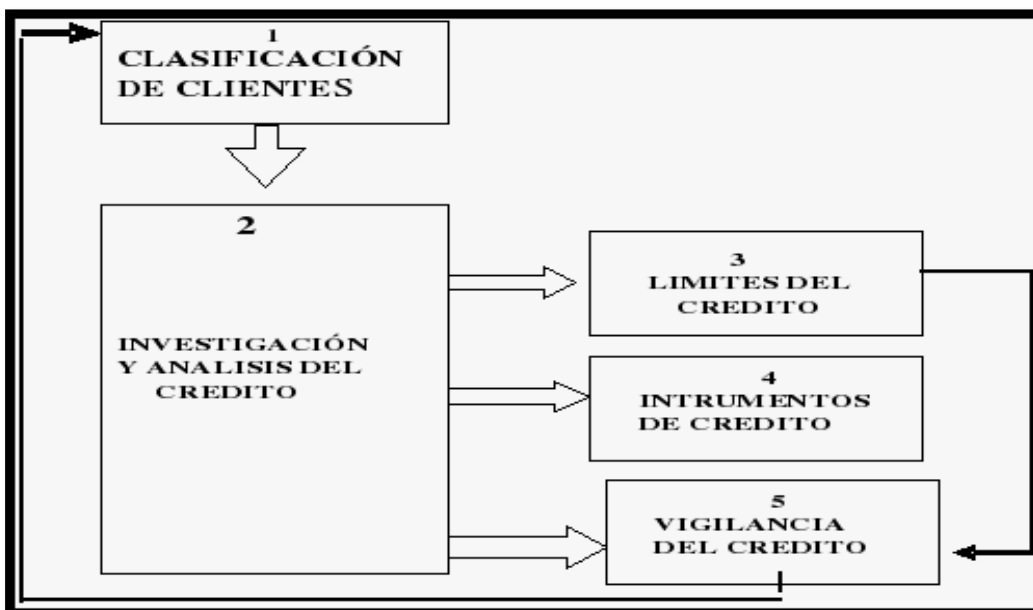


Figura N°02: Clasificación de clientes
Fuente: SBS

Tipos de Riesgo Crediticio

A riesgo crediticio se entiende como la posibilidad de sufrir una pérdida debido al impago de la contraparte, el riesgo crediticio fue y sigue siendo la causa principal que genera altos niveles de morosidad. Asimismo, en el 2011 Banda sostiene que una de las cosas que siempre se debe tener en cuenta es la posibilidad del incumplimiento de pago de la contraparte, de esta manera el riesgo crediticio se clasifica de la siguiente manera:

- ✚ Riesgo de impago o de default es aquella donde el cliente no paga con el crédito otorgado.
- ✚ Riesgo de rebaja crediticia es aquella que es otorgada a agencias de rating.
- ✚ Riesgo de exposición hace referencia a pagos futuros.

El objetivo de mitigar el riesgo es analizar las probabilidades de pérdidas de créditos para ello evaluar adecuadamente el perfil del solicitante. Asimismo, la Superintendencia de Banca y Seguro (2019) señala: Las entidades financieras de América Latina presentan alto índice de riesgo crediticio, para mitigar dicho riesgo se debe asumir mecanismos que faciliten su proceso de administración y gestión para

Identificar, evaluar, vigilar y mitigar el riesgo, para ello se debe realizar la correcta evaluación y dar un seguimiento adecuado a los créditos otorgados.



| | |
|----------------------|------|
| Argentina | 47,9 |
| Bolivia | 66,0 |
| Brasil | 37,6 |
| Chile | 70,1 |
| Colombia | 70,4 |
| Costa Rica | 65,1 |
| Ecuador | 57,7 |
| Guatemala | 56,6 |
| México | 49,3 |
| Nicaragua | 66,0 |
| Panamá | 63,1 |
| Paraguay | 65,3 |
| Perú | 65,6 |
| República Dominicana | 60,4 |
| Uruguay | 38,5 |

Figura N°03: Riesgo crediticio en Latinoamérica
Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

Finalmente, identificar los riesgos inherentes que se originan una vez otorgado el crédito, como son los clasificadores de deudores: normal, cp., deficiente, dudoso y perdida, en conclusión, los clasificadores de deudores dependen mucho del historial crediticio del cliente.

Factores mínimos para una política crediticia

De acuerdo a Cruz (2011) afirma: Toda entidad financiera debe contar con una adecuada política de crédito a clientes, por lo que es importante gestionar las cuentas por cobrar para analizar las futuras necesidades de financiación de la entidad financiera.

Los créditos son el pilar fundamental que apoyan a la comercialización y crecimientos de la demás empresa y es bien importante tener bien definida la política de crédito.

- ❖ Políticas de créditos, se deben establecer normas claras sobre la capacidad de otorgar créditos
- ❖ Políticas de cobro se debe tener los procedimientos claros para seguir en el caso de impagos
- ❖ Políticas de descuento es ofrecer a los clientes descuentos por su pronto pago.

Importancia del Riesgo Crediticio

Las entidades bancarias y financieras son los principales motores económicos de un país ya que son los intermediadores financieros entre agentes superavitarios y deficitarios. El riesgo crediticio se da en aumento por la globalización y los cambios en el mercado financiero, existen dos grandes tipos de riesgo externas e internas el

Primero se da por la inflación, tipo de cambio, tasa de interés, mientras el segundo es más a nivel local ya sea por la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada entidad.

De acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS, 2018) “Las provisiones son reservas contables que hacen las entidades financieras para cubrir posibles impagos de los créditos, que estadísticamente son créditos otorgados predecibles”. Es decir, se busca que las financieras sean más rigurosas al momento de otorgar los créditos.

2.2.2.1. Riesgo de Liquidez

De acuerdo a Belaunde (2012) sostiene que el riesgo de liquidez es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo.

El riesgo de liquidez se presenta de dos maneras:

Por el lado de los activos

Al no tener activos líquidos suficientes genera problemas para la organización ya que no puede hacer frente a sus obligaciones. Los activos líquidos de largo plazo son esenciales para la organización que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.

Por el lado de los pasivos

Al tener deudas y compromisos a corto plazo la organización puede tener dificultades al acceso de financiamiento, es decir las deudas que se

Presentan constantemente generan presión de no poder encontrar fondos y hacer frente a sus obligaciones.

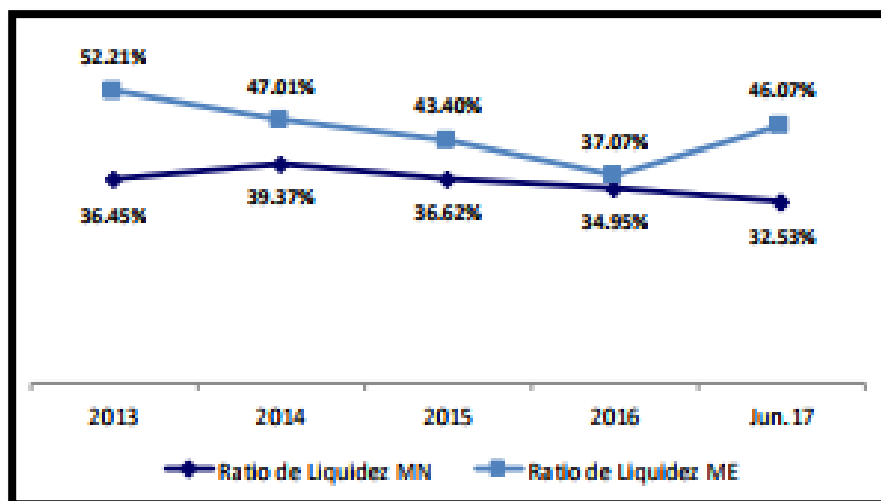
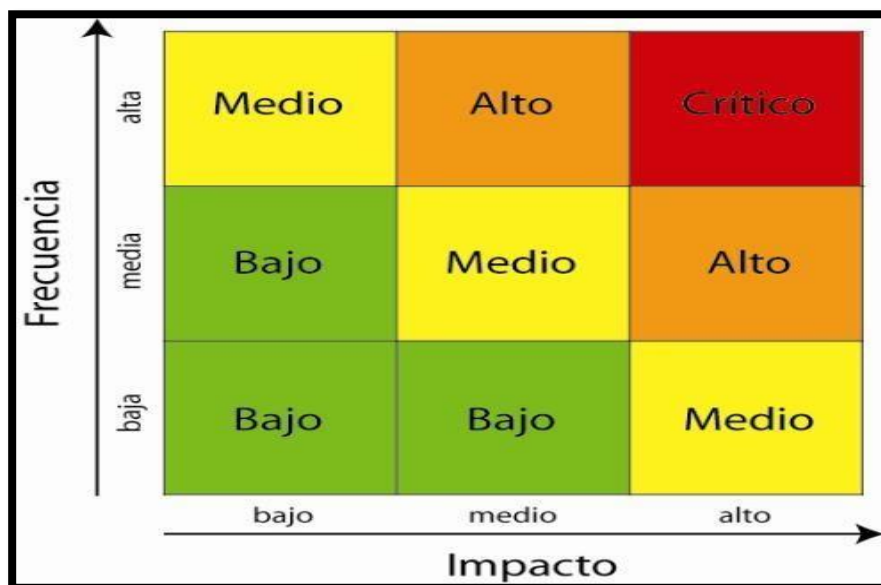


Figura N°04: Evolución del Ratio de liquidez en MN y ME
Fuente: SBS

2.2.3.1. Evaluación de Créditos

Para la evaluación de créditos se toma en cuenta el perfil completo e historial crediticio del solicitante del préstamo, esta última se encuentra relacionada como se comportó el solicitante anteriormente con sus préstamos. También se debe incluir cual es la finalidad de su préstamo y porque lo solicita, para ello se debe evaluar de manera primordial su capacidad de pago (independiente/dependiente).

Por lo tanto las entidades financieras antes de otorgar un préstamo deben constatar con mayor seguridad a quien están otorgando dicho préstamo y para ello deben establecer normas, procedimientos para obtener una información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante, entre ellas son: Infocorp, centrales de riesgo; ya que ahí está la clave para ver el nivel de riesgo del solicitante. (Diario Gestión, 2016)

Por consiguiente, en el proceso de evaluación se dispone un procedimiento para la evaluación crediticia, la cual considera lo siguiente:

Metodología de evaluación de créditos

La metodología de evaluación crediticia considera el siguiente proceso para todos los tipos de crédito que otorgamos

i. Estudio del riesgo de sobreendeudamiento

Mi banco corroborará el riesgo de sobre endeudamiento de los solicitantes durante la evaluación del crédito, por lo tanto, hará uso de lo siguiente:

- Infocorp mediante su base de datos se podrá aplacar el riesgo de otorgar un préstamo a un moroso.

- Base de alerta Financiera, es una base datos que nos permite visualizar antecedentes de riesgo que no son reportados por Infocorp o centrales de riesgo, como: base de clientes obtenidos la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, ONG locales etc., registro de todos los préstamos rechazados en Financiera y, registro de personas naturales y jurídicas a las cuales se les haya identificado como posibles clientes de alto riesgo (intentos de estafa, suplantación de identidad, etc.).

ii. Evaluación de la capacidad de pago

Para evaluar la capacidad de pago, se tomará en cuenta la evaluación cualitativa y cuantitativa.

- **Evaluación cualitativa**

El informe es como el primer filtro del riesgo crediticio, pues mediante ello se recopilará información verbal y escrita imprescindible para la evaluación cuantitativa. De esta manera el cruce de información es muy importante, pues se debe verificar los datos recogidos por el asesor de negocios para no subestimar el riesgo crediticio de endeudamiento.

- **Evaluación cuantitativa**

Permite analizar la capacidad de pago del solicitante se concentra en la verificación de información por el préstamo solicitado.

