

# RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA SATIPO 2020

*por Sherida Nataly Ayllon Camarena*

---

**Fecha de entrega:** 07-oct-2022 12:06p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1919344938

**Nombre del archivo:** CAMARENA\_SHERIDA\_NATALY\_Y\_ALVA\_TAIPE\_RUTH\_JIOVANA\_FCAC\_2022.docx (2.58M)

**Total de palabras:** 20853

**Total de caracteres:** 102745

<sup>2</sup>  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

“Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental

Agencia Satipo 2020”

**Para Optar** : **Título Profesional de Contador**

**Público**

**Autor** : Bachiller Ayllon Camarena Sherida Nataly

Bachiller Alva Taipe Ruth Jiovana

**Asesor** : Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

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

**Fecha de Inicio y Culminación** : 07.10.2021 al 06.10.2022

**Huancayo – Perú**

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Ayllon Camarena Sherida Nataly

Bachiller Alva Taipe Ruth Jiovana

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
:

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
:

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
:

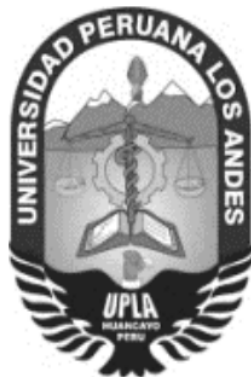
**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
:

Huancayo,... De..... del 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

“Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental

Agencia Satipo 2020”

<sup>1</sup>

Para Optar

: Título Profesional de Contador

Público

Autor

: Bachiller Ayllon Camarena Sherida Nataly

Bachiller Alva Taipe Ruth Jiovana

Asesor

: Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

<sup>1</sup>

Línea de Investigación

: Ciencias Empresariales y Gestión de Los

Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 07.10.2021 al 06.10.2022

Huancayo – Perú

2022



**ASESOR:**

Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

**DEDICATORIA:**

A nuestros padres por su inmenso amor, paciencia y esfuerzo en acompañarnos a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Las <sup>1</sup>Autoras

**AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes.

A nuestro Asesor por guiarnos en la  
elaboración de la presente investigación.

Y al Banco Continental Agencia  
Satipo por su valioso aporte a nuestra  
investigación.

Ruth y Sherida

**CONTENIDO**

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR: .....	iv
DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I .....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática .....	17
1.2.-Delimitación del Problema .....	19
1.2.1.-Delimitación Espacial .....	19
1.2.3.-Delimitación Temporal .....	19
1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática .....	20

1.3.-Formulación del Problema .....	20
1.3.1.-Problema General .....	20
1.3.2.-Problemas Específicos .....	20
1.4.-Justificación .....	20
1.4.1.-Social .....	20
1.4.2.-Teórica .....	21
1.4.3.-Metodológica .....	21
1.5.-Objetivos.....	21
1.5.1.-Objetivo General.....	21
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	21
CAPÍTULO II .....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.-Antecedentes.....	23
2.1.1.-Antecedentes nacionales .....	23
2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....	29
2.2.-Bases Teóricas o Científicas .....	34
2.2.1-Riesgos Crediticio.....	34
2.2.1.1.-Definición de Riesgo Crediticio. ....	34
2.2.1.2.-Tipos de riesgos de las entidades financieras. ....	35
2.2.1.3.-Etapas del Proceso de Gestión de riesgos.....	36
2.2.1.4.-Modelos sobre Riesgos Crediticios. ....	37
2.2.3.-Morosidad .....	39
2.2.3.1.-Definición de Morosidad. ....	39
2.2.3.2.-Características de la Morosidad.....	40
2.2.3.3.-Modelos sobre Morosidad. ....	41

<b>1</b> 2.3.-Marco Conceptual .....	43
2.3.1.-Marco Conceptual de Variables .....	43
<b>1</b> 2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones .....	45
<b>CAPÍTULO III</b> .....	47
<b>HIPÓTESIS</b> .....	47
3.1.-Hipótesis General .....	47
3.2.-Hipótesis Específicas .....	47
3.3.-Variables .....	47
3.3.1.-Definición Conceptual .....	47
3.3.2.-Operacionalización .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	50
<b>METODOLOGÍA</b> .....	50
4.1.-Método de Investigación .....	50
4.1.1.-Método Universal .....	50
4.1.2.-Método General .....	51
4.1.3.-Métodos Específicos .....	51
4.2.-Tipo de Investigación .....	51
4.3.-Nivel de Investigación .....	52
4.4.-Diseño de la Investigación .....	52
4.5.-Población y Muestra .....	53
4.5.1.-Población .....	53
4.5.2.-Muestra .....	53
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	54
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	54
<b>1</b> 4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos .....	54

	x
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	55
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	55
CAPÍTULO V .....	56
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	56
5.1.-Descripción de Resultados .....	56
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	70
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75
ANEXOS .....	78
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	79
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	80
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	81
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	82
Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	84
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	85
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos .....	92
Anexo 8: Consentimiento Informado .....	95
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	97

### CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Cartera Atrasada en Soles .....	18
Tabla 2. Mora Acumulada .....	19
Tabla 3. Diseño de la Muestra .....	54
Tabla 4. Resultados porcentuales <sup>2</sup> de la variable 1 Riesgo Crediticio .....	56
Tabla 5. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Políticas de Gestión .....	58
Tabla 6. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Capacidad de pago .....	59
Tabla 7. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Capacidad de endeudamiento	60
Tabla 8. Resultados porcentuales de la variable 2: Morosidad.....	61
Tabla 9. Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Incumplimiento de pago .....	62
Tabla 10. Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de pago .....	63
Tabla 11. <sup>1</sup> Correlación de hipótesis general .....	64
Tabla 12. Hipótesis Específica Uno .....	66
Tabla 13. Correlación Hipótesis Dos .....	67
Tabla 14. Correlación Hipótesis Tres .....	68



## **5** **CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 01. Resultados porcentuales de la variable 1 Riesgo Crediticio.....	57
Figura 2. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Políticas de Gestión .....	58
Figura 3. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Capacidad de pago.....	59
Figura 4. Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Capacidad de endeudamiento ....	60
Figura 5. Resultados porcentuales de la variable 2: Morosidad .....	61
Figura 6. Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Incumplimiento de pago .....	62
Figura 7. Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de pago.....	63

### **RESUMEN**

La presente investigación titulada Riesgo crediticio y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2021. Planteo como problema ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?, el objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020. Siendo la hipótesis existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020. La metodología que se utilizó fue el método científico, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transversal – descriptivo correlacional, muestra aleatoria 111 clientes y técnicas e instrumentos: encuesta – cuestionario. De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.612 y el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020. Se sugiere realizar exhaustivos seguimientos a los clientes y capacitaciones continuas a los trabajadores para poder disminuir nuestra morosidad en la financiera.

Palabras clave: Riesgo Crediticio, políticas de gestión, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, morosidad, incumplimiento de pago y compromiso de pago.

### ABSTRACT

The present investigation entitled Credit risk and delinquency of the clients of the Continental bank agency Satipo 2021. I pose as a problem what relationship exists between the credit risk and delinquency of the clients of the Continental bank Satipo agency 2020?, the objective of the investigation was: Determine the relationship that exists between the credit risk and the delinquency of the clients of the Banco Continental Agencia Satipo 2020. Being the hypothesis, there is a significant relationship between the credit risk and the delinquency of the clients of the Banco Continental Agencia Satipo 2020. The methodology that was used It was the scientific method, basic type, correlational level, cross-sectional non-experimental design - descriptive correlational, random sample of 111 clients and techniques and instruments: survey - questionnaire. In accordance with the general objective, it was concluded that the Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.612 and which indicates that there is a positive average correlation. For this reason, the general hypothesis is affirmed: There is a significant relationship between the credit risk and the delinquency of the clients of the Continental bank agency Satipo 2020. It is suggested to carry out exhaustive follow-ups to the clients and continuous training to the workers to be able to reduce our delinquency in the financial.