Requerimiento de información

- ✚ Documento Nacional de Identidad

✚ Dirección del cliente

✚ Capacidad de pago

Por consiguiente, de manera primordial se debe evaluar su historial crediticio del solicitante, para ello se debe ingresar a la página de la SBS para saber con exactitud en qué situación se encuentra el cliente:

| Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombres |
|----------------------------------|---------------------|------------------|
| QUINTANA | ERRAZABAL | ALHYSON LESLIE |
| Numero de Documento de Identidad | | Codigo SBS |
| 74076461 | | 180495738 |
| Fecha de Nacimiento | Ubigeo (Nacimiento) | Fecha de Emisión |
| 29/08/1998 | 110806 | 24/08/2019 |

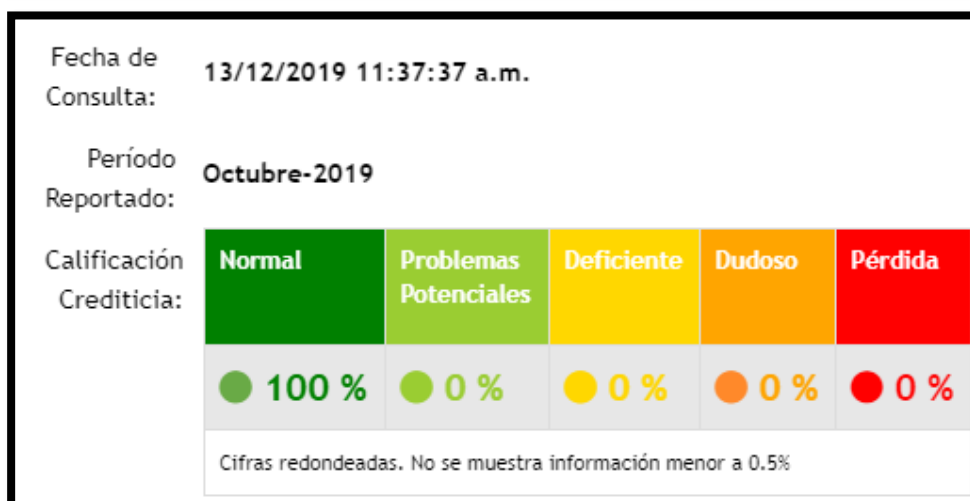


Figura N°05: Información del deudor
Fuente: SBS (2019)

| No. | Entidad Reportante | Tipo de Línea | Total Línea de Crédito |
|---------------------------------|--------------------|---------------|------------------------|
| No registra información. | | | |

Figura N°06: Líneas de crédito
Fuente: SBS (2019)

| No. | Entidad Informante | Calificación | Capital | Intereses y Comisiones | Deuda Total |
|-----|--------------------|--------------|-----------|------------------------|-------------|
| 1 | CMAC HUANCAYO | ● 0: Normal | S/. 2,317 | S/. 4 | S/. 2,321 |

Figura N°07: Detalle de deuda
Fuente: SBS (2019)

El reporte de deudas (SBS) contiene la relación de créditos y calificaciones contratadas por las empresas del sistema financiero, el reporte de deudas no tiene más de 5 años de antigüedad.

SCORE CREDITICIO

El Score crediticio es una herramienta que utilizan los bancos, entidades financieras, cajas, cooperativas, entre otros. Esta herramienta sirve para ver el comportamiento de pago en el tiempo para ello se hace uso de una fórmula estadística además de otras variables. Es decir, ver el panorama de su hoja de vida como deudor, como resultado de este historial se obtiene un puntaje que representa su riesgo crediticio.

| Variable | Descripción | Código | Signo esperado del estimador Beta |
|---------------------|---|---|------------------------------------|
| Mora | Cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de deuda | (0) Cumplió (1) Incumplió | Constituye la variable dependiente |
| Zona | Lugar geográfico de la agencia o sucursal donde se recibe la solicitud. | (0) Zona central (1) Otras zonas | (-) |
| Antigüedad | Tiempo que el prestatario es cliente de la entidad. | Variable numérica en años. | (-) |
| Créditos anteriores | Créditos concedidos con anterioridad. | Variable numérica. | (-) |
| Créditos último año | Créditos concedidos en el último año. | Variable numérica | (-) |
| Sector | Sector de la actividad de la empresa. | (0) Comercio (1) Agricultura (2) Producción (3) Servicio | (+) o (-) |
| Destino del Crédito | Uso de los recursos | (0) Capital de trabajo (1) Activos Fijos | (-) |
| Sexo | Genero del prestatario o titular del crédito | (0) Varón (1) Mujer | (-) |
| Edad | Edad en el momento de la solicitud del crédito | Variable numérica | (+) |
| Estado Civil | Situación familiar del titular del crédito | (0) Soltero (1) Unidad familiar | (-) |
| Capacidad | Capacidad de pago del cliente en base a su situación financiera | (0) Suficiente (1) Deficiente | (+) |
| Garantía | Tipo de garantía aportada por el cliente | (0) Personal (1) Garantía real | (-) |
| Monto | Importe del crédito | Variable numérica | (-) |
| Duración | Número de cuotas mensuales del crédito | Variable numérica | (+) |

Figura N°08: Score crediticio

Fuente: Datos simulados por una entidad financiera



Figura N°09: Termómetro del riesgo crediticio
Fuente: SBS

2.2.4.1. Seguimiento y Control de Créditos

Un adecuado seguimiento y control de los riesgos debe justificarse en hechos concretos, fundados en datos de informe que permitan al asesor de negocios propugnar su posición frente a sus superiores.

Por consiguiente, se debe tomar medidas más rigurosas ante la suspicacia de una situación intermitente de un préstamo, es decir constatar la información lo más antes posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que reafirmen la situación particular de la colocación.

Elementos del control pos crédito

Asimismo, Crediriesgo (2010) señala lo siguiente:

- Informes Periódicas
- Visitas al cliente
- Verificación física de las garantías

Medidas adecuadas para el otorgamiento de créditos, ante posibles carteras vencidas:

- Evaluar que el aval cumpla con las condiciones ante posibles problemas que se puedan suscitar
- Pedir la entrega de informes periódicos a la empresa sobre el pago de los clientes.
- Que las garantías presentadas por el cliente sean acordes al préstamo otorgado.

2.2.2. Morosidad

Es llamada moroso aquella persona que no afronta sus obligaciones es decir aquella que presenta morosidad. Asimismo, Economipedia (2019) sostiene que la morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer. Es decir, la morosidad mide el grado de demora en los pagos.

De acuerdo al ASBANC (2019), afirma en su informe:

“El índice de morosidad para el mes de octubre del 2018 fue de 3.14%, siendo esta ratio superior al año anterior (3.04%), este problema ha sido la principal causa por la que varias entidades financieras han terminado en quiebra, es decir no solo afecta la solvencia sino también la rentabilidad”

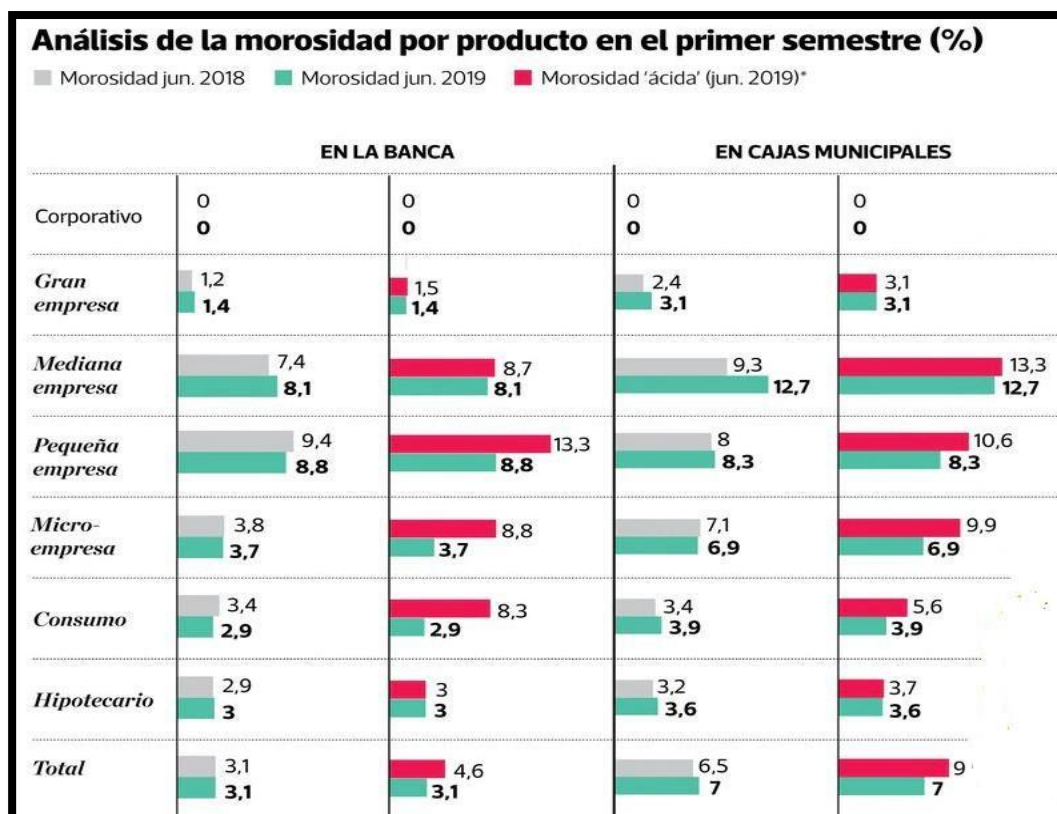


Figura N°10: Análisis de morosidad por producto
Fuente: SBS

En la actualidad, según estudios realizados por la IPSOS en América Latina el 41% de adultos de entre (18-70) años son clientes de algún banco. Según el Banco Mundial (2014) menciona que 2 de cada 10 peruanos contaban con una cuenta bancaria; es decir cada año va en aumento el número de clientes que sacan préstamos.

De acuerdo a Maldonado (2019), gerente de productos “retail” del BBVA, señala que los préstamos dirigidos a personas naturales presentan un nivel alto de créditos atrasados, esto debido a la incorporación de nuevos segmentos de la población.

Cabe resaltar que por la fuerte competencia y un mercado saturado y la compra de dudas muchas entidades han caído en la quiebra. Según el último índice la (SBS) menciono que la deuda por consumo representa el 2.9% del total de créditos.

Teorías de la Morosidad

De acuerdo a los autores Rajan y Petersen (1995) sostienen que las entidades bancarias con mayor poder adquisitivo en el mercado son los que están dispuestos a arriesgar más, ya que cobrarían más en el futuro por los intereses.

i. Consecuencias de la Morosidad

Freixas y Rochet (1998) señalan que en efecto la fragilidad de las instituciones financieras a sus altos niveles de morosidad conlleva a la empresa tener problemas de liquidez y esto en el futuro genera quiebre, procediendo finalmente a la liquidación.

Ejemplo caso Agro banco que hoy en día enfrenta problemas de liquidez ya que sus clientes presentan carteras vencidas.

Asimismo, Harriet (2000) señala que si se evalúa correctamente los niveles de morosidad se puede disminuir los gastos operativos asegurando la viabilidad y sostenimiento de la empresa a futuro.

ii. Categorías de la mora

De acuerdo a Alaya (2016) categoriza la mora de la siguiente manera:

- ✓ Normal

- ✓ Con problemas potenciales
- ✓ Deficiente
- ✓ Dudoso
- ✓ Pérdida

Tipología de Morosos

Perfiles de clientes que pueden ayudar en el proceso de otorgar un crédito, al haber distintos perfiles se deberá llevar a cabo un análisis previo adecuado para cada uno de ellos:

- ✚ Morosos intencionales son aquellos que a pesar de tener capacidad de pago no tienen el interés de pagar
- ✚ Morosos desorganizados son aquellas personas que no saben con exactitud cuánto es el monto de su deuda
- ✚ Morosos fortuitos son aquellos que tienen liquidez para hacer frente a sus pagos
- ✚ Morosos negligentes son aquellos que no tienen control de sus deudas

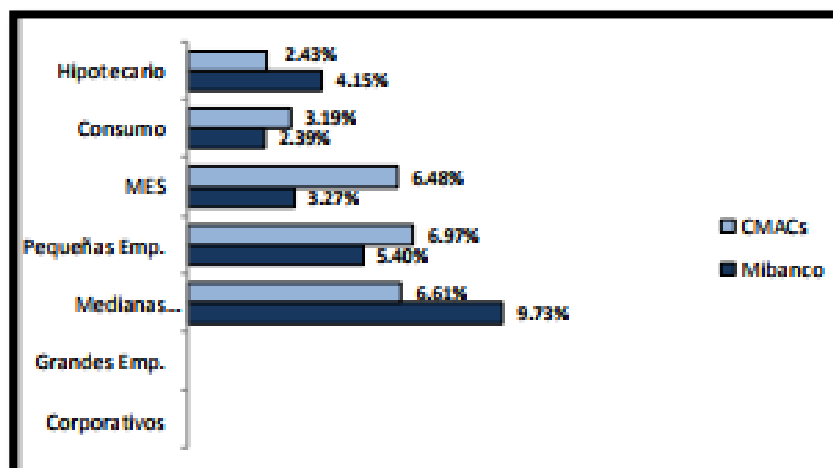


Figura N°11: Ratio de morosidad por tipo de crédito
Fuente: SBS

2.2.2.1. Recuperación de Crédito

Tiene como propósito recuperar el crédito vencido para ello se establecen procedimientos, normas que garantizan el compromiso de los clientes con la finalidad de contar con una cartera productiva, ventajosa. La recuperación de créditos influye directamente en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Pautas de Recuperación

- A mayores días de atraso se debe poner mayor presión en la recuperación del crédito
- Tener conocimiento sobre las garantías que dio a conocer el cliente, ya que esta garantía podría cubrir la deuda.
- La recuperación de crédito tiene como objetivo principal reducir a lo más mínimo la cartera vencida

2.2.2.2. Cartera atrasada

Un moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

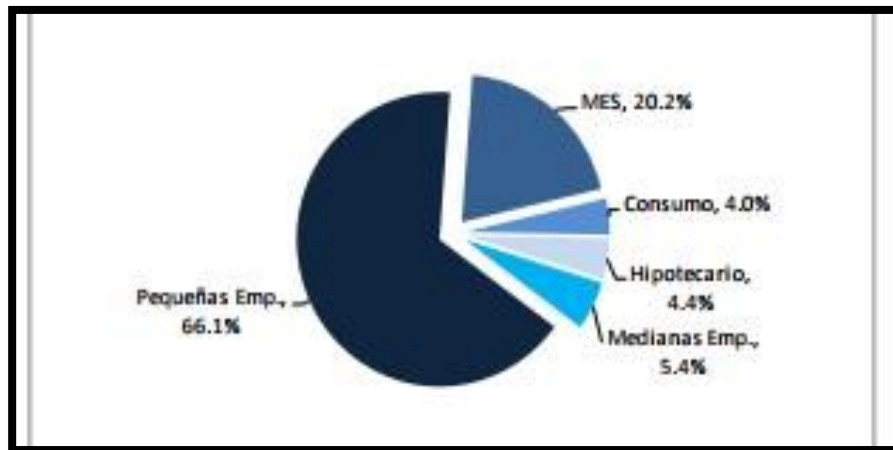


Figura N°12: Composición de la cartera atrasada según tipo de crédito
Fuente: SBS

2.2.2.3. Crédito Vencido




Los créditos vencidos son préstamos no pagados a la fecha de vencimiento por los clientes. Se considera vencido cuando cuenta con un atraso mayor a 10 días, los créditos a pequeñas empresas o micro empresas corresponde vencido cuando es mayor a 30 días y finalmente los créditos de consumo corresponden vencido cuando supera los 90 días. La cartera vencida es originada por no evaluar adecuadamente al cliente su capacidad, ya que si se le evalúa correctamente no se tendría problemas a futuro.

Consejos para recuperar la cartera vencida

Según Wisson (2016) señala algunos consejos para recuperar la cartera vencida

- ❖ Herramientas de cobranza
- ❖ Seguimiento y control adecuado a la cartera vencida
- ❖ Empresas de terceros especializados en recuperación de créditos
- ❖ Persistencia

SIMULADOR DE MIBANCO

| Producto | Valor Cuota ↕ | Tasa de Interés ? | | Pago Total ↕ | Costos y Seguros ? | | Más Info |
|--|---------------|--------------------------|---------|--------------|--------------------|----------------|----------|
| | | TEA ↕ | TCEA ↕ | | Cargos x Mes ↕ | Desgra-vamen ↕ | |
| Crédito Personal- MN  | S/ 113.67 | 81.65% | 82.34% | S/ 1,364 | S/ 0.00 | 0.033 % | ver + |
| Crédito Personal  | S/ 116.58 | 90.12% (desde 34.49%) | 170.42% | S/ 1,549 | S/ 0.00 | 0.085 % | ver + |
| Crédito Consumo  | S/ 117.13 | 93.41% (desde 56.45%) | 93.85% | S/ 1,406 | S/ 0.00 | 0.020 % | ver + |

PRESTAMO: 1000.00

Figura N°13: Simulador de crédito

Fuente: SBS

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.2. Cartera atrasada

La cartera vencida es generada por la morosidad, debido al no pago del prestatario. Se considera cartera vencida a partir de la fecha de vencimiento.

2.3.3. Crédito vencido

Son préstamos no pagados a la fecha de vencimiento por los clientes

2.3.4. Evaluación de créditos

Se debe efectuar una adecuada evaluación antes de otorgarse un crédito, como por ejemplo verificar el historial crediticio del cliente, evaluar su capacidad de pago y en nuestra opinión se debería realizar una evaluación psicológica antes de otorgar el préstamo para de esta manera evitar futuros problemas y tomar mejores decisiones.

2.3.5. Morosidad

Es la infracción incurrida por el prestatario el cual se demora en el pago generando intereses, trayendo como consecuencias carteras vencidas.

2.3.6. Riesgo crediticio

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago.

2.3.7. Riesgo de liquidez

Es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo.

2.3.8. Recuperación de Créditos

Se entiende por recuperación de créditos cuando el cliente no paga el préstamo, entonces según los procedimientos primero es la fase judicial y extrajudicial, que tiene por único objetivo recuperar el capital del préstamo otorgado.

III. HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018

3.2. Hipótesis Específicos

1. La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018
2. La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018

3. Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018

3.3. Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN |
|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| VI RIESGO CREDITICIO | Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago. | Riesgo De Liquidez |
| | | Evaluación Crediticia |
| | | Seguimiento y control de créditos |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN |
|-----------------|---|--------------------------|
| VD | Es la infracción incurrida por el prestatario el cual se demora en el pago generando intereses, | Recuperación de Créditos |
| | | Cartera atrasada |

| | | |
|------------------|--|-------------------|
| MOROSIDAD | trayendo como consecuencias carteras vencidas. | Créditos vencidos |
|------------------|--|-------------------|

4. METODOLOGIA

4.1. METODO DE INVESTIGACION

La tesis utilizó el método hipotético-deductivo (Sánchez, 1997, p. 35), éste método permite formular una serie de hipótesis que pueden llegar a ser verdaderos o falsos, pero que el resultado sólo puede llegarse a saber por un sometimiento a experimentación empírica, y finalmente se dice deductivo porque ésa hipótesis no nace no de los hechos (esto es de la inducción), sino de la experiencia del razonamiento del hombre para formular dicha hipótesis.

4.1.1. Método inductivo:

“El método inductivo fue el proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtuvieron conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”. (Münch y Ángeles, 2016, p. 15).

El método deductivo que se utilizará en el trabajo de investigación permitirá conocer los objetivos específicos sobre el riesgo crediticio relacionado con la morosidad; para llegar obtener conclusiones específicas y luego la conclusión principal.

4.1.2. Método deductivo:

“El método deductivo consistió en obtener conclusiones particulares a partir de una proposición general”. (Münch y Ángeles, 2016, p 16).

El método deductivo utilizado en el trabajo de investigación permitió conocer la conclusión general en función al objetivo general; posteriormente se llegará a obtener los objetivos específicos y las conclusiones de los mismos, sobre el riesgo crediticio y morosidad.

4.2. TIPO DE INVESTIGACION

“El tipo de investigación es **aplicada**, también llamada práctica, empírica o activa, ya que utiliza teorías para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad. Su finalidad específica es aplicar las teorías existentes, para controlar situaciones o procesos de la realidad”. (Valderrama, 2016, p. 33).

El tipo de investigación aplicada ayudará a desarrollar las teorías del riesgo crediticio y la morosidad para ser aplicados en Mibanco.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACION

El nivel de investigación es descriptivo de corte correlacional, ya que, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista, éste nivel de investigación:

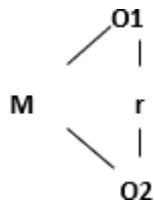
(...) consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (2010, p. 80).

En el trabajo de investigación se tiene que conocer la relación entre riesgo crediticio y morosidad para ser aplicados en Mibanco.

4.4. DISEÑO DE INVESTIGACION

La presente investigación tiene el diseño de investigación no experimental, Transversal, de corte correlacional, en este sentido de acuerdo a Hernández (2014) señala que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p. 152).

Es decir, las variables de estudio se trataron tal como se presentaron los hechos es decir no hubo manipulación intencional de las variables.



M= muestra.

O1= Observación de la variable 1.

O2= Observación de la variable 2.

r= relación

4.5. POBLACION Y MUESTRA

4.5.1. Población

Hernández (2015) define [población] como “Conjunto de individuos que poseen características en común y son puestos en estudio sobre un determinado objeto de estudio. Por otro lado la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población”. (p. 62)

La población de nuestro estudio está conformada por 50 asesores de negocio. (Fuente: Mibanco-2018)

4.5.2. Muestra

La muestra se define como una porción representativa de una población para la aplicación del instrumento.

De acuerdo a Lozano et al. (2007) señala que “Para definir el tamaño de la muestra se aplicó la proporcionada por la Asociación Interamericana de Desarrollo (AID), a través del Programa de Asistencia Técnica” (p. 158)

Fue determinado con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

n = Tamaño de la Muestra

N = Valor de la Población

Z = Valor critico correspondiente un coeficiente

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error muestral.

Cálculo de la fórmula

Asesores de negocio (N= 50)

Z= para un nivel de confianza del 95% =1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 5% = 0.05

| |
|---|
| $N = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 50}{0.05 \times 0.05 (50-1) + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{48.02}{1.08} = 44$ |
|---|

La muestra lo representan 44 asesores de negocio.

4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las fuentes de información recurridas en la presente investigación son de manera directa o primaria. En tal sentido, se recurrió directamente a los Asesores de Negocios (analistas) de Mibanco, para obtener información de primera mano, la misma que se realizó a través del cuestionario de preguntas.

Técnicas de Recolección de datos

De acuerdo a Tamayo (1999) define técnicas de investigación como: “la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación”.

Técnicas de estudio que se utilizaron:

- a) Encuesta según Tamayo (2008) es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias (2006) los instrumentos de investigación son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Instrumentos de estudio que se utilizaron:

- a) Cuestionario

4.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesan los ítems del cuestionario.
- Asimismo, se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos

4.8. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACION

El presente proyecto de investigación estará orientado a la protección de los sujetos de investigación y a la institucionalidad de las organizaciones empresariales, comunidades y grupos vulnerables conservando en todo momento confidencialidad de las distintas fuentes primarias y secundarias. De igual manera, la protección de los investigadores y colaboradores.

Se garantizará el cumplimiento estricto de los principios éticos en investigación; en cuanto a las estrategias que se adoptaron para el tratamiento de datos personales lo haremos según normatividad vigente; asimismo se considerará los mecanismos de acceso a la información de instituciones participantes (permisos, convenios entre otros); la protección que asumiré como investigador para prevenir riesgos a ellos mismos como a los participantes y terceros. Además, elaboraré el consentimiento informado según corresponda.

5. RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

De los datos obtenidos se pasó a describir ambas variables sus resultados respectivos, a fin de saber diversos detalles de esta manera, asimismo, pasaremos a desarrollar los resultados de la variable Riesgo crediticio respecto a la Morosidad:

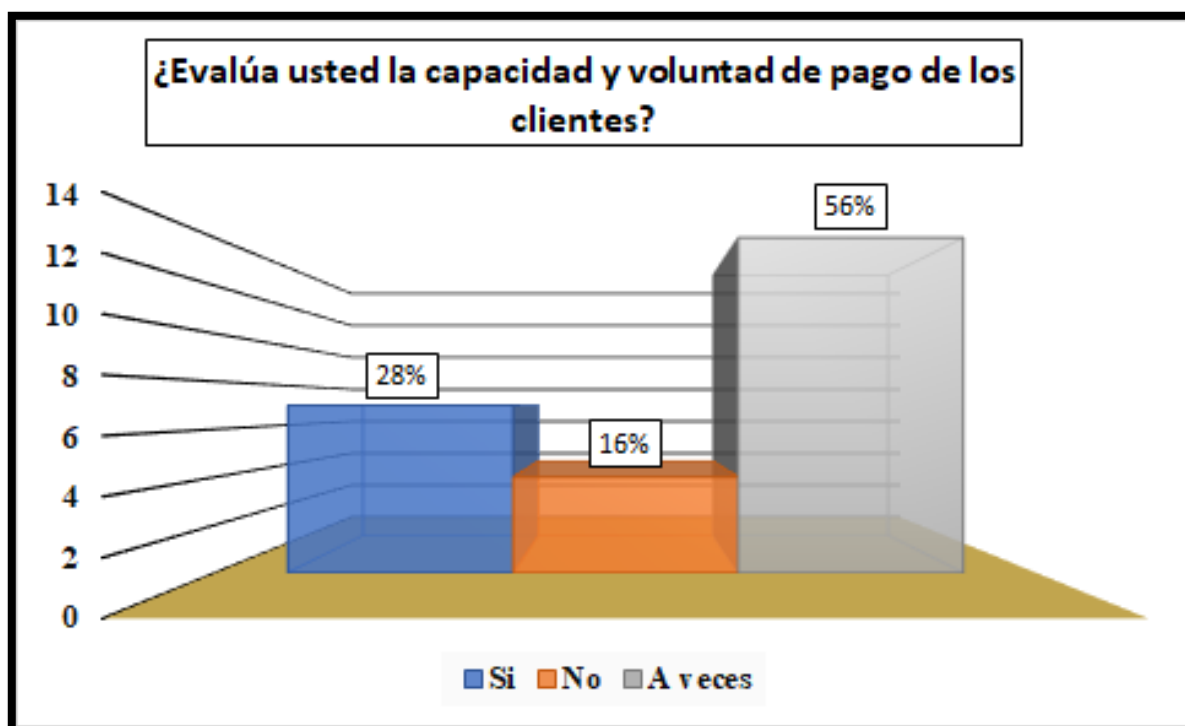


Figura N°14. Capacidad y voluntad de pago
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 28% señala que si evalúan la capacidad y voluntad de pago de los clientes, sin embargo, el 16% señala que no evalúa la capacidad y voluntad de pago, asimismo, el 56% señala que solo a veces evalúan la capacidad y voluntad de pago. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar la capacidad de pago de los clientes de la financiera Mibanco.