Keywords: Credit Risk, management policies, payment capacity, indebtedness capacity, delinquency, non-payment and payment commitment.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis “Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020”, el trabajo que se realizara aborda la situación de los clientes frente al riesgo crediticio y la morosidad que se viene dando en el Banco Continental agencia Satipo, debido a situaciones dadas por la economía de nuestra sociedad cada vez más volubles, permitiendo enfrentar los desafíos en generar mejores estrategias que ayude a minimizar las variables en estudio, el presente trabajo tendrá por objetivo el de determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020, a su vez su metodología está basado en el método científico como elemento primordial en la elaboración de nuestra investigación, utilizando como métodos específicos al histórico, comparativo y estadístico, siendo de tipo Básico y de nivel correlacional.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

### CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

### CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

### CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente se presentara el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

Díaz y Juárez (2018) definen al <sup>2</sup> riesgo crediticio como la “posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de obligaciones pactadas” (p. 25)

Brachfield (2000, como se cita en Aranda, 2019) define a la variable morosidad como la “imposibilidad de cumplir con lo pactado por la ley o con una obligación contraída previamente” (p. 63)

La problemática a nivel internacional como refiere Lara (2010) hace mención que “América Latina posee una economía un tanto singular, influenciada en gran medida por la precariedad en la que viven millones de personas. Resolver esta situación de pobreza es sin lugar a dudas un reto de gran importancia” (p. 53), mencionando a su vez que las organizaciones en este caso entidades financieras pueden adoptar un rol más protagónico debido a que estas tienen la capacidad de ingresar en la problemática que viven los estratos sociales que son menos favorecidos.

Podemos mencionar a nivel nacional como nos menciona Díaz y Juárez (2018) que en el Perú en el último decenio realizar una idea de negocio se convertía en un reto muy grande para los microempresarios a la falta de capital propio o prestamos, además refieren al riesgo crediticio como un elemento fundamental de toda institución financiera en el proceso de intermediación financiera por ser una tarea crítica que permita analizar y minimizar el riesgo que trae consigo cada operación, indicando como elementos que son un problema en la recuperación de todo crédito la falta de capacidad de pago, la falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito con llevando a la morosidad que perjudica a la institución.

En ese orden de ideas a nivel local debemos analizar los datos proporcionados por el Banco Continental agencia Satipo para conocer la cartera atrasada que traducido al tema que estamos tratando en el dinero que aun esta por cobrar que representara la mora hasta el año 2020.

**Tabla 1.**

*Cartera Atrasada en Soles*

	2017	2018	2019	2020	total acumulado
<b>cartera</b>	S/	S/	S/	S/	S/
<b>atrasada</b>	2,046,000.00	1,757,000.00	1,701,000.00	1,708,000.00	7,212,000.00
<b>porcentajes</b>	28.37%	24.36%	23.59%	23.68%	

Nota. Tabla elaborada en función a la información del banco continental

De la presente tabla podemos apreciar la cartera atrasada en soles de los prestamos tanto a particulares como a personas jurídicas desde el año 2017 al año 2020, lo que se nota es que para antes de la pandemia la brecha estaba disminuyendo lentamente la cartera atrasada que tiene la organización hasta llegar a un 23,59% esto se estancó y se incrementó en un 0,09% después de esta pandemia por lo que los directivos deben pensar en nuevas estrategias que permita seguir un punto de equilibrio debido a que la economía familiar de

muchos de los que se dan los préstamos están siendo severamente afectados pudiendo para los años posteriores incrementarse significativamente.

**Tabla 2.**

*Mora Acumulada*

	2017	2018	2019
<b>Mora</b>	5%	4%	4%

Nota. Tabla elaborada en función a la información del banco continental

En tanto en los datos obtenidos de la propia agencia de Satipo del Banco continental, dentro del porcentaje planteado de la mora acumulada anual para el 2019 se está manteniendo, de esto se proyectara la meta a trazar para el 2020, sin antes mencionar que para el 2017 la mora acumulada era de un 5%, esto podría volver a incrementarse por el constante cambio de nuestra economía local e internacional, debido a los abruptos e intempestivos cambios dados en la economía de la familia y de las empresas de nuestra región.

Por consiguiente dado a la volatilidad de nuestro mercado local afectado por la realidad internacional, y para que la entidad pueda mantener los índices estables en la colación de sus préstamos, es de imperiosa necesidad realizar una investigación con elementos propios de su realidad en relación al Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental agencia Satipo 2021.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### **1.2.1.-Delimitación Espacial**

El presente trabajo se realizara dentro del contexto del Banco Continental agencia del Distrito de Satipo, departamento de Junin.

### **1.2.3.-Delimitación Temporal**

Dado sus características la bibliografía se tomara fundamentalmente dado del ejercicio 2021; pero los datos históricos institucionales estará supeditada desde el año 2017.



### **1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática**

El presente trabajo por la relevancia que tiene las variables en estudio girara bajo el contexto de la existencia del material bibliográfico sobre Riesgo crediticio y morosidad debido a su importancia dentro de los temas financieros.

## **1.3.-Formulación del Problema**

### **1.3.1.-Problema General**

P.G.- ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?

### **1.3.2.-Problemas Específicos**

- P.E.1.- ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?
- P.E.2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?
- P.E.3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?

## **1.4.-Justificación**

### **1.4.1.-Social**

Las conclusiones definidas a partir de la presente investigación son de relevancia social puesto que nuestros clientes y la población en general de satipo podrán beneficiarse de las mejoras que pueda adoptar la empresa objeto de estudio en el manejo de su riesgo crediticio y la minimización de su morosidad, en consecuencia podrán acceder a más créditos rápidos que permita mayor inversión en los emprendimientos que deseen implementar.

### **1.4.2.-Teórica**

El presente trabajo pretende generalizar los resultados obtenidos sobre riesgo crediticio y morosidad mediante la descripción de las bases teóricas derivadas de las variables en estudio, además de ver la relación que existe entre ellas tomando.

Para fundamentar las variables del estudio centradas en riesgo crediticio y morosidad, se buscara revisar cada una de las bases teóricas derivadas de las variables planteadas en el estudio. Como también la relación que existe entre ellas, tomando como referencia los Modelos tradicional y moderno del riesgo crediticio, como los de Gala, y Jaime en referencia a la morosidad esta nos conllevaran a corroborar lo propuesto por lo mencionado en los autores y según los resultados obtenidos podamos dar aportes a sus planteamientos.

### **1.4.3.-Metodológica**

La investigación planteada busca diseñar un propio instrumento de medición que pase por un proceso de validación a través de un juicio de expertos y una prueba piloto para obtener su confiabilidad a base de la información obtenida que permita medir a profundidad las variables en estudio, con el propósito de que el instrumento puedan ser utilizados en otras investigaciones o sirva de prototipo que ayude a construir sus cuestionarios.

## **1.5.-Objetivos**

### **1.5.1.-Objetivo General**

O.G.- Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020.

### **1.5.2.-Objetivos Específicos**

- O.E.1.- Establecer la relación que existe entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
- O.E.2.- Establecer relación que existe entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

- O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### 2.1.1.-Antecedentes nacionales

**Díaz y Juárez (2018)** en su tesis titulada “**Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán**”, Universidad Señor de Sipán, donde utilizo los métodos descriptivo y analítico, cuyo objetivo general fue “Proponer estrategias de riesgo crediticio que permitan disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, la muestra estaba conformada por 200 socios del sector pymes, aplicándoseles un cuestionario donde ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. El personal que trabaja en el área de crédito no está llevando el proceso de selección de socios deudores de una manera correcta, debido a que no cuentan con la preparación adecuada que vayan de acuerdo a las funciones del cargo.
2. No se están aplicando los procedimientos crediticios en cuanto el otorgamiento de crédito y las cobranzas correspondientes de acuerdo a los procedimientos y normas de crédito.

3. No se lleva un correcto proceso de cobranza razón por la cual existe un alto nivel de cartera vencida.
4. Los socios que actualmente se encuentran en estado de mora, no cuentan con la capacidad de pago necesaria para cubrir el pago de la deuda adquirida, todo esto por el deficiente trabajo realizado por el área de crédito.

Unuysoncco (2018) en su tesis titulada “Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco – banco de la microempresa S.A –agencia pamplona, San Juan de Miraflores 2018”, Universidad Cesar Vallejo, donde se utilizó el método descriptivo, cuyo objetivo general fue “Determinar la relación del Riesgo Crediticio con la morosidad en Mibanco — Banco de la Microempresa S.A en la Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores 2018”, siendo la población 30 profesionales entre administradores, contadores y técnicos, a los cuales se les aplico un cuestionario que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo Crediticio y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,924$ ,  $p < 0.05$ ).
2. Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,754$ ,  $p < 0.05$ ).

3. Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo de liquidación y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. (rs = 0,829,  $p < 0.05$ ).
4. Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo país y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. (rs = 0,826,  $p < 0.05$ ).

**Ferrel (2016)** en su tesis titulada “**Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015**”, Universidad Cesar Vallejo, <sup>2</sup> donde utilizo el método científico, cuyo objetivo general fue “Determinar el efecto de las causas del riesgo Crediticio en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau – retail Trujillo 2015”, siendo su población total la financiera Crediscotia, donde se utilizó una guía de entrevista que ayudo a obtener las siguientes <sup>3</sup> 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 es 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, estudiarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Financiera.
3. Las causas externas de riesgo crediticio no son fáciles de controlar, porque dependen de factores ajenos a la Financiera pero el efecto que causan en la morosidad es notorio y cambiante según estas desarrollen.
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.

**Garcia (2016)** en su tesis titulada “**La Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de el porvenir del Banco Azteca en el año 2014**”,

Universidad Nacional de Trujillo, donde utilizo los métodos analítico y sintético, <sup>1</sup> cuyo objetivo general fue “Explicar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el año 2014”, siendo la muestra 11246 clientes donde se aplicó fichas de información que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

- <sup>2</sup> 1. La gestión del riesgo crediticio ha tenido una incidencia negativa y significativa en la morosidad de la agencia de El porvenir del banco azteca siendo 60% la tasa de morosidad en el año 2014.
2. La gestión del riesgo crediticio en la agencia de El porvenir del banco azteca, está dada un número reducido de requisitos para obtener un préstamo personal y de consumo.  
Como complemento al proceso de gestión, a través de las distintas fases del ciclo de riesgo, desde la función de control se obtiene una visión global de la cartera crediticia del grupo con el suficiente nivel de detalle, que permite valorar la posición actual del riesgo y su evaluación. Ara ello se controla, de forma permanente y sistemática, la evolución

del riesgo respecto a presupuestos, límites y estándares de referencia, evaluando los efectos ante situaciones futuras, tanto exógenas como aquellas provenientes de decisiones estratégicas, con el fin de establecer medidas que sitúen el perfil y volumen de la cartera de riesgos dentro de los parámetros fijados por el grupo.

3. La evaluación de morosidad de la agencia de El porvenir del Banco Azteca es 60% en el año 2014. En el nivel de morosidad de la Agencia del Banco Azteca de El porvenir en el año 2014 es una consecuencia de la débil gestión del riesgo crediticio.
4. La incidencia del riesgo crediticio sobre la morosidad se demuestra mediante el método utilizado en esta investigación el cual fue la prueba estadística Chi-cuadrado para medir la relación o asociación entre el número de semanas atrasadas como indicador de morosidad y las variables de riesgo crediticio consideradas: plazo de crédito, tipo de vivienda, edad, estado civil, monto abonado y tiempo en la actividad independiente o dependiente; donde se pudo observar que el estadístico Chi-cuadrado tuvo los valores muy altos con significancia p de 0.000 que determinaron que exista evidencia suficiente para afirmar que las variables antes mencionadas están relacionados de manera altamente significativa con el número de semanas de retraso, con un significancia menos a 0.01. cabe señalar que hay otras variables consideradas en el estudio que no resultaron ser significativas con la morosidad como son: actividad económica, nivel de educación y sexo del cliente.

**Ticse (2015)** en su tesis titulada “**Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera edyficar oficina especial-El Tambo**”,  
<sup>2</sup> Universidad Nacional del Centro del Perú, donde utilizo el método científico, cuyo objetivo general fue “Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo”, donde la muestra estaba



conformada por 1 asistente y 15 asesores de negocio, aplicándoseles un cuestionario que ayudo a obtener las siguiente conclusiones:

1. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.
2. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en su rapidez y eficiencia.
3. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. 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 límites aceptables.

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

Núñez (2017) en su tesis titulada “Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”, Universidad Andina Simón Bolívar, donde utilizo el método científico, cuyo objetivo general fue “Evaluar las tecnologías crediticias de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 de la ciudad de Quito y determinar su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia”, donde la muestra estaba representada por 12 entidades que corresponden al sector de cooperativas, para cuyo tratamiento se les aplico una encuesta que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. Las entidades de economía popular en Ecuador en su mayoría lograron mantenerse debido a la metodología adecuada de crédito que poseían y su recuperación frente a adversidades como la disminución del poder adquisitivo de sus clientes estos se traducen en metodologías tradicionales que es la entrega de algún crédito previa verificación de las garantías en la entidad mismas, también se identificó los créditos grupales que es el otorgamiento de un solo crédito a un grupo siendo ellos los que asumen el pago total de lo otorgado con las responsabilidades que trae ello, agregando el de las cooperativas cerradas que es la entrega de algún crédito a personas que laboran y estos se cobra mediante el descuento en sus haberes, además de haber podido entregado microcréditos por el fácil manejo en su recuperación
2. Además podemos destacar dentro de las conclusiones obtenidas en el presente trabajo que la liquidez no depende de las tecnologías crediticias que aplican interviniendo otras como la administración, políticas de captación y colocación, además sobre la morosidad esta si se pudo corroborar que depende del tipo de metodología aplicada esto en medida que se viene afectando en el cómo se coloca el crédito y se recupera, agregando en el

tema de solvencia esta no depende estas tecnologías sino de otras constantes como <sup>9</sup> la administración, las decisiones de inversión y colocación que son las que sustentan finalmente la solvencia en este tipo de organizaciones.

**Paredes (2014)** en su tesis titulada “**Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo**”, Universidad Técnica de Ambato, donde utilizo el enfoque cualitativo, cuyo objetivo general fue “Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, donde la muestra es conformada por 160 socios de la cooperativa, aplicándoseles una entrevista <sup>1</sup> que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. <sup>7</sup> Es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”.
2. De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito
3. No se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, a fin de determinar porcentajes de estabilidad económica.
4. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.
5. Se ha detectado deficiencias en la unidad de gestión financiera que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda., y se ha identificado las falencias en el nivel del riesgo

crediticio y la liquidez, y por ende en el proceso final de créditos otorgados a los socios.

Las variables que más afectan la rentabilidad de esta cooperativa son:

- Internas:
    - Tramites mal ingresados
    - Errores en los créditos otorgados en la toma de las gestiones
    - Falta de capacitación de personal
    - Restricción del personal para la manipulación de créditos, si no esta alta gerencia.
  - Externas:
    - Problemas en los horarios de entregas de los créditos.
    - Proveedores; problemas de montos pedidos y recibidos, entregas de créditos en horas no establecidas. Estas son las variables más representativas que afectan el nivel de rentabilidad de la cooperativa y está enfocada en problemas del incorrecto manejo de la información y logística financiera.
    - No hay control y seguimiento en la cartera vencida para recuperar la morosidad de los socios que han dejado en la cooperativa.
6. La Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia.
7. La cooperativa no provee el cumplimiento cabal a los objetivos de corto y largo plazo planteados por la gerencia en cuanto a la recuperación de su liquidación para otorgar los intereses a los socios fundadores.

**Hernández & Álvarez & Serrano (2013)** en su tesis titulada “**Modelo de gestión de riesgo crediticio, como herramienta para la administración de la cartera de préstamos en las cajas de crédito**”, Universidad de el Salvador, donde utilizo el método científico,

cuyo objetivo general fue “Desarrollar un modelo de gestión de riesgo crediticio como herramienta a utilizar, para la administración de la cartera de préstamos en las cajas de crédito”, donde la muestra estaba conformada por todos los responsables y encargados en la toma de decisiones de las cajas de crédito afiliadas al Sistema FECREDITO, para cuyo fin se aplicó una encuesta que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. Los créditos son acuerdos legales acordados entre dos o más personas, ya sean estas naturales o jurídicas con la finalidad de obtener un beneficio por las partes, sin embargo estas transacciones llevan consigo implícitamente el riesgo, por ende deben prestar mucha atención a la adecuada gestión de estos, ya que mucho de su exitoso desarrollo dependerá en gran parte de las medidas prudenciales de auto control y regulación que lleven a cabo.
2. Desde una perspectiva natural, las entidades de los mercados financieros como la mayoría de empresas mercantiles desarrollan sus actividades con ánimo de lucro sobre la base de la buena fe en sus operaciones, pero el desconocimiento por parte de las mismas a aspectos trascendentales como la gestión adecuada de los riesgos, máxime los financieros, les lleve a caer en situaciones de insolvencia e iliquidez irreversibles que en algunos casos elimina del mercado a la entidad y le genera responsabilidad a sus administradores, desde la moral hasta lo penal, lo cual es posible evitar teniendo un seguimiento eficaz, oportuno y prudente del negocio.
3. La adecuada gestión de riesgo de crédito es una herramienta y un instrumento útil para la toma de decisiones, al permitir diseñar modelos y estrategias para prever el comportamiento de pago de sus clientes y optimizar el manejo de la cartera de préstamos. Actualmente las entidades financieras se han visto precisas a mejorar la gestión, haciéndose evidente la necesidad de trabajar con herramientas de carácter

predictivo que soporten un buen análisis y a la vez logren sus objetivos medibles y cuantificables, estableciendo mecanismos sobre la cartera de préstamos.