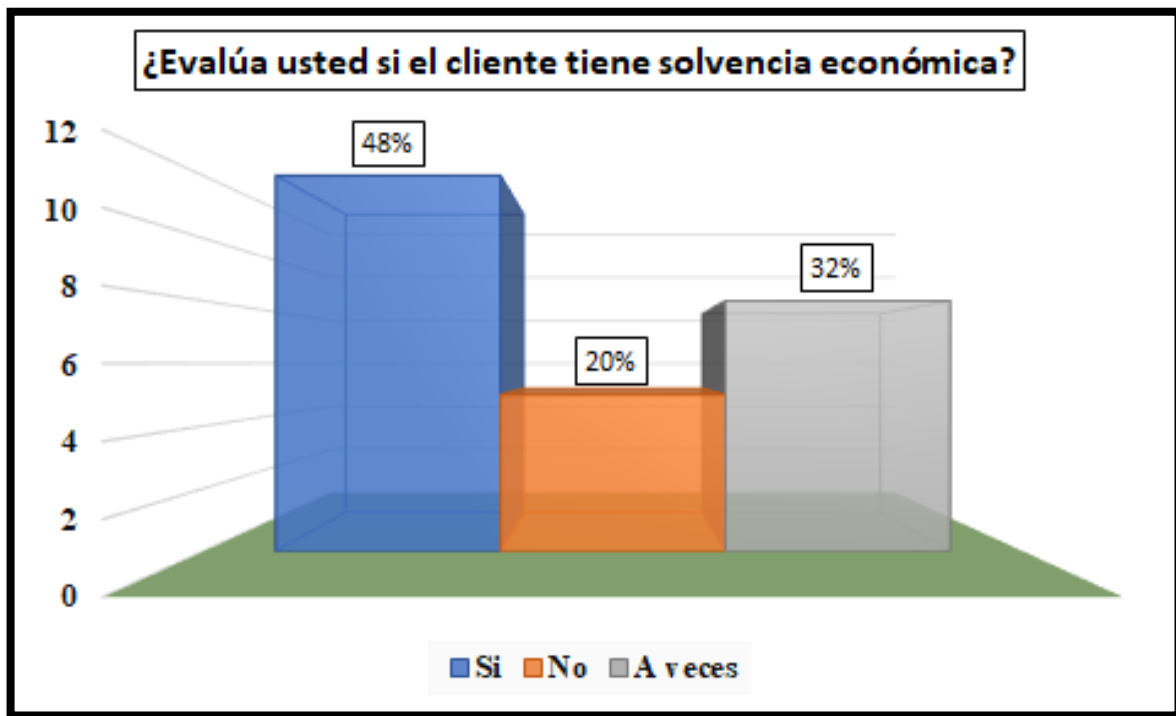


Figura N°15. Solvencia económica
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 28% señala que si evalúan la solvencia económica de los clientes, sin embargo, el 16% señala que no evalúa la solvencia económica de los clientes, asimismo, el 56% señala que solo a veces evalúan la solvencia económica de los clientes. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar la solvencia económica de los clientes antes del otorgamiento del crédito.

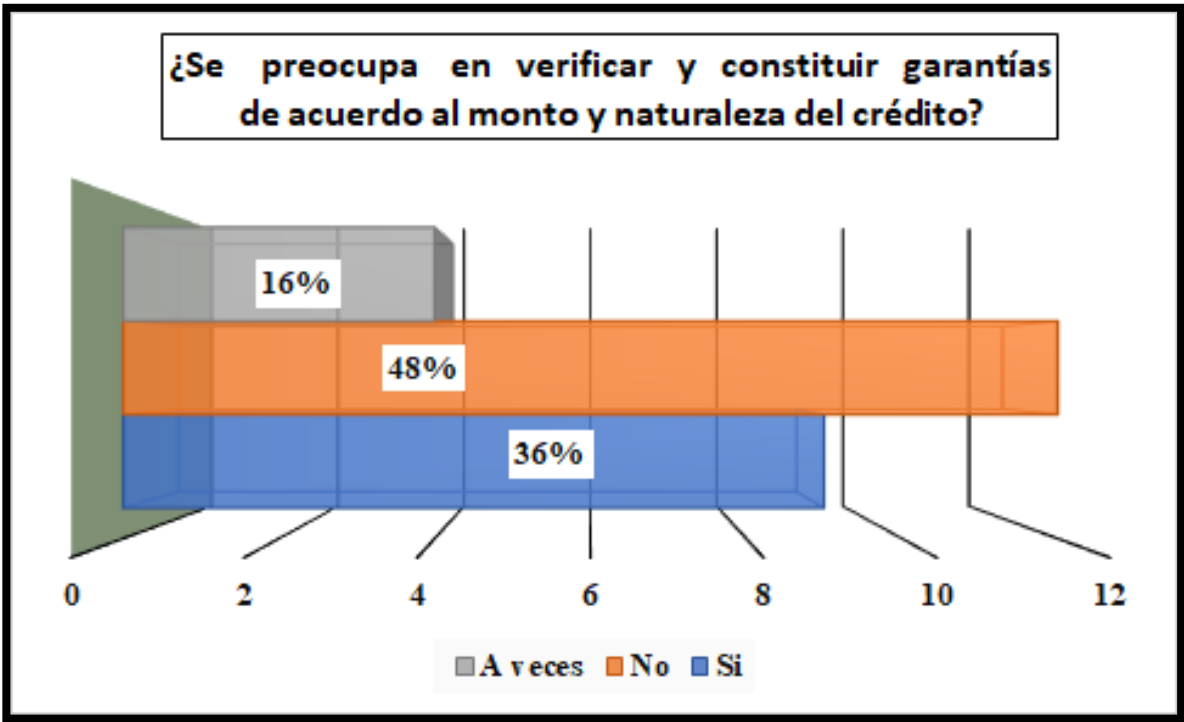


Figura N°16. Garantías
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 36% señala que se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto del crédito solicitado, sin embargo, el 48% señala que no verifica ni constituye garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito, asimismo, el 16% señala que solo a veces se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto del crédito solicitado. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar que las garantías sean de acuerdo al préstamo solicitado por parte del cliente.

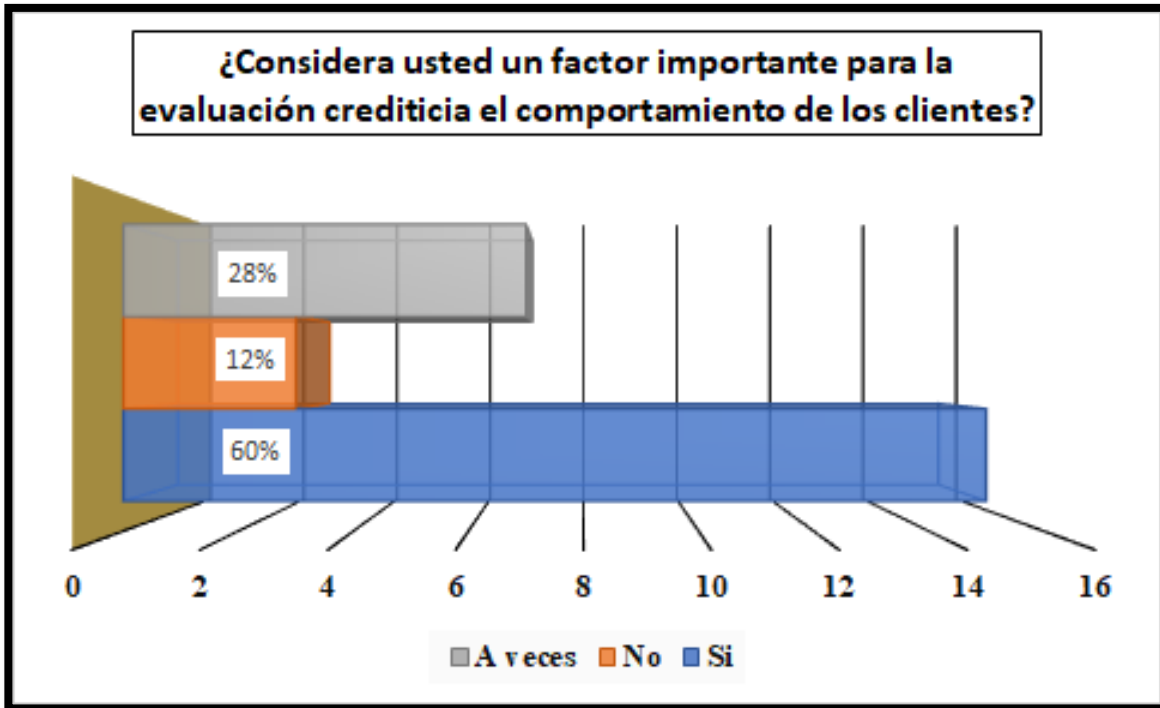


Figura N°17. Historial crediticio
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 36% señala que si considera un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento del cliente; es decir toma en consideración el historial crediticio, sin embargo, el 48% señala que no considera como factor importante el comportamiento del cliente, asimismo, el 16% señala que solo a veces consideran un factor importante el comportamiento del cliente. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia del historial crediticio de los clientes ya que esto indica como el cliente se comportó anteriormente en sus créditos.

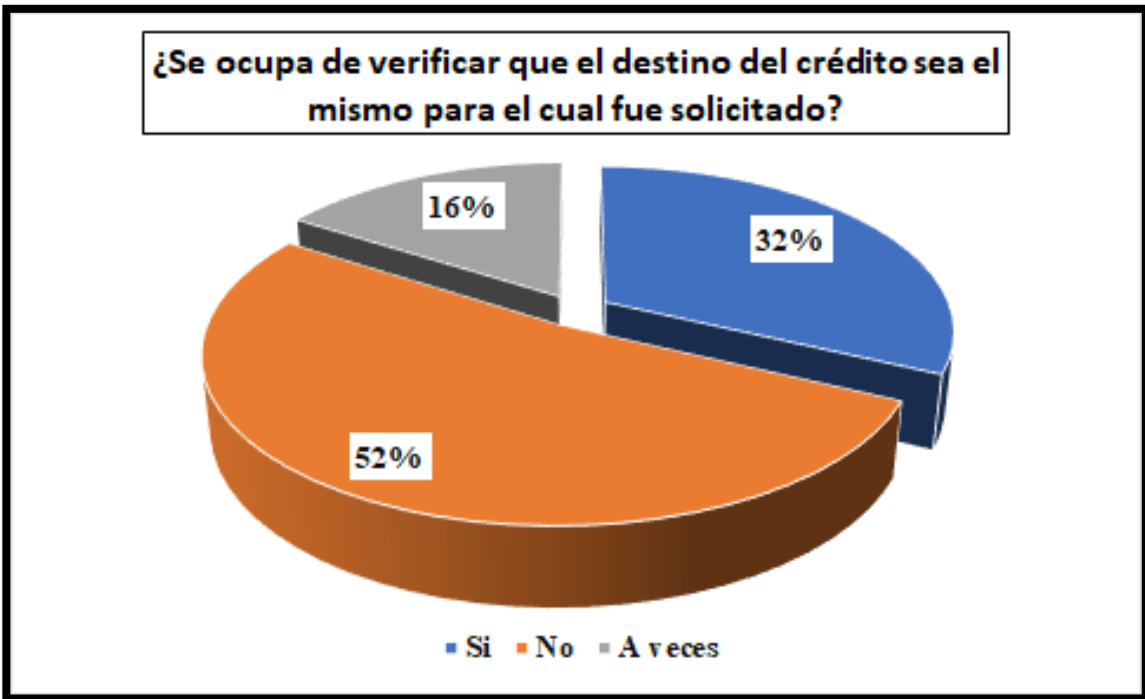


Figura N°18. Destino del crédito
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 32% señala que si verifica el destino del crédito solicitado, sin embargo, el 52% señala que no le da el seguimiento adecuado a los créditos otorgados, asimismo, el 16% señala que solo a veces se ocupa de verificar el destino del crédito. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de dar el seguimiento y control adecuado a los créditos otorgados.

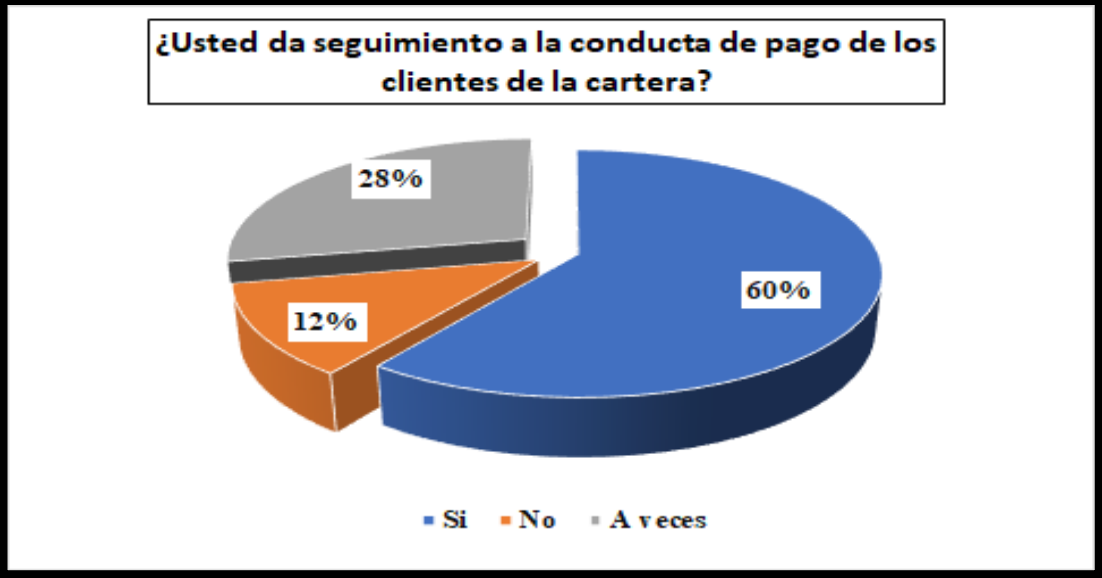


Figura N°19. Conducta de pago
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 60% señala que si da seguimiento a la conducta de pago de los clientes, sin embargo, el 12% señala que no da seguimiento a la conducta de pago de los clientes, asimismo, el 28% señala que solo a veces da seguimiento a la conducta de pago de los clientes. Otorgados.

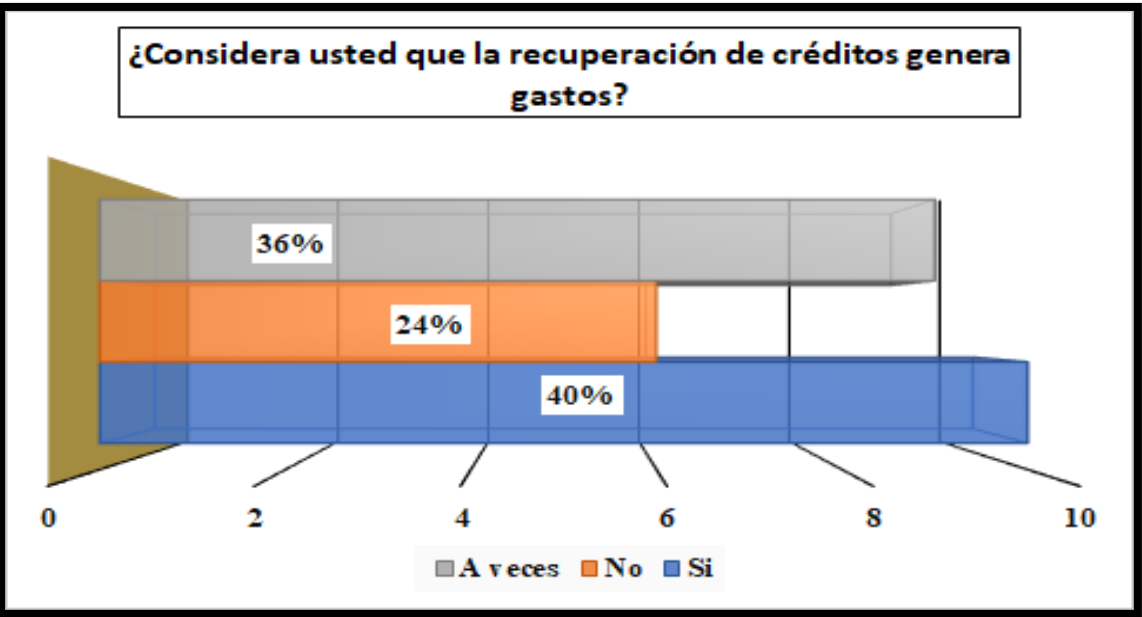


Figura N°20. Gastos en la recuperación de créditos
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 40% señala que la recuperación de créditos si genera gastos para la empresa, sin embargo, el 24% señala que la recuperación de créditos no genera gastos, asimismo, el 36% señala que solo a veces la recuperación de crédito genera gastos a que se recupera el capital más intereses. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de la recuperación de créditos.

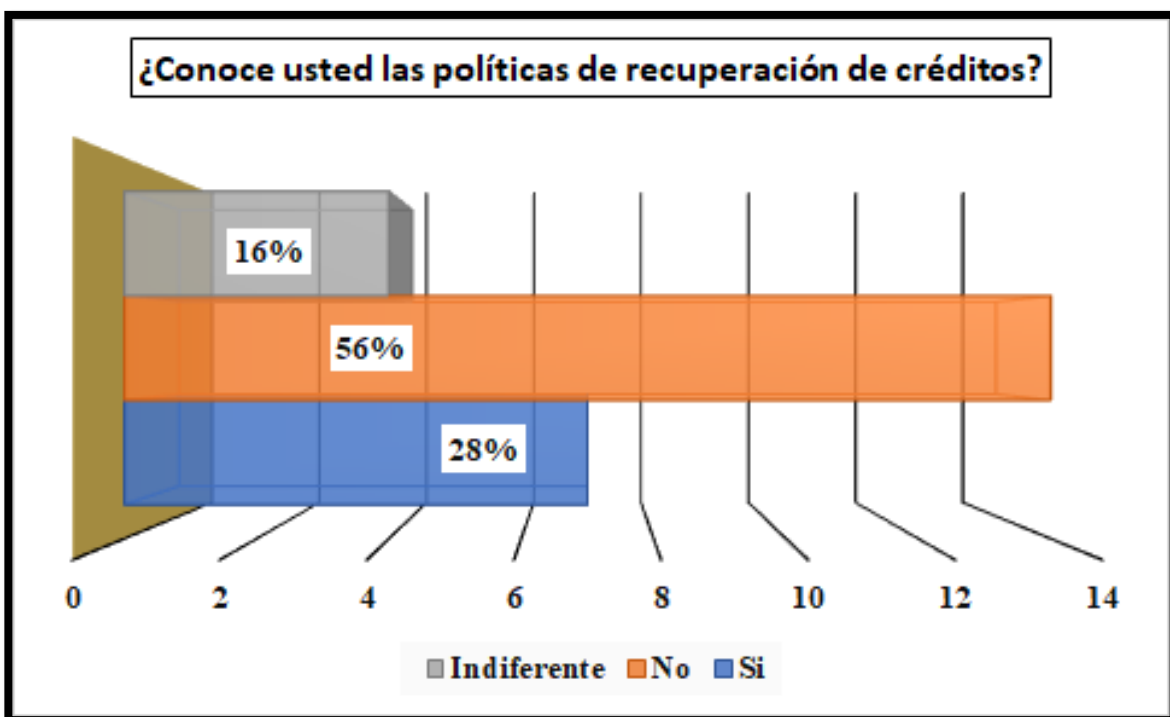


Figura N°21. Políticas de recuperación de créditos
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 28% señala que la empresa si cuenta con políticas de recuperación de créditos, sin embargo, el 56% señala que la entidad no cuenta con políticas de recuperación de créditos, asimismo, el 16% se muestra indiferente ante la pregunta. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de contar con políticas de recuperación de créditos.

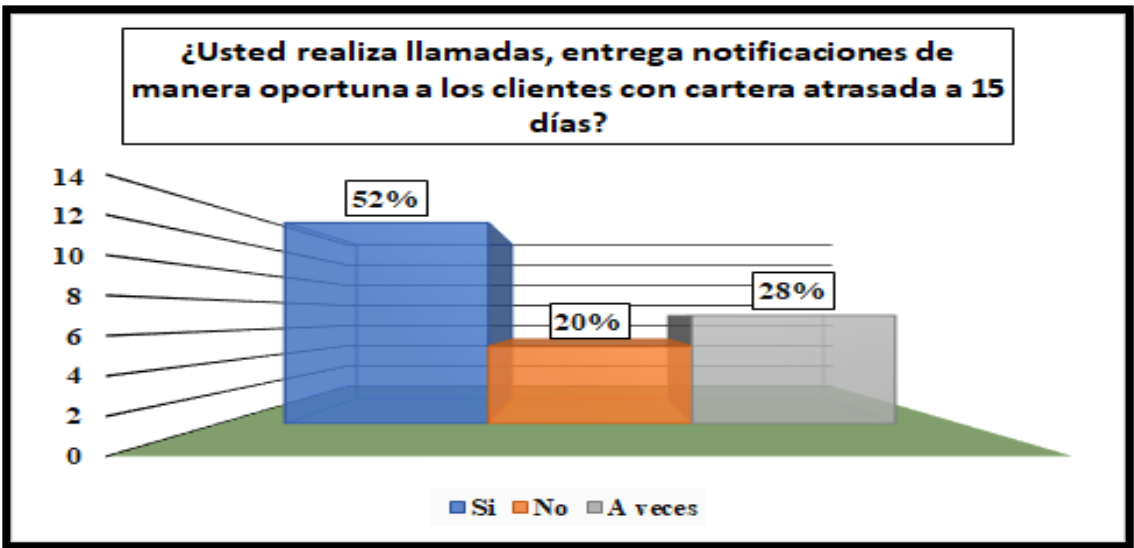


Figura N°22. Cartera atrasada
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 52% señala que si realiza llamadas y entrega notificaciones a los clientes con cartera atrasada a 15 días, sin embargo, el 20% señala que no realiza llamadas, ni entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días, asimismo, el 28% señala que en ocasiones realiza llamadas y en otras entrega notificaciones a los clientes que tienen retraso en sus créditos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de realizar las llamadas y Entregar las notificaciones por el retraso a los clientes de manera oportuna.

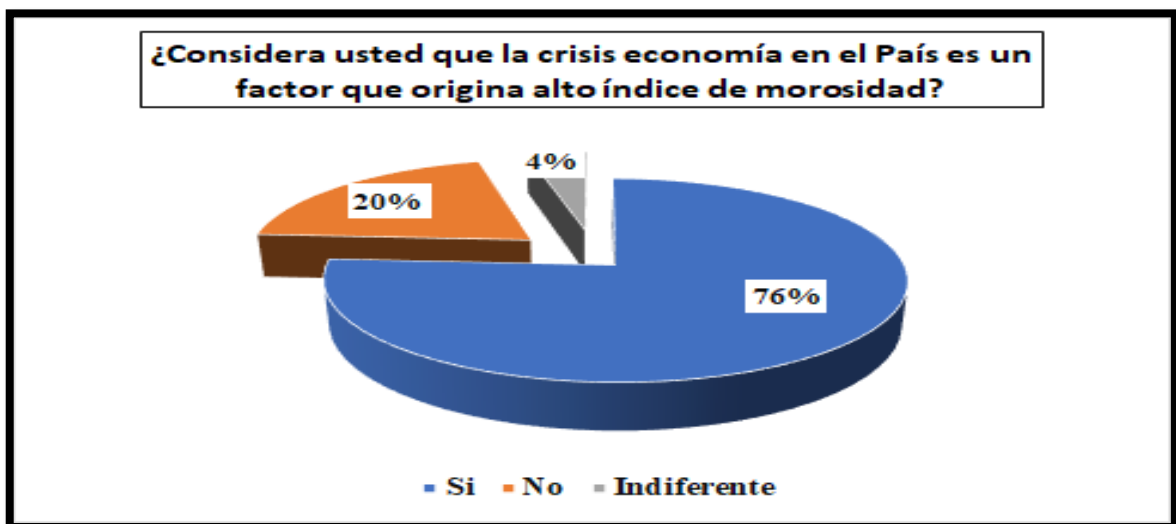
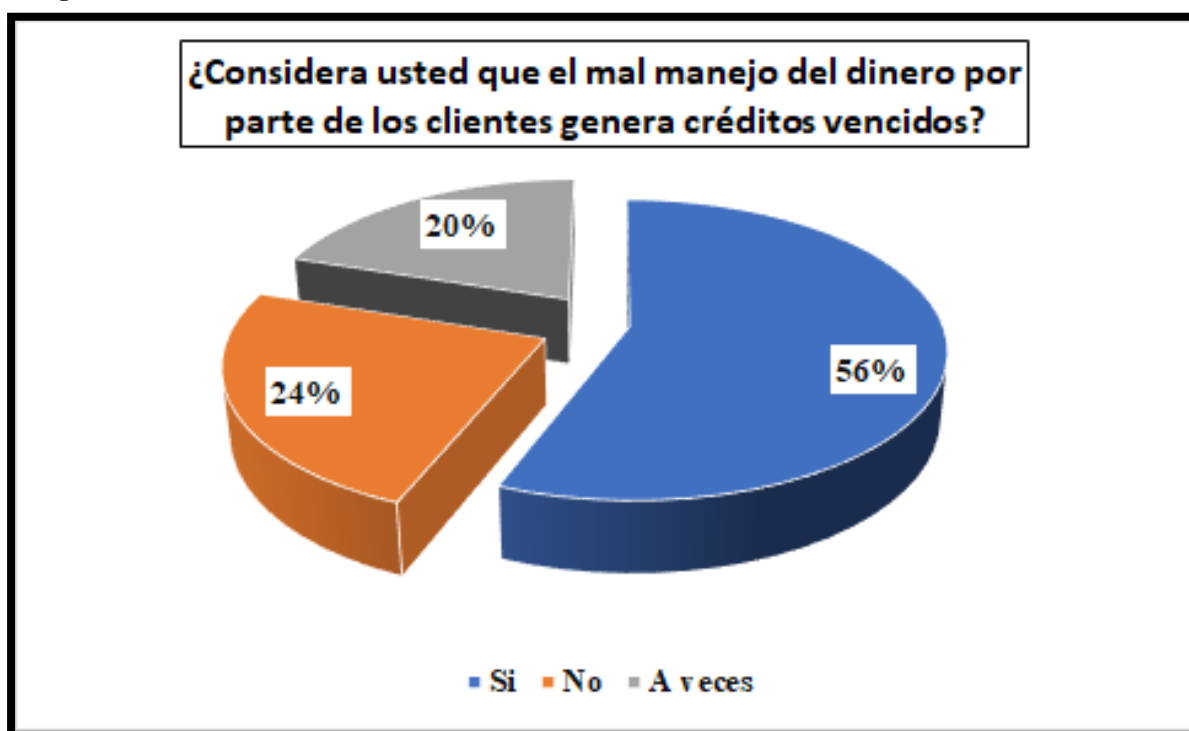


Figura N°23. Crisis económica
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 76% señala que la crisis económica es un factor que origina el alto índice de morosidad, sin embargo, el 20% señala que la crisis económica no es solo el único factor que contribuye al alto índice de morosidad, asimismo, el 4% se muestra indiferente ante la pregunta. De créditos.