**Morales (2007)** en su tesis titulada “**La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria**”, Universidad de San Carlos de Guatemala, utilizando los métodos de indagación, demostrativo y expositivo, cuyo objetivo general fue “Determinar las causas y los efectos, de no contar con un adecuado Modelo de Control Preventivo y Procedimientos de Medición de Riesgo de Crédito”, donde la muestra estaba conformada por el personal que tienen como cargo el de gerentes de Riesgo, aplicándoseles una entrevista que ayudo a obtener las siguientes conclusiones:

1. El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.
2. Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.
3. El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM 93-2005 debe ser una ayuda para la autorregulación y no sólo una norma de cumplimiento general de las Instituciones Bancarias, estableciéndose políticas, prácticas y procedimientos propios, más conservadores que el estándar.
4. La Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema

de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.

5. En los últimos años el mercado de Crédito de Consumo en Guatemala, ha sido altamente competitivo, con una clara tendencia al descenso en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante incremento de la cartera morosa.

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1-Riesgos Crediticio**

#### **2.2.1.1.-Definición de Riesgo Crediticio.**

Riesgo de crédito: se define como la “pérdida que originaría el posible impago o perdida de solvencia de un deudor, es decir, existe una cierta probabilidad de que llegado el vencimiento del derecho de cobro no sea atendido, lo que conllevará una perdida para el acreedor” (Lopez, 2014 como se cita en Núñez, 2017, p. 23)

Paredes (2014) manifiesta que el riesgo del crédito no se “limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una entidad financiera, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operación con divisas, entre otras opciones” (p. 38)

Estupiñán & Estupiñán (2003) nos mencionan que la gestión de riesgos es un proceso ordenado, que tiene consistencia y permanencia en toda la empresa que ayuda a identificar, evaluar, medir, reportar tanto las amenazas y oportunidades que pueden afectar la consecución de sus objetivos.

Lara (2010) lo conceptualiza como el “riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes” (p. 132)

Garcia (2016) lo define como el riesgo de pérdidas por el no cumplimiento de una persona de sus deberes que tiene con el Banco.

Ticse (2015) nos menciona que es “la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados” (p. 21)

Díaz & Juárez (2018) lo conceptualizan como el proceso por medio donde la organización puede identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos producto del negocio con el fin de definir el perfil del riesgo, los compromisos que la entidad estaría dispuesta a asumir, como la cobertura que proteja sus recursos de la entidad y de los terceros que están bajo la administración de ellos.

Huertas (2005, como se cita en Ferrel, 2016) nos dice que “es expresado de una forma sencilla, si pensamos en la posibilidad que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso” (p. 20)

#### **2.2.1.2.-Tipos de riesgos de las entidades financieras.**

- Riesgo de Crédito: 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, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (Díaz & Juárez, 2018, p. 25)
- Riesgo de Mercado: Es la “contingencia de incurrir en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que las Instituciones Financieras” (Díaz & Juárez, 2018, p. 25)
- Riesgo de Tasa de Interés: Es la “posibilidad de asumir pérdidas, como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes” (Díaz & Juárez, 2018, p. 25)
- Riesgo de tipo de cambio: Es el “impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la Sociedad Financiera por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la institución, en cada una de las monedas con las que opera” (Díaz & Juárez, 2018, p. 25)



- **Riesgo de liquidez:** Es la “contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables” (Díaz & Juárez, 2018, p. 26)
- **Riesgo operativo:** Es la “posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación” (Díaz & Juárez, 2018, p. 26)
- **Riesgo legal:** Es la contingencia a presentarse que origina pérdidas como consecuencia de: “fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento o la condición de las Instituciones Financieras , derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones” (Díaz & Juárez, 2018, p. 26)

#### **2.2.1.3.-Etapas del Proceso de Gestión de riesgos.**

- **Identificación:** es la “etapa en la que se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, producto, procesos y líneas de negocios que desarrolla la entidad y de aquéllos que se produzcan en las nuevas líneas de negocio” (Hernández & Álvarez & Serrano, 2013, p. 6)
- **Medición:** es la “etapa en la que los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas, los límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad” (Hernández et. al., 2013, p. 6)
- **Control y mitigación:** es la “etapa que busca asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados” (Hernández et. al., 2013, p. 7)

- Monitoreo y comunicación: Es la “etapa que da seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas. Estos sistemas deberán asegurar una revisión periódica y objetiva de las posiciones de riesgos y la generación de información suficiente, para apoyar los procesos de toma de decisiones” (Hernández et. al., 2013, p. 7)

#### **2.2.1.4.-Modelos sobre Riesgos Crediticios.**

García y Sánchez (2005) identifican entre varios modelos y los clasifican entre tradicional y modernos, siendo estos:

- Modelo tradicional: que es conocido como modelo experto o de las cinco “C”, donde el rol fundamental se da a un analista de crédito (experto), siendo este quien analiza cinco factores claves. Tácitamente, el conocimiento de este individuo, en análisis y su evaluación son elementos fundamentales a la hora que entregue o no el crédito, estos elementos analizados por este sistema son los siguientes:
  1. Carácter: este mide la “reputación de la firma, su voluntad para pagar y su historial de pago, se ha establecido empíricamente que la antigüedad de creación de una empresa es un indicio adecuado de su reputación de pago” (García y Sánchez, 2005, p. 50).
  2. Capital: por medio de este se mide la “contribución de los accionistas en el capital total de la empresa y la capacidad de endeudamiento, estos se ven como buenos indicios de la probabilidad de quiebra” (García y Sánchez, 2005, p. 50).
  3. Capacidad: a través de este ítem se mide la habilidad para pagar, esto se ve reflejado en lo volátil que puede llegar hacer sus ingresos del deudor, es decir en la “viabilidad de las ganancias del acreditado. Se dice que el pago de su deuda sigue un patrón de constancia pero las ganancias son volátiles y puede haber periodos en los que disminuye la capacidad de pago de la empresa” (García y Sánchez, 2005, p. 50).

4. Colateral: si dado un acontecimiento de no pago, la entidad obtendría derechos sobre el colateral hipotecado (dejado en garantía) por el deudor. En tal caso de incumplimiento, la entidad tiene “determinados derechos sobre el colateral gravado por el acreditado. Cuanto más prioritaria sea la reclamación, mayor es el valor de mercado del colateral correspondiente y menos la exposición al riesgo del crédito” (García y Sánchez, 2005, p. 51)
5. Ciclo económico: nos menciona que es un “elemento importante en la determinación de la exposición crediticia, sobre todo en aquellos sectores económicos que dependen de él” (García y Sánchez, 2005, p. 51)

García y Sánchez (2005) por ultimo hace un hincapié acerca de las deficiencias al modelo tradicional siendo estos la: consistencia y subjetividad. Debido a que cada experto aplica de manera variada factores subjetivos que se diferencia de un cliente a otro, siendo este un elemento que perjudica la correcta toma de decisiones, que a la larga para la institución se convertirá en una dificultad debido a su crecimiento ya que necesita inversión en capacitación de su personal.

- Modelos modernos:

1. Modelos Z-Score: dado por Altman (1968, citado por García y Sánchez, 2005, p.52) utiliza el análisis discriminante como la técnica apropiada para su modelo, este “análisis discriminante en su forma más simple busca obtener una combinación lineal de las características que mejor discriminan entre los grupos clasificados, es decir que maximice la varianza entre grupos y minimice la varianza dentro de cada grupo”. Por medio de esta se busca estudiar un grupo de indicadores financieros siendo su objetivo el de clasificar a las empresas en dos grupos:
  - Bancarrota
  - No Bancarrota

2. Modelo de Respuesta Binaria: este modelo fue creado por Credit Suisse Financial (1997, citado por García y Sánchez, 2005, p.54), dado por la escasez de información que existía sobre las carteras de crédito, utilizando un enfoque de portafolio para modelar el riesgo de no pago de los créditos analizados, siendo los datos requeridos de este modelo:

- El monto de cada uno de los créditos que conforman la cartera. Estos montos corresponden al saldo insoluto de los créditos, ya que lo que se desea saber es la cantidad de dinero que se pueda perder en caso de que el acreditado se declare en quiebra.
- La probabilidad de quiebra de estos créditos. Este modelo supone que todos los créditos son homogéneos y por consiguiente todos tienen la misma probabilidad de quebrar.
- Otro dato son los porcentajes de recuperación esperados en los créditos, así como su variabilidad a través del tiempo.