Figura N°24. Créditos vencidos



Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 56% señala que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos, sin embargo, el 24% señala que no se debe mal manejo del dinero sino a otros factores, asimismo, el 20% señala que en ocasiones se debe a los malos manejos de dinero de los clientes generando créditos vencidos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de utilizar el crédito para genera más ingresos y así cumplir con el pago.

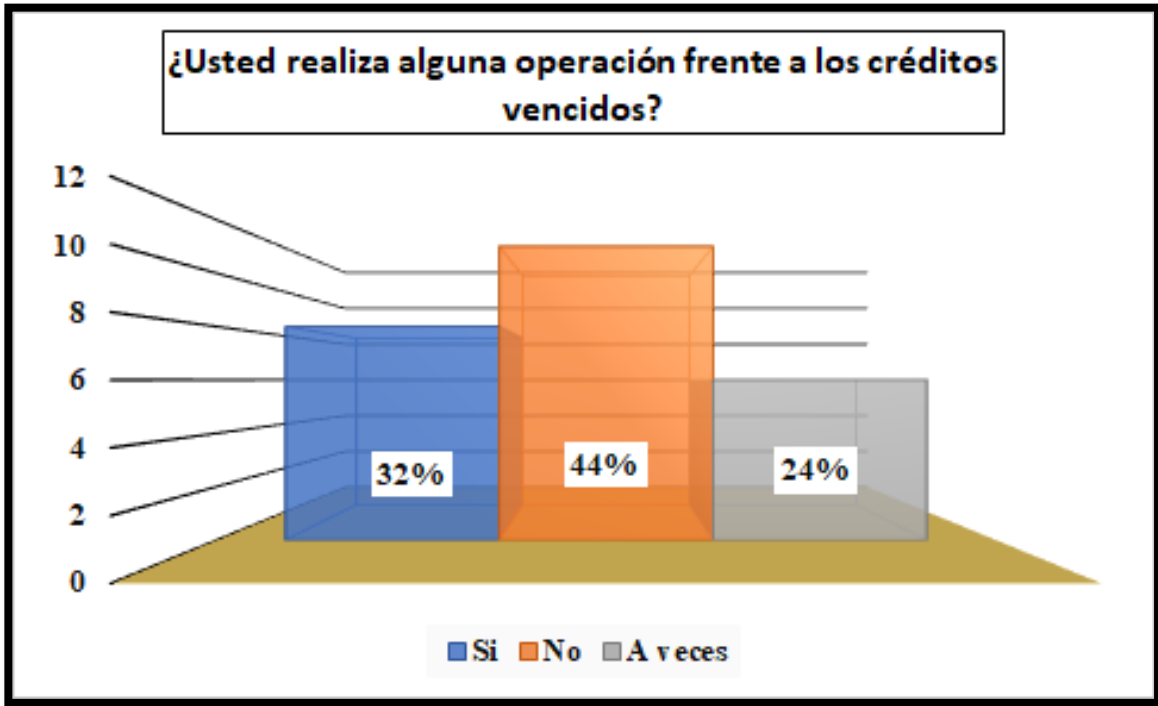


Figura N°25. Operaciones frente a los créditos vencidos
Fuente: Elaboración propia

En opinión de los 44 encuestados, podemos percatarnos que el 56% señala que si realiza operaciones frente a los créditos vencidos, sin embargo, el 24% señala que no realiza ninguna operación, asimismo, el 20% señala que solo en ocasiones realiza algunas operaciones frente a los créditos vencidos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de realizar un procedimiento en casos de créditos vencidos.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

Para realizar la presente contrastación de la hipótesis se realizó el análisis de correlación con el estadístico Rho de Spearman, respectivamente:

Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018

H₀: No existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018

H₁: $\rho \neq 0$

Tabla N°01

Correlación entre Riesgo crediticio y morosidad

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|-------------------|-----------|
| | | Riesgo crediticio | Morosidad |
| Riesgo crediticio | Correlación de Pearson | 1 | ,804** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 44 | 44 |
| Morosidad | Correlación de Pearson | ,804** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 44 | 44 |

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

Fuente: Elaboración propia IBM SPSS v. 26

Interpretación: Con un nivel de significancia del 5% con grado de libertad 1 se rechaza H_0 y se acepta la H_1 Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018, asimismo, se observa que existe una correlación POSITIVA alta de 0,804. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis Nula (H_1) o hipótesis que queríamos demostrar son ACEPTADAS, es decir la Morosidad si es DEPENDIENTE del Riesgo crediticio.

Conclusiones: Demostramos que en la hipótesis planteada existe relación directa entre Riesgo crediticio y Morosidad en Mibanco Huancayo – 2018, resulto ser variables que se relacionan de una manera dependiente en relación al Riesgo crediticio. Dado que la significación asintónica es 0.036 menor que 0,05 ($p < 0,05$), se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Hipótesis Específica 1:

La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018

H₀: La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es indirecta en Mi banco Huancayo-2018

H₀: $\rho=0$

H₁: La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018

H₁: $\rho \neq 0$

Tabla N°02

Correlación entre Riesgo de liquidez y créditos vencidos

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|--------------------|-------------------|
| | | Riesgo de liquidez | Créditos vencidos |
| Riesgo de liquidez | Correlación de Pearson | 1 | ,891** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 44 | 44 |
| Créditos vencidos | Correlación de Pearson | ,891** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 44 | 44 |

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

Fuente: Elaboración propia IBM SPSS v. 26

Interpretación: Con un nivel de significancia del 5% con grado de libertad 1 se rechaza H_0 y se acepta la H_1 La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018, asimismo, se observa que existe una correlación POSITIVA alta de 0,891. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar son ACEPTADAS, es decir el Riesgo de liquidez se relaciona de manera directa con los créditos vencidos.

Conclusiones: Demostramos que la hipótesis planteada Riesgo de liquidez y créditos vencidos en Mibanco Huancayo – 2018, resulto ser variables que se relacionan de una manera directa. Dado que la significación asintónica es 0.040 menor que 0,05 ($p < 0,05$), se acepta la H_1 y se rechaza la H_0

Hipótesis Especifico 2:

La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018.

H₀: La evaluación crediticia se relaciona positivamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018.

H₀: $\rho=0$

H₁: La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018.

H₁: $\rho\neq 0$

Tabla N°03

Correlación entre Evaluación crediticia y recuperación de créditos

| Correlaciones | | | |
|--------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | | Evaluación crediticia | Recuperación de créditos |
| Evaluación crediticia | Correlación de Pearson | 1 | ,755** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 44 | 44 |
| Recuperación de créditos | Correlación de Pearson | ,755** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 44 | 44 |

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

Fuente: Elaboración propia IBM SPSS v. 26

Interpretación: Con un nivel de significancia del 5% con grado de libertad 1 se rechaza H₀ y se acepta la H₁ La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018., asimismo, se observa que existe una correlación POSITIVA alta de 0,755. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis Nula (H₀) o hipótesis

que queríamos demostrar son ACEPTADAS, es decir la Evaluación crediticia se relaciona negativamente con la recuperación de créditos.

Conclusiones: Demostramos que en la hipótesis planteada Evaluación crediticia se relaciona negativamente con la recuperación de créditos en Mibanco Huancayo – 2018, resultado ser variables que se relación negativamente. Dado que la significación asintónica es 0.025 menor que 0,05 ($p < 0,05$), se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Hipótesis Especifico 3:

Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018

H₀: No existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018.

H₁: $\rho \neq 0$

Tabla N°04

Correlación entre Seguimiento, control de créditos y Morosidad

| Correlaciones | | | |
|----------------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------|
| | | Seguimiento, control de créditos | Morosidad |
| Seguimiento, control de créditos | Correlación de Pearson | 1 | ,805** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 44 | 44 |
| Morosidad | Correlación de Pearson | ,805** | 1 |

| | | | |
|---|------------------|------|----|
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 44 | 44 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Fuente: Elaboración propia IBM SPSS v. 26

Interpretación: Con un nivel de significancia del 5% con grado de libertad 1 se rechaza H_0 y se acepta la H_1 Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis Nula (H_0) o hipótesis que queríamos demostrar son ACEPTADAS, es decir el Seguimiento, control de créditos se relacionan negativamente con la morosidad.

Conclusiones: Demostramos que la hipótesis Seguimiento, control de créditos se relacionan negativamente con la morosidad en Mibanco Huancayo – 2018, resulto ser variables que se relacionan negativamente. Dado que la significación asintónica es 0.025 menor que 0,05 ($p < 0,05$), se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

DISCUSIÓN DE LA HIPOTESIS UNO

La hipótesis número uno de la presente tesis es: “La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018”, entonces al haber ya obtenido los resultados ahora se pasará a discutir dichos resultados a fin de CONFIRMAR o RECHAZAR la hipótesis planteada, por tal motivo es que se comenzara con los siguientes argumentos:

1. Resaltar la importancia de medir el riesgo de liquidez de la empresa frente a los créditos vencidos.
2. Este riesgo ha sido uno de los más olvidados durante los años previos a la crisis actual, al punto de haber sido poco gestionado para luego convertirse en un factor clave no solo como una causal sino que también como un agravante adquiriendo proporciones sistémicas. Asimismo, diversos autores definen el riesgo de liquidez como la incapacidad para una entidad de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo”.
3. Luego de haber llevado el trabajo de campo en la realidad problemática se ha demostrado que de los 44 encuestados el 28% señala que si evalúa la capacidad y voluntad de pago de los clientes, sin embargo, el 16% señala que no evalúa la capacidad y voluntad de pago, asimismo, el 56% señala que solo a veces evalúan la capacidad y voluntad de pago. En

base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar la capacidad de pago de los clientes de la financiera Mibanco. Asimismo, el 56% señala que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos, sin embargo, el 24% señala que no se debe mal manejo del dinero sino a otros factores, asimismo, el 20% señala que en ocasiones se debe a los malos manejos de dinero de los clientes generando créditos vencidos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de utilizar el crédito para genera más ingresos y así cumplir con el pago. Similar situación encontró Pally (2016). En su investigación denominada “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito” quien concluye que, la cartera vencida está afectando enormemente a la liquidez, capacidad y solvencia de la cooperativa por ende esto conlleva a la disminución de circulación de recursos económicos, lo cual en lo posterior afecta a la oportunidad de colocar nuevos créditos, así como la atención a nuevos y potenciales clientes que a diario están en la búsqueda de oportunidades para mejorar su calidad de vida.

En conclusión, por tal razón CONFIRMAMOS nuestra hipótesis La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi banco Huancayo-2018.

DISCUSIÓN DE LA HIPOTESIS DOS

La hipótesis número dos de la presente tesis es: “La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018”, entonces al haber ya obtenido los resultados ahora se pasará a discutir dichos resultados a fin de CONFIRMAR o RECHAZAR la hipótesis planteada, por tal motivo es que se comenzara con los siguientes argumentos:

1. Resaltar la importancia de realizar una adecuada evaluación crediticia a los solicitantes respetando con los procedimientos establecidos por la entidad.
2. Entre los criterios que toma en cuenta una entidad financiera se encuentra el perfil completo del solicitante del crédito, plenamente identificado y que incluye su información de riesgo en general las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo
3. Luego de haber llevado el trabajo de campo en la realidad problemática se ha demostrado que de los 44 encuestados el 36% señala que si considera un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento del cliente; es decir toma en consideración el historial crediticio, sin embargo, el 48% señala que no considera como factor importante el comportamiento del cliente, asimismo, el 16% señala que solo a veces consideran un factor importante el comportamiento del cliente. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia del historial crediticio de los clientes ya que esto indica como el cliente se comportó anteriormente en sus créditos. Asimismo, el 40% señala que la recuperación de créditos si genera gastos para la empresa, sin embargo, el 24% señala que la recuperación de créditos no genera gastos, asimismo, el 36% señala que solo a veces la recuperación de crédito genera gastos a que se recupera el capital más intereses. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de la recuperación de créditos. Por otro lado, el 28%, señala que la empresa si cuenta con políticas de recuperación de créditos, sin embargo, el 56% señala que la entidad no cuenta con políticas de recuperación de créditos, asimismo, el 16% se muestra indiferente ante la pregunta. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de contar con políticas de

recuperación de créditos. Similar situación encontró Ferrel (2016), En su investigación denominada “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo 2015” quien concluye que: En la recuperación de créditos influye las políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, esto debido a que es la paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad.

En conclusión, por tal razón CONFIRMAMOS nuestra hipótesis La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018.

DISCUSIÓN DE LA HIPOTESIS TRES

La hipótesis número tres de la presente tesis es: “Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018”, entonces al haber ya obtenido los resultados ahora se pasará a discutir dichos resultados a fin de CONFIRMAR o RECHAZAR la hipótesis planteada, por tal motivo es que se comenzara con los siguientes argumentos:

1. Resaltar la importancia de realizar un seguimiento, control de créditos para no tener en el futuro créditos vencidos ya esto trae como consecuencia alto índice de morosidad.
2. Las visitas periódicas del asesor de negocios a los clientes permite que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos, asimismo, el asesor negocios que mantiene visitas periódicas

al cliente logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución. Cabe señalar que una de las primeras medidas que se debe tomar ante la sospecha de una situación irregular de un crédito se debe corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que ratifiquen la situación particular de la colocación.

3. Luego de haber llevado el trabajo de campo en la realidad problemática se ha demostrado que de los 44 encuestados el 32% señala que si verifica el destino del crédito solicitado, sin embargo, el 52% señala que no le da el seguimiento adecuado a los créditos otorgados, asimismo, el 16% señala que solo a veces se ocupa de verificar el destino del crédito. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de dar el seguimiento y control adecuado a los créditos otorgados. Asimismo, el 60% señala que sí da seguimiento a la conducta de pago de los clientes, sin embargo, el 12% señala que no da seguimiento a la conducta de pago de los clientes, asimismo, el 28% señala que solo a veces da seguimiento a la conducta de pago de los clientes. otorgados. Po otro lado, el 52% señala que sí realiza llamadas y entrega notificaciones a los clientes con cartera atrasada a 15 días, sin embargo, el 20% señala que no realiza llamadas, ni entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15días, asimismo, el 28% señala que en ocasiones realiza llamadas y en otras entrega notificaciones a los clientes que tienen retraso en sus créditos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de realizar las llamadas y entregar las notificaciones por el retraso a los clientes de manera oportuna.

En conclusión, por tal razón CONFIRMAMOS nuestra hipótesis La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018.

DISCUSIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

Después de haber analizado y discutido las hipótesis específicas recién se puede tener la autoridad de poder dar solución a la hipótesis general, por lo que la hipótesis general es la siguiente: “Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018”, de esta manera nuestros argumentos son los siguientes:

1. El riesgo crediticio es el grado de incertidumbre al no pago del crédito, mientras que la morosidad es hace referencia al incumplimiento de obligaciones a la fecha de vencimiento.
2. De acuerdo a estos planteamientos se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018?, la contratación de la hipótesis general según las tabla de valores de distribución de Chi-cuadrado dio como resultado de 1.387 donde podemos concluir que se encuentra dentro del rango de 0 – 3.841 el cual se encuentra dentro de la zona de ACEPTACIÓN con un valor de 1.387 donde se demuestra y se concluye que se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .
3. Luego de haber llevado el trabajo de campo en la realidad problemática se ha demostrado que de los 44 encuestados el 28% señala que si evalúan la solvencia económica de los clientes, sin embargo, el 16% señala que no evalúa la solvencia económica de los clientes, asimismo, el 56% señala que solo a veces evalúan la solvencia económica de los clientes. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar la solvencia económica de los clientes antes del otorgamiento del crédito. Asimismo, el 36% señala que se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto del crédito solicitado, sin embargo, el 48% señala que no verifica ni constituye garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito, asimismo, el 16% señala que solo a veces se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto del crédito solicitado. En base a los

resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de evaluar que las garantías sean de acuerdo al préstamo solicitado por parte del cliente, por otro lado, el 76% señala que la crisis económica es un factor que origina el alto índice de morosidad, sin embargo, el 20% señala que la crisis económica no es solo el único factor que contribuye al alto índice de morosidad, asimismo, el 4% se muestra indiferente ante la pregunta. de créditos, del mismo modo, el 56% señala que si realiza operaciones frente a los créditos vencidos, sin embargo, el 24% señala que no realiza ninguna operación, asimismo, el 20% señala que solo en ocasiones realiza algunas operaciones frente a los créditos vencidos. En base a los resultados obtenidos podemos resaltar la importancia de realizar un procedimiento en casos de créditos vencidos.

Asimismo, concordamos con Llatas (2018). En su investigación denominada “Riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017” quien concluye que, se debe adoptar un modelo de calificación previo al otorgamiento de un crédito de consumo, hipotecario o pequeñas empresas, que establezca la documentación y los procedimientos necesarios para la evaluación al solicitante, evitando así mayores debilidades del riesgo crediticio, los cuales son la seriedad y su capacidad de pago debido a la fuente de ingresos. Para lograr esto Mibanco debe ser capaz de hacer una mejor evaluación a los solicitantes de crédito para así evitar futuros riesgos crediticios y de esta manera bajar el índice de morosidad ya que el riesgo crediticio repercute negativamente en el índice de morosidad.

CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la presente investigación nuestros objetivos planteados y la demostración de hipótesis tenemos las siguientes conclusiones:

1. El Riesgo crediticio se relaciona directamente con la morosidad en Mibanco Huancayo-2018, confirmado a través del Rho de Spearman cuyo coeficiente de correlación arroja un 0.804 demostrando de esta manera que existe correlación POSITIVA alta; tal es así que mayor porcentaje de los asesores de negocio refiere que se debe a una mala evaluación crediticia y a un no adecuado seguimiento y control de créditos.
2. Se determinó que existe un nivel de correlación POSITIVA alta de 0,891 entre el riesgo de liquidez y recuperación de créditos en Mibanco Huancayo – 2018, tal es así que los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis indica que se provocan riesgo de liquidez por que los clientes no tienen solvencia económica, generando esto a su vez créditos vencidos.
3. Se determinó que existe un nivel de correlación POSITIVA alta de 0,755 entre Evaluación crediticia y recuperación de créditos en Mibanco Huancayo-2018 lo nos permite aseverar que se deben establecer políticas de cobranza que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos con los clientes, a fin de mantener una

cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo, la recuperación de créditos es de gran importancia en el logro de objetivos de la empresa y su cumplimiento redonda directamente en su rapidez y eficiencia

4. Se determinó que existe un nivel de correlación POSITIVA alta de 0,805 entre Seguimiento, control de créditos y morosidad en Mibanco Huancayo-2018 lo nos permite aseverar que sí se hace un adecuado seguimiento a los créditos, entonces minimizaremos el índice de morosidad. De ahí la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias, con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de los límites aceptables.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados derivados de nuestra investigación se procede a enunciar algunas recomendaciones para los asesores de negocio de Mibanco Huancayo.

1. Se recomienda al jefe inmediato de Mibanco, tomar en cuenta las sugerencias de los asesores de negocio involucrados en el proceso de gestión crediticia, con el sano propósito de orientarse a un solo fin.
2. Asimismo, es factible implementar un proceso agresivo de capacitación en servicio al cliente, de selección de créditos y de cobranza para que la empresa Mibanco mantenga un mínimo de riesgo.
3. También es factible recomendar mantener un trato cordial y la comunicación efectiva con los clientes para una mejor evaluación crediticia.
4. Finalmente, recomienda mejorar la administración de riesgo crediticio mediante evaluaciones transparentes y recuperaciones oportunas, así como establecer mecanismo que permitan verificar el destino del crédito y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud de posibles perjuicios económicos y de esta manera minimizar los efectos adversos de riesgo, mediante la identificación evaluación y control de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, Camargo y Morales. (2004). "Factores que influyen en la cartera de creditos". Revista. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alaya. (2016). "Factores que afectan el nivel de mora en los creditos otorgados por cooperativa de ahorro y credito moderna, R.L. de Esteli en el primer semestre del año 2016". Tesis, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4365/1/17789.pdf>
- Arias. (2006). Obtenido de <https://prezi.com/yqtf3lm73jkx/tecnicas-e-instrumentos-para-recoleccion-de-datos/>
- Arias, F. (2006). Tecnicas e instrumentos de investigacion. Obtenido de Tecnicas e instrumentos de investigacion: <https://prezi.com/yqtf3lm73jkx/tecnicas-e-instrumentos-para-recoleccion-de-datos/>
- ASBANC. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 aumento la morosidad crediticia en el Perú. pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Avila Bustos, J. C. (2005). Medicion y control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real. Tesis, Pontificia Universidad Javeriana , Bogota D.C. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
- Banda, j. Q. (19 de julio de 2011). ¿Que es el riesgo crediticio? Obtenido de <https://www.economiasimple.net/riesgo-de-credito.html>
- Barreno Mercedes, A. M. (2009). Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad en los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. Tesis, Universidad Estatal Bolivar, Argentina. Obtenido de <http://docplayer.es/33968820-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>

- Belaunde, G. (9 de Diciembre de 2012). Riesgo de Liquidez. Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>
- Bernal. (2006). Metodología. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/guzman_s_z/capitulo3.pdf
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación (Segunda Edición ed.). Colombia. Obtenido de <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20-%202ed.pdf>
- Bunge, M. (2004). Investigación Científica. Tercera Edición. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2015/08/17/el-metodo-cientifico/>
- Campo verde Vélez, F. (2019). El Riesgo Crediticio. Blog, Universidad Espíritu Santo-Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Chacon Basagoitia, M. R. (2006). “El control del riesgo crediticio mediante una adecuada evaluación a los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo -2006”. Tesis, Universidad de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5121/florescampos_kattya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión de Basilea de Supervisiones de Bancos. (1999). Principios básicos para una supervisión bancaria eficaz. Revista, Comité de supervisión bancaria de Basilea. Obtenido de https://www.bis.org/publ/bcbs213_es.pdf
- Crediriesgo. (10 de Mayo de 2010). Crediriesgo. Obtenido de Crediriesgo: <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/05/control-y-seguimiento-del-credito.html>
- Cruz, J. A. (12 de Julio de 2011). Política de crédito en la empresa. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Diario Gestión. (12 de Diciembre de 2016). Evaluación de créditos. Conexión. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- ECONOMIPEDIA. (Octubre de 2019). Morosidad. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Educación Financiera. (29 de Enero de 2017). Morosidad Crediticia. Obtenido de http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
- Ferrel Alfaro, D. K. (2015). Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Credicotia de la agencia Grau-retail Trujillo. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/pally_Canaza_Ublado.pdf?se

- Fracica. (2006). Proceso de Investigación Científica (Segunda Edición ed.). Obtenido de <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20-%202ed.pdf>
- Freixas y Rochet. (1998). "Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos". Revista. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Castro, A. (2015). Metodología para la medición del riesgo de liquidez en una cooperativa financiera. Tesis, Universidad de Medellín, Colombia. Obtenido de http://repository.edum.edu.co/bitstream/handle/11407/2206/TG_ERF_9.pdf?sequence=1
- González Pascual, J., & Gómez Bastos, R. V. (2018). La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Informe, España. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Harriet. (2000). "Factores que influyen en la cartera de créditos". Revista. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heysen, S. (26 de Junio de 2017). Evaluación Crediticia. (E. Peruano, Ed.) Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-piden-mejor-evaluacion-riesgo-credicio-56929.aspx>
- Jany. (2006). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20-%202ed.pdf>
- Llatas E. (2018). Riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017, Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27649/Llatas_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Los Prestamos. (2011). Obtenido de <http://www.losprestamos.net/recuperacióncreditos/>
- Maldonado Fernando, J. (28 de Agosto de 2019). El Comercio. Morosidad afecta a los bancos y las cajas, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/morosidad-afecta-bancos-cajas-noticia-669915-noticia/?ref=ecr>
- Muñoz, J. (1999). "Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos". Revista. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pally Canaza, U. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014. Tesis, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNA/1551>

- Rajan y Petersen. (1995). "Factores que influyen en la calidad de la cartera crediticia". Revista. Obtenido de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SBS. (6 de Agosto de 2018). SBS fortalecera gestión del riesgo crediticio. pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>
- SBS. (2019). ALIDE. Obtenido de <https://www.alide.org.pe/riesgo-de-credito/>
- Severo, I. (1981). Principios del Metodo de la Investigación Científica. Tiempo y Obra. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2015/08/17/el-metodo-cientifico/>
- Tamayo. (1999). Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos. Obtenido de Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos: <https://prezi.com/yqtf3lm73jlx/tecnicas-e-instrumentos-para-recoleccion-de-datos/>
- Tamayo. (2008). Tecnicas e instrumentos de investigación. Obtenido de <https://prezi.com/yqtf3lm73jlx/tecnicas-e-instrumentos-para-recoleccion-de-datos/>
- Ticse Quispe, P. E. (2015). Administracion del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad financiera Edyficar Oficina Especial- El Tambo. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Peru, Junin, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vélez, M. E. (9 de Noviembre de 2017). Riesgo Crediticio. Obtenido de Riesgo Crediticio: <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Vélez., M. F. (9 de Noviembre de 2017). RIESGO CREDITICIO. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Wisson. (7 de Octubre de 2016). Seguros Confianza. Obtenido de <http://blog.confianza.com.ec/blog/9-consejos-para-recuperar-la-cartera-vencida>
- Zorrilla. (1993). Tipos de Investigación. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion2.shtml>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE MIBANCO HUANCAYO - 2018”

| PROBLEMA | OBJETIVO | MARCO TEÓRICO | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|--------------------------------------|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | ANTECEDENTES | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLE (I) | TIPO DE INVESTIGACIÓN |
| ¿Qué relación existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018? | Establecer la relación que existe entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018 | NACIONALES | Existe relación directa entre riesgo crediticio y morosidad en Mi banco Huancayo-2018 | V. Independiente Riesgo crediticio | • Aplicada |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | <i>Pally (2016) con su tesis denominada “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito”, Ferrel (2016) con su tesis denominada “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail”, Llatas</i> | HIPOTESIS ESPECIFICOS | VARIABLE (II) | NIVEL DE INVESTIGACIÓN |
| a. ¿Cómo se relaciona riesgo de liquidez y créditos vencidos en Mi banco Huancayo-2018? | a. Establecer la relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos | | a. La relación entre riesgo de liquidez y créditos vencidos es directa en Mi | V. Dependiente Morosidad | • Descriptivo de corte correlacional |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | en Mi banco Huancayo-2018 | (2018) con su tesis denominada “Riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017 | banco Huancayo-2018 | | |
| | | INTERNACIONALES | | | |
| b. ¿De qué manera se relacionan la evaluación crediticia y recuperación de créditos en Mi banco Huancayo-2018? | b. Fijar la relación que existe entre evaluación crediticia y recuperación de créditos en Mi banco Huancayo-2018 | Gonzales y Gomes (2018) en el artículo La morosidad, García (2015) con su tesis denominada “ <i>Metodología para la medición del riesgo de liquidez en una Cooperativa financiera</i> ”. | b. La evaluación crediticia se relaciona negativamente en la recuperación de créditos de Mi banco Huancayo-2018. | POBLACIÓN Y MUESTRA Población.- Estará conformada por 50 asesores de negocio de Mibanco. Muestra.- La muestra estará conformada por 44 asesores de negocio. | TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario METODO DE ANALISIS DE DATOS: Descriptiva-Correlacional |
| c. ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento y control de créditos | c. Determinar la relación que existe entre el seguimiento, | | c. Existe una relación negativa significativa entre el seguimiento, | | |
| | | | | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>y la morosidad en Mi banco Huancayo-2018</p> | <p>control de créditos y la morosidad en Mi banco Huancayo – 2018.</p> | | <p>control de créditos y la morosidad de Mi banco Huancayo-2018.</p> | <div data-bbox="1655 268 1973 408" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 </pre> </div> <p><u>Donde:</u> M = Muestra. O₁ = Variable 1: Riesgo crediticio O₂ = Variable 2: Morosidad</p> |
|---|--|--|--|--|