### ***2.2.3.-Morosidad***

#### **2.2.3.1.-Definición de Morosidad.**

Royo (2013, como se cita en Núñez, 2017) lo define como la “situación a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así un moroso es aquel que aun no teniendo un incumplimiento definitivo, se retrasa en el pago de sus deudas” (p.24)

Díaz y Juárez (2018) nos menciona que la “morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la Cooperativa” (p. 32)

Brachfield (2012) nos dice que es un hecho suscitado a diario en las empresas, donde estas tratan de lidiar con el fin de no perjudicar su liquidez y poder seguir invirtiendo, debido

a que los morosos justifican su incumplimiento, además de encontrar resistencia en el pago de sus obligaciones crediticias.

Pascual y Remache (2012, citado por Unuysoscco, 2018) menciona “la morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos” (p. 39)

Ticse (2015) nos dice que es el escenario donde llega una persona que "incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así, 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” (p. 46)

Ticse (2015) nos menciona que se considera que el cliente se halla en mora cuando su “obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación” (p. 46)

### **2.2.3.2.-Características de la Morosidad.**

Según Brachfield (2012, citado por Unuysoscco, 2018). Encuentra las siguientes características:

- Los morosos intencionales: “deudores que pueden pagar pero no quieren. Son los de la mala fe, a que podrían pagar, puesto que tienen suficiente liquidez, pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretender ganar dinero a costa de los proveedores” (p. 38)
- Los deudores fortuitos o sobrevenidos: que quieren pagar pero no pueden. “En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda a que por el momento no tienen liquidez” (p. 38)

- Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar: “Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados” (p. 38)
- Los deudores circunstanciales: “que pueden pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor. Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe” (p. 38)
- Los deudores insumisos: “que aunque pueden pagar no quieren hacerlo a que no consideran que existía la deuda. Son los deudores que se niegan a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamado son injustos” (p. 38)

#### **2.2.3.3.-Modelos sobre Morosidad.**

1. Para Gala (2008, como se cita en Gonzáles y Gomes, s.f., p. 7), hace mención que las “mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia”, identifica tres factores que son el tiempo, periodos de riesgo y el factor de confianza, que ayuda a evitar situaciones críticas como obtener el cobro de sus clientes morosos.

De estos factores se menciona que la primera es donde la entidad deba actuar con rapidez puesto que a medida que pase del primer mes el porcentaje de pago se reduce drásticamente, en el segundo factor explica que hay periodos en el año donde se producen los impagos siendo riesgosos y por último en el tercer factor hace hincapié que el moroso hace una jerarquía de pago por sus prioridades donde selecciona a quien pagar o quien retrasarle el pago, de ello recomienda que el tema de confianza cumple un rol muy importante.

En conclusión el autor manifiesta puntos clave que a continuación se mencionara para actuar contra los morosos:

- Análisis previo de los créditos (procurar ser cliente de los mismos bancos que el moroso, pedir referencia a estos de los clientes con los que se trabaje, utilizar información del Registro Mercantil, de proveedores y de otros clientes);
- Establecer un límite de crédito (en función de los distintos tipos de clientes);
- Realizar correctamente la apertura de créditos del cliente (datos fiscales, de facturación, dirección, datos personales, etc)
- Procurar utilizar métodos de cobro que garanticen el pago (domiciliaciones bancarias);
- Conocer los sistemas internos de pago del deudor (que días paga, porque medio);
- Volcarse en los sistemas de facturación, obtener la firma y aceptación del deudor en presupuestos;
- Prevenir el vencimiento en el pago, anticipando la comunicación con el deudor para asegurar el mismo; y
- Conseguir controlar el gasto derivado de las insolvencias de clientes.

2. De Jaime (1992, como se cita en Gonzáles y Gomes, s.f., p. 8) hace mención “habrá que distinguir entre aquellas situación en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee”

De ello precisa que debe haber una clasificación de los impagos clasificándolos por los motivos que les llevo al impago. Además enfatiza que debe haber un proceso de seguimiento al crédito avizorando fallos de la misma empresa otorgante, por último se debe implementar una gestión eficaz al cobro de la deuda. Pasando por estas etapas ya se podría haber como impagos reales.

A continuación se mencionara las claves para combatir la morosidad de acuerdo al autor:

- Determinar el riesgo comercial o cliente
- Establecer un límite de crédito de acuerdo con el tipo de cliente

- Cuidados en la elaboración de la factura
- Utilización de los distintos métodos de cobro y recobro
- Evitar los floats del cobro (float comercial y financiero)
- Combatir los mitos en la gestión de cobros

## **2.3.-Marco Conceptual**

### **2.3.1.-Marco Conceptual de Variables**

#### a. Variable Riesgo Crediticio

- Apalancamiento: es “simplemente usar endeudamiento para financiar una operación” (Godoy, 2018, p. 12)
- Capacidad: se refiere a la manera de ser idónea para algo, dicha cualidad puede recaer en un individuo, entidad u organización, e incluso, en una cosa (Aranda, 2019)
- Crédito: esta dado como el “cambio de riquezas, esta puede ser de una presente a una futura, siempre y cuando esta esté basada en un estudio de confianza y previa evaluación de solvencia por parte del deudor” (Ferrel, 2016, p. 17)
- Endeudamiento: Es la “capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral” (Díaz y Juarez, 2018, p.35).
- Liquidez: es la “facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo” (Godoy, 2018, p. 12)
- Riesgo: definida como la “posibilidad de que se sufra algún daño económico, este daño puede ser ocasionado por diferentes factores como puede ser la inseguridad de la forma en que presenta las variables a futuro que no se pueden determinar” (Ferrel, 2016, p. 19)
- Riesgo de Crédito: se da como una eventualidad donde una entidad pueda caer en pérdidas afectando el valor de sus activos dado que sus deudores incumplan de



manera oportuna o cumplan parcialmente lo acordado contractualmente (Díaz y Juárez, 2018)

- Rentabilidad: se entiende como el “porcentaje de utilidad o beneficio que rinde un activo durante un período determinado de tiempo. Rentabilidad, en un sentido más amplio, se usa para indicar la calidad de rentable de producir beneficios que tiene una actividad, negocio o inversión” (Díaz y Juárez, 2018, p. 36)

b. Variable Morosidad

- Cliente moroso: hace hincapié al usuario que tienen cuentas y éstas están dentro del grupo de tiempo que en un periodo no se llega a cobrar (Lopez, 2018)
- Falta de Pago: lo define como el usuario que no cumple el pago al comienzo de su primera cuota (Lopez, 2018)
- Float: significa el “periodo de flotación de entre dos fechas” (Gonzáles y Gomes, s.f., p. 8)
- Float comercial: es donde “vendrá expresado por el periodo entre las fechas de vencimiento teórico de las ventas y el día en que se produzca realmente el cobro” (Gonzáles y Gomes, s.f., p. 8)
- Float financiero: es el “periodo comprendido entre la fecha que realmente se produzca el cobro/pago por el cliente y la fecha de disposición en valor de los fondos” (Gonzáles y Gomes, s.f., p. 8)
- Deuda atrasada: se refiere al compromiso que tiene adicionando los intereses que se genera por los atrasos (Lopez, 2018)
- Morosidad: se entiende al proceso donde el deudor sea su condición como persona natural o jurídica, incumple el pago a la prescripción de una obligación (Aranda, 2019)

- Moroso: se entiende como “pertenecen al grupo de clientes, constituyendo un saldo mucho menos líquido que los clientes sin problemas de pago” (Masson, 2014, como se cita en Lopez, 2018, p.26)
- Pago: se refiere al acatamiento de la obligación, que por medio de ella se da por terminado esta, además el acreedor queda satisfecho y el deudor liberado de esa obligación. Siendo este pago completo, salvo algunas excepciones donde su cumplimiento es parcial. (Aranda, 2019)

### ***2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones***

- Políticas de gestión: no hace mención a la gestión de créditos donde cumple un rol sustancial en la consecución de sus objetivos en ventas de la empresa. “Esto abarca puntos relevantes como: seleccionar de manera rigurosa el crédito para reducir riesgos, optar por financiamiento más económico que permita sostener a la empresa y un riguroso sistema de cobranzas” (Santandreu, 2002, como se cita en Godoy, 2018, p. 10)
- Capacidad de Pago: nos hace mención como un “un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras” (Aranda, 2019 , p.62)
- Capacidad de Endeudamiento: hace referencia a el “límite de endeudamiento que ostenta el cliente en base a la evaluación previa de sus ingresos debidamente documentados, también de las cargas dineradas que tiene y del nuevo compromiso de pago asumido ante la empresa” (Morales, 2014, como se cita en Godoy, 2018, p. 12)
- Incumplimiento de pago: nos hace mención “que es inicialmente el margen de culpa del deudor y es el resultado de la simple constatación de la falta de lo prometido entre lo ejecutado por el deudor” (Pizarro, 2010, como se cita en Lopez, 2018, p. 26)

- Compromiso de pago: es definida como un “conjunto de obligaciones que la empresa ha contraído, como consecuencia de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y que deberán ser pagadas con dinero, con bienes o mediante la prestación de un servicio” además nos menciona que es mejor conocida como cuentas por pagar (Brito, 2014, como se cita en Vivanco, 2018, p. 23)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

H.G.- Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

- H.E.1.- Existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
- H.E.2.- Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
- H.E.3.- Existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

#### **3.3.-Variables**

##### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

- Riesgo Crediticio

Díaz y Juárez (2018) lo define como “Aplicar políticas de gestión en la que se señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente” (p. 39)

- Morosidad

Unuysoncco (2018) lo define como el “resultado del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serían las consecuencias si no regulariza sus compromisos” (p. 53)

### ***3.3.2.-Operacionalización***

- Definición Operacional de Riesgo Crediticio

Para operativizar el presente trabajo de acuerdo a la definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones políticas de gestión, capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, que ayudara a realizar una mejor interrelación entre las variables y sus dimensiones.

- Definición Operacional de Morosidad

De acuerdo a la operativización de la presente variable y su definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones Incumplimiento de pago y compromisos de pago.

Cuadro de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Respuesta
Riesgo Crediticio	Díaz y Juárez (2018) lo define como "Aplicar políticas de gestión en la que se señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente" (p. 39)	Para operativizar el presente trabajo de acuerdo a la definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones políticas de gestión, capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, que ayudara a realizar una mejor interrelación entre las variables y sus dimensiones.	Políticas de Gestión  Capacidad de pago  Capacidad de endeudamiento	Determina el tipo crédito para aprobarla Monitorea el crédito para recuperarla Investiga el nivel de ingresos y gastos para conocer al cliente Determina el nivel de saldo para conocer al cliente Determina la liquidez para conocer al cliente Evalúa la Rentabilidad y Eficiencia para conocer al cliente	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
Morosidad	Unuysoncco (2018) lo define como el "resultado del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serían las consecuencias si no regulariza sus compromisos" (p. 53)	De acuerdo a la operativización de la presente variable y su definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones Incumplimiento de pago y compromisos de pago.	Incumplimiento de pago  Compromiso de pago	Reconoce al cliente moroso para su evaluación Evalúa la falta de pago del cliente para su evaluación Identifica la deuda atrasada para su evaluación Reconoce la voluntad de pago para su evaluación Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Método Universal***

El método que se utilizará en la presente investigación será el método científico, donde Ñaupás et al (2018) señala que es un:

Proceso ordenado que permite generar el conocimiento científico de la realidad y verificarlo, empieza con la identificación de un problema, continua con la revisión de la literatura existente sobre el problema identificado en base a estos conocimientos plantea hipótesis, luego recolecta la información necesaria que permita su verificación o no, para finalmente llegar a conclusiones que se constituyen en conocimientos científicos provisionales (p. 171)

Tamayo (2003) concluye como un “conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p.28)

Por cuanto nuestra investigación se ciñe a un procedimiento formal donde se estructura comprende desde el planteamiento del problema hasta la contratación de sus

hipótesis, mediante la aplicación de un instrumento, aprovechando la verificación de la documentación encontrada, y por último apoyándose a la observación del contexto, utilizaremos como método universal el método científico.

#### ***4.1.2.-Método General***

Valderrama (2015) dado a la investigación se desarrollara los métodos deductivo e inductivo, por cuanto se pondrá énfasis en la teoría y sus modelos, y con el apoyo de una observación sistemática se recolectaran datos, que genere mayor precisión en el tema de estudio, así se pueda plantear conjeturas mediante la formulación de hipótesis, deduciendo consecuencias a estas premisas, y finalmente plantear soluciones más confiables a nuestra investigación.

#### ***4.1.3.-Métodos Específicos***

Valderrama (2015) En el presente trabajo de investigación por su connotación utilizaremos los métodos histórico, comparativo y estadístico; debido a que se busca comparar sistemáticamente los datos obtenidos de casos encontrados en el desarrollo del estudio, ayudando al procesamiento, el análisis y la interpretación de la data, fortaleciendo más los resultados.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

En la presente investigación será de tipo Básica por cuanto Ñaupas et al (2018, p.134) manifiesta que “recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, [...] es básica por que sirve de cimiento a la investigación aplicada” por lo que el presente trabajo no está interesado bajo premisas pecuniarias su único fin es describir conceptualmente y ampliar los conocimientos sobre nuestras variables de estudio mediante la demostración de la relación que existe entre ellas y a su vez los resultados que se obtengan



sirvan para futuras investigaciones relacionadas a la nuestra sobre el riesgo crediticio y morosidad en los clientes del banco continental agencia Satipo 2020.

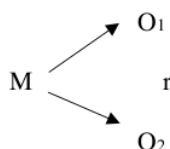
#### **4.3.-Nivel de Investigación**

El nivel correlacional, que para Hernández y Mendoza (2018), menciona que son “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (p. 81)

Gracias a ello nuestra investigación busca especificar propiedades de cada variable y medir su relación entre ellas por medio del uso de la estadística.

#### **4.4.-Diseño de la Investigación**

Responde a una investigación No experimental, ya que no se manipulara deliberadamente las variables y en que solo se observara los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además según el periodo de secuencia de estudio es una investigación transversal, descriptiva, correlacional, por cuanto la recolección de datos será en un solo momento, así mismo describiremos y analizaremos dos variables para establecer la relación entre ellos. (Hernández y Mendoza 2018)



Donde:

O<sub>1</sub>: Variable Riesgo Crediticio

M: Muestra

O<sub>2</sub>: variable morosidad

r: relación que existe entre variables

## 4.5.-Población y Muestra

### 4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199) lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, De acuerdo a ello la población de la presente investigación y viendo la unidad de análisis, son 156 clientes particulares pertenecientes al Banco Continental agencia Satipo.

### 4.5.2.-Muestra

Hernández y Mendoza (2018) nos mencionan que es un subgrupo de la población donde se recolectara los datos y esta debe ser representativa, de ello aplicaremos la muestra probabilística porque todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegido.

Haciendo una sinergia entre los conceptos vertidos y aplicando la fórmula dada para poblaciones finitas, obtenemos un total de 111 clientes

Tamaño de Muestra

Consistiendo en la elección de la muestra cuyas características sean similares a la población objetivo, donde la representación la determina el investigador.

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

$$n = \frac{(156 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}{[(0.05^2 (155)) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)]}$$

$$n = \frac{150}{1.35}$$

$$n = 111$$

**Tabla 3.***Diseño de la Muestra*

<b>Total de clientes del Banco Continental Agencia Satipo</b>	<b>156</b>
<b>Muestra para la investigación</b>	<b>111</b>

Nota. Tabla elaborada en función a los clientes del banco continental

**4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos****4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos**

Como técnicas de investigación se utilizarán el análisis documental, la encuesta.

El análisis documental, que para Niño (2011), lo entiende como: las fuentes cuya consulta te permite obtener información, además de ser un testimonio escrito de un hecho que ha ocurrido.

La encuesta definida por Arbaiza (2014) lo conceptualiza dentro de su libro de cómo elaborar una tesis de grado como el:

Método más apropiado, confiable y valido cuando se trata de una muestra grande y dispersa geográficamente; logra mayor alcance, incluso, si se puede enviarse por correo electrónico, lo cual significa un menor costo en comparación con las entrevistas telefónicas y las entrevistas personales, sobre todo en el caso de que el entrevistador sea obligado a viajar (p. 209).