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición Conceptual | Dimensión | Indicadores |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--|
| X Riesgo de crédito | De acuerdo a Vélez (2017) “El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. | Riesgo de liquidez | Nivel de capacidad de pago y voluntad |
| | | | Solvencia económica |
| | | Evaluación crediticia | Garantías en función al crédito |
| | | | Historial Crediticio |
| | | Seguimiento y control de créditos | Verificar el destino del crédito |
| | | | Seguimiento a la conducta de pago |
| Y Morosidad | Según ECONOMIPEDIA (2019) señala que “La morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer” | Recuperación de créditos | Gastos en la recuperación de créditos |
| | | | Políticas en la recuperación de créditos |
| | | Cartera atrasada | Realiza llamadas, entrega notificaciones |
| | | | Crisis económica |
| | | Créditos vencidos | Uso indebido del crédito |
| | | | Operaciones frente a créditos vencidos |

ANEXO 3:
MATRIZ DE OPERALIZACION DE INSTRUMENTO

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | ITEM | INSTRUMENTO | ESCALA DE VALORACIÓN |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---|---------------------------------------|------|--|------------------------------|
| X Riesgo crediticio | Según Vélez (2017) “El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. | Riesgo de liquidez | De acuerdo a Belaunde (2012) es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. | Nivel de capacidad de pago y voluntad | 1 | C U E S T I O N A R I O | 1. Si 2. No 3. A veces |
| | | | | Solvencia económica | 2 | | |
| | | Evaluación crediticia | Para la evaluación de créditos se toma en cuenta el perfil completo e historial crediticio del solicitante del préstamo, esta última se encuentra relacionada como se comportó el solicitante anteriormente con sus préstamos. (Diario Gestión, 2016) | Garantías en función al crédito | 3 | | |
| | | | | Historial Crediticio | 4 | | |
| | | Seguimiento y control de créditos | Un adecuado seguimiento y control de los riesgos debe justificarse en hechos concretos, fundados en datos de informe que permitan al asesor de negocios propugnar su posición frente a sus superiores. (Crediriesgo, 2016) | Verificar el destino del crédito | 5 | | |
| | | | | Seguimiento a la conducta de pago | 6 | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|---|--------------------------|---|--|----|--|--|
| Y Morosidad | Según ECONOMIPEDIA (2019) señala que “La Morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer” (p. 1). | Recuperación de créditos | La recuperación de créditos influye directamente en el cumplimiento de objetivos de la empresa. | Gastos en la recuperación de créditos | 7 | | |
| | | | | Políticas en la recuperación de créditos | 8 | | |
| | | Cartera atrasada | Un moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. | Realiza llamadas, entrega notificaciones | 9 | | |
| | | | | Crisis económica | 10 | | |
| | | Créditos vencidos | La cartera vencida es originada por no evaluar adecuadamente al cliente su capacidad, ya que si se le evalúa correctamente no se tendría problemas a futuro. (Wisson, 2016) | Uso indebido del crédito | 11 | | |
| | | | | Operaciones frente a créditos vencidos | 12 | | |

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE INVESTIACIÓN

ENCUESTA APLICADO A LOS ASESORES DE NEGOCIO DE MIBANCO

“RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN MIBANCO HUANCAYO-2018”

Fecha: ___ / ___ / ___ Hora inicio: _____ Hora fin: _____ N° de encuesta: _____

Estimado encuestado(a), actualmente estamos realizando un trabajo de investigación. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger su importante opinión sobre el riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo. Marque su respuesta con un aspa (x), seleccionando una de las tres alternativas. Muchas gracias.

| | | |
|-------|-------|--------------------------|
| 1. Sí | 2. No | 3. A veces / Indiferente |
|-------|-------|--------------------------|

| ITEMS | OPCIONES DE RESPUESTA | | |
|--|-----------------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO | | | |
| 1. ¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes? | | | |
| 2. ¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica? | | | |
| 3. ¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito? | | | |
| 4. ¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes? | | | |
| 5. ¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado? | | | |
| 6. ¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera? | | | |
| VARIABLE 2: MOROSIDAD | | | |
| 7. ¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos? | | | |
| 8. ¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos? | | | |
| 9. ¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días? | | | |
| 10. ¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad? | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 11. ¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos? | | | |
| 12. ¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos? | | | |

Gracias por tu colaboración...

ANEXO 5

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

“Año de la Universalización de la Salud”

MIBANCO HUANCAYO

DEJA CONSTANCIA QUE:

Las personas Curichahua Barrios, Yerson Cenobio con DNI: 76058382 y Quintana Errazabal, Alhyson Leslie con DNI: 74076461; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada “Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo-2018”, **HAN APLICADO** el cuestionario a los asesores de negocio de Mibanco señalada, dando fe en este documento para los fines pertinentes.

Huancayo, 20 de diciembre del 2019

ANEXO 6

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La validez hace referencia al grado en que el instrumento mide realmente la variable que pretende medir, en otras palabras, enjuicia lo apropiado del instrumento y de las inferencias extraídas de las puntuaciones dicha validación se realiza por opinión de juicio de expertos, asimismo, en el cuadro se menciona a los profesionales que emiten su juicio de valoración. (Kerlinger & Lee, 2002, p.138) citado por (Hernández et al., 2014, p.201).



VALIDEZ DE LA FICHA DE COTEJO
 JUICIO DE EXPERTOS

"Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018"

I.- CRITERIOS BÁSICOS

| EL TESISTA HA ENTREGADO: | | | |
|---------------------------------|----|----|---------------|
| | SI | NO | OBSERVACIONES |
| Matriz de consistencia | X | | ----- |
| Operacionalización de variables | X | | ----- |
| El cuestionario en análisis | X | | ----- |

II.- CRITERIOS GENERALES

| EL INSTRUMENTO: | | | |
|--|----|----|---------------|
| DESCRIPCIÓN | SI | NO | OBSERVACIONES |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisos para responder la ficha de cotejo | X | | ----- |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | X | | ----- |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información (En caso de ser negativa la respuesta sugiera el cambio a añadir) | X | | ----- |

III.- CRITERIOS ESPECÍFICOS

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----------------------|--|----|----|---------------|
| Validez de contenido | La matriz de consistencia está debidamente elaborada | X | | ----- |
| Validez de criterio | El instrumento guarda estándar semejante con otro instrumento debidamente validado | X | | ----- |
| Validez de constructo | Las bases teóricas de la investigación guardan relación con la operacionalización de variables | X | | ----- |

IV.- CONCLUSIÓN DEL EXPERTO

| ES VÁLIDO EL INSTRUMENTO DEL TESISTA | | | |
|---|---|-------------------------------|--|
| Aplicable | X | No aplicable | Aplicable atendiendo a las observaciones |
| Validado por: Vivanco Nuñez, Pierre Moises | | E-mail: Vivanco_n@hotmail.com | |
| Hoja de vida del experto en metodología: Especialista en Estadística Aplicada (INEI); Especialista en Asesoría de tesis (USMP); Estudios en la maestría de Filosofía con mención en Epistemología (UNMSM); y Mg. En Derecho | | | |
| Firma: | | Fecha: 10/01/2020 | Celular: 987547741 |

Asimismo, la confiabilidad de un instrumento se refiere en que su aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales, para dar la confiabilidad del instrumento se aplicó aún grupo compuesto por 25 asesores de negocio de la provincia de Huancayo, el coeficiente utilizado para la confiabilidad es el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Tabla N°03

Baremo de Interpretación

| Rangos | Interpretación |
|---------------|-----------------------|
| 0,81 a 1,00 | muy alta |
| 0,61 a 0,80 | alta |
| 0,41 a 0,60 | moderada |
| 0,21 a 0,40 | baja |
| 0,01 a 0,20 | muy baja |

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de confiabilidad de alfa de Cronbach de los ítems que conforma la variable Riesgo crediticio.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,905 | 6 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El resultado obtenido a través del programa IBM Statistics v.26 la $\alpha=0.905$ como este valor se halla en el intervalo de interpretación como muy ALTA en consecuencia procederemos aplicar el instrumento, asimismo, los resultados según el alfa de Cronbach de los ítems que conforman la variable Morosidad es:

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,851 | 6 |

El resultado obtenido a través del programa IBM Statistics v.26 el $\alpha=0.851$ como este valor se halla en el intervalo de interpretación como muy ALTA en consecuencia procederemos aplicar el instrumento.

ANEXO 7

DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

| Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda | | | | | | | | | | | | |
|---|------|----------|-------|----------|---|------------|---------|------------|---------|---------|---------|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| No... | Tipo | An... | De... | Etiqueta | Valores | Perdidos | Col... | Alineación | Medida | Rol | | |
| 1 | P1 | Númérico | 8 | 0 | 1.- ¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 2 | P2 | Númérico | 8 | 0 | 2.- ¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 3 | P3 | Númérico | 8 | 0 | 3.- ¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 4 | P4 | Númérico | 8 | 0 | 4.- ¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 5 | P5 | Númérico | 8 | 0 | 5.- ¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 6 | P6 | Númérico | 8 | 0 | 6.- ¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 7 | P7 | Númérico | 8 | 0 | 7.- ¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 8 | P8 | Númérico | 8 | 0 | 8.- ¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 9 | P9 | Númérico | 8 | 0 | 9.- ¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 10 | P10 | Númérico | 8 | 0 | 10.- ¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |
| 11 | P11 | Númérico | 8 | 0 | 11.- ¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos? | {1, Si}... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada | |

Figura N°10: Cuestionario

Fuente: Programa IBM Statistics v.26

| Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| 15: P11 | | | | | | | | | | | 3 | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | |
| 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 10 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |

Figura N°11: Base de datos
Fuente: Programa IBM Statistics v.26

ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de
Investigación

SEÑOR EBER CHAGUA MALDONADO
GERENTE GENERAL DE MIBANCO

Nosotros, QUINTANA ERRAZABAL
ALHYSON LESLIE, identificada con DNI
N° 74076461, con domicilio en la Av. José
Olaya 373, distrito de Huancayo Y
CURICAHUA BARRIOS YERSON
CENOBIO identificada con DNI N°
76058382, con domicilio en la Psj.
Baldeon 246, distrito de Huancayo. Ante
Ud. Respetuosamente nos presentamos:

Que habiendo culminado la carrera
profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS** en la Universidad Peruana los
Andes, solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su
institución sobre "**RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN MIBANCO**" para
optar el grado de Contador.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Huancayo, 13 de diciembre del 2019

04:57 13:12 AM
Eber Chagua Maldonado
Gerente de Agencia
Mibanco

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de
Investigación.

SEÑOR (A) KATHERINE VENTURA CASTRO
GERENTE GENERAL DE MIBANCO

Nosotros, QUINTANA ERRAZABAL
ALHYSON LESLIE, identificada con DNI
N° 74076461, con domicilio en la Av. José
Olaya 373, distrito de Huancayo Y
CURICAHUA BARRIOS YERSON
CENOBIO identificada con DNI N°
76058382, con domicilio en la Psj.
Baldeon 246, distrito de Huancayo. Ante
Ud. Respetuosamente nos presentamos:

Que habiendo culminado la carrera
profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS** en la Universidad Peruana los
Andes, solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su
institución sobre "**RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN MIBANCO**" para
optar el grado de Contador.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud



Huancayo, 13 de diciembre del 2019

ANEXO 9

FOTOS DEL INSTRUMENTO DE APLICACIÓN