**4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos**

El utilizado es el cuestionario, para Ñaupas et al (2018), señala que es una modalidad de la encuesta que “consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo” (p. 291)

Cabe mencionar que el presente cuestionario pasó por un proceso de validación a través de juicio de expertos representados por el Maestro Calderon Fernández Paul Cesar, Mg

Gomez Chanca Flaviano y el Mtro Rojas Balvin Percy quienes según la matriz de validación nos dieron un porcentaje de 82,78 % estando dentro del rango excelente, luego a través del estadístico alfa de cronbach se hizo un piloto y se obtuvo un resultado de 0,986 siendo un resultado confiable para su aplicación.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para Niño (2011), señala que: Es un proceso que busca obtener datos de un proyecto, instituye el conjunto que agrupa la información sobre los hechos materia de estudio, para obtener datos primarios y secundarios que permita recabar información de la realidad (población).

- Se analizara y visualizara los datos mediante el análisis estadístico descriptivo de cada variable.
- Se evaluara la confiabilidad y validez lograda por los instrumentos de medición.
- Se analizara mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).
- Se prepara los resultados para presentarlos mediante tablas, gráficas y cuadros.
- En la presente se aplicará el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 25.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

El presente trabajo se está desarrollando respetando los criterios éticos dados por el reglamento del comité de ética, además respetara las normas establecidas por la universidad estipulados en el reglamento general de investigación y reglamento general de grados y títulos de la universidad, además se está respetando las autorías de otros autores que nutren a nuestra investigación, por lo que se centra a los principios de rigor científico, y se somete al software de la universidad para que evite plagios y otros, conllevando al éxito de la presente.

**CAPÍTULO V**  
**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**5.1.-Descripción de Resultados**

Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: riesgo crediticio y morosidad.

VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO

**Tabla 4.**

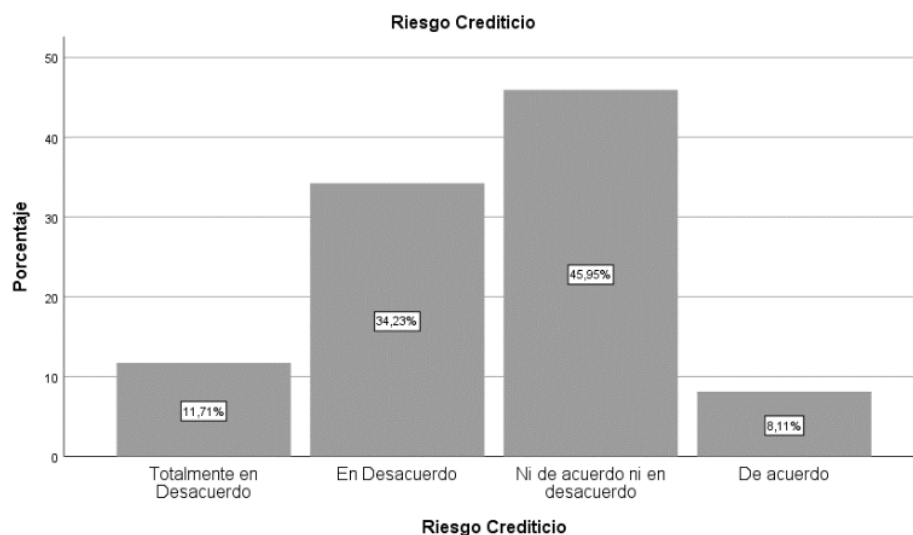
*Resultados porcentuales de la variable 1 Riesgo Crediticio*

		<b>Riesgo Crediticio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	11,7	11,7	11,7
	En Desacuerdo	38	34,2	34,2	45,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	45,9	45,9	91,9
	De acuerdo	9	8,1	8,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida del cuestionario

**Figura 01.**

*Resultados porcentuales de la variable 1 Riesgo Crediticio*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 4.

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los clientes de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto al riesgo crediticio, se obtuvo un 45.95% el cual indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el riesgo crediticio ya que esta no se desarrolla adecuadamente en la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que el riesgo crediticio es levemente desfavorable.

**Tabla 5.**

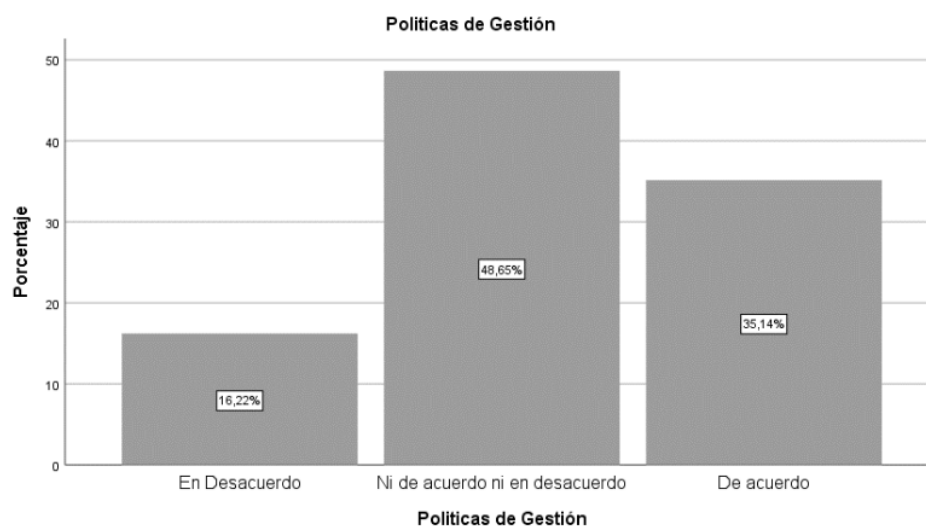
*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 1: Políticas de Gestión*

		<b>Políticas de Gestión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	18	16,2	16,2	16,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	48,6	48,6	64,9
	De acuerdo	39	35,1	35,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información obtenida del cuestionario

**Figura 2.**

*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 1: Políticas de Gestión*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 5.

**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los clientes de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto a las políticas de gestión, se obtuvo un 48.65% el cual indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que se determinen los tipos créditos y existan una correcto monitoreo ya que no se estaría socializando esos temas adecuadamente

en la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que las políticas de gestión están teniendo una percepción levemente favorable.

**Tabla 6.**

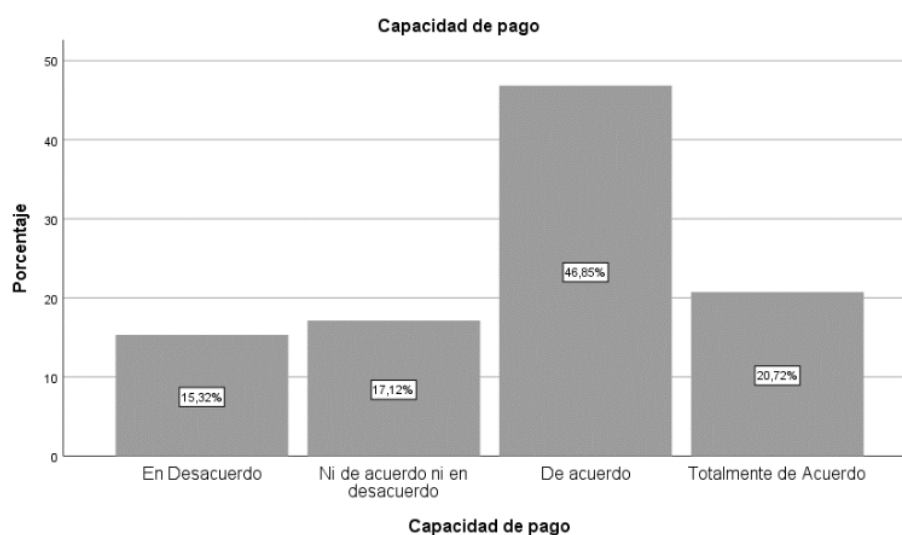
*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 2: Capacidad de pago*

		Capacidad de endeudamiento			Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	45,9	45,9	45,9
	De acuerdo	42	37,8	37,8	83,8
	Totalmente de Acuerdo	18	16,2	16,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a los resultados del cuestionario

**Figura 3.**

*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 2: Capacidad de pago*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 6.

**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto a la capacidad de pago, se obtuvo un 46.85% el cual indicaron que están de acuerdo en que se está desarrollando de manera adecuada la investigación del nivel de ingresos y gastos como también del manejo de saldos que se



informan a los clientes en la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que la capacidad de pago es favorable.

**Tabla 7.**

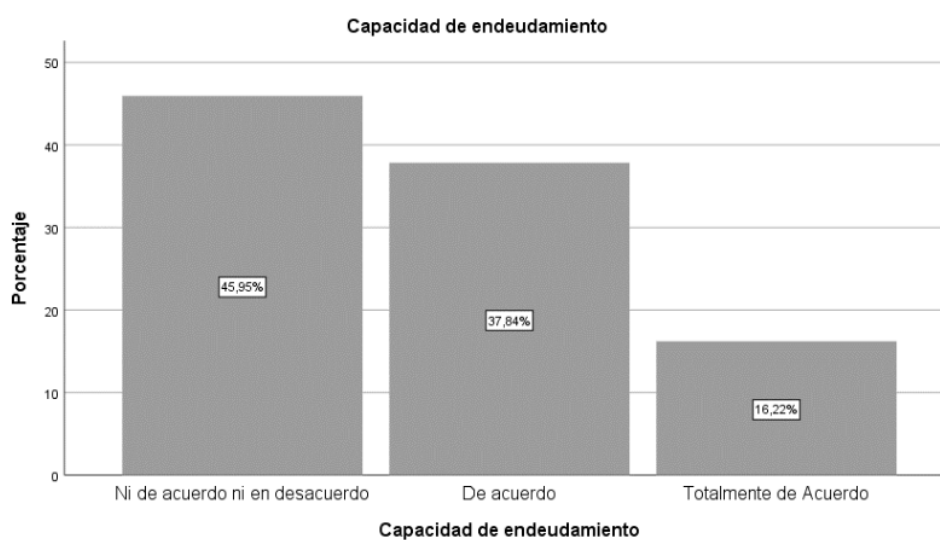
*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 3: Capacidad de endeudamiento*

		Capacidad de endeudamiento			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	45,9	45,9	45,9
	De acuerdo	42	37,8	37,8	83,8
	Totalmente de Acuerdo	18	16,2	16,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información del cuestionario

**Figura 4.**

*Resultados porcentuales de la variable 1dimension 3: Capacidad de endeudamiento*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 7.

**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto a la capacidad de endeudamiento, se obtuvo un 45.95%

el cual indicaron que no están en acuerdo ni en desacuerdo en que se estaría determinando la liquidez de sus clientes como también la rentabilidad que tienen al momento de su evaluación en la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que la capacidad de endeudamiento es levemente favorable.

#### VARIABLE 1: MOROSIDAD

**Tabla 8.**

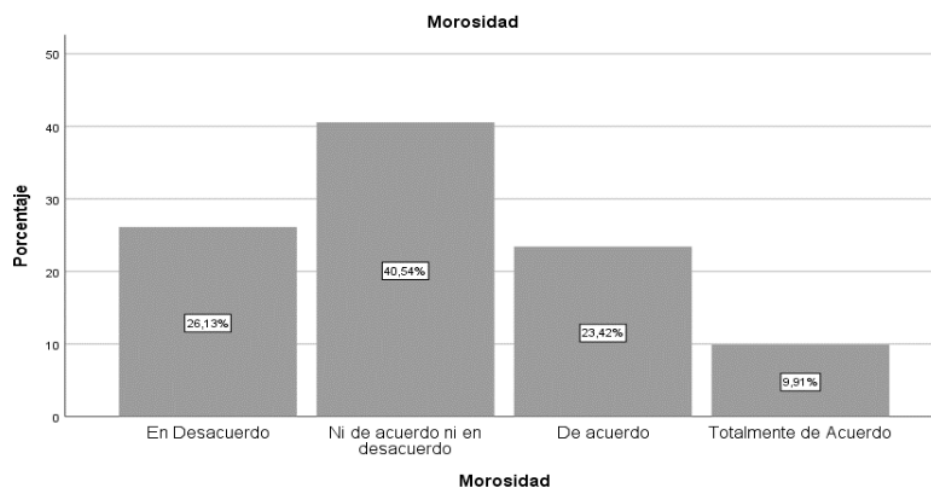
*Resultados porcentuales de la variable 2: Morosidad*

		Morosidad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En Desacuerdo	29	26,1	26,1	26,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	40,5	40,5	66,7
	De acuerdo	26	23,4	23,4	90,1
	Totalmente de Acuerdo	11	9,9	9,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información del cuestionario

**Figura 5.**

*Resultados porcentuales de la variable 2: Morosidad*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 8.

### Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto a la morosidad, se obtuvo un 40.54% el cual indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que la morosidad afecta negativamente a la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que la morosidad es desfavorable.

**Tabla 9.**

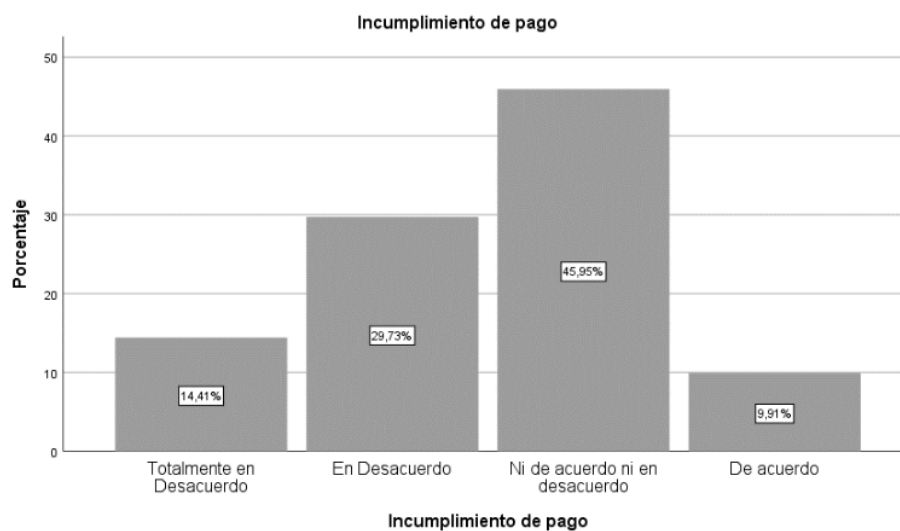
*Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Incumplimiento de pago*

		Incumplimiento de pago			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en Desacuerdo	16	14,4	14,4	14,4
	En Desacuerdo	33	29,7	29,7	44,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	45,9	45,9	90,1
	De acuerdo	11	9,9	9,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario.

**Figura 6.**

*Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Incumplimiento de pago*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 9.

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto al incumplimiento de pago, se obtuvo un 45.95% el cual indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que la entidad están reconociendo correctamente al cliente moroso, su evaluación de la falta de pago como la identificación de deudas atrasadas afectando negativamente a la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que el incumplimiento de pago es desfavorable.

**Tabla 10.**

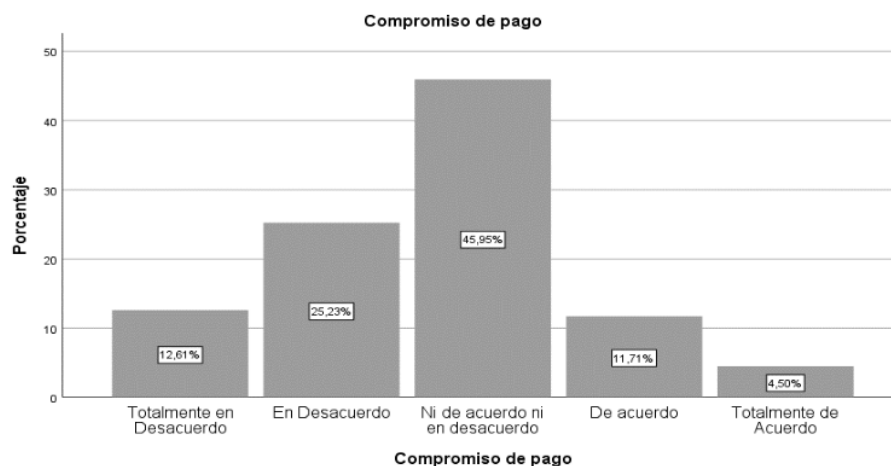
*Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de pago*

		Compromiso de pago			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en Desacuerdo	14	12,6	12,6	12,6
	En Desacuerdo	28	25,2	25,2	37,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	45,9	45,9	83,8
	De acuerdo	13	11,7	11,7	95,5
	Totalmente de Acuerdo	5	4,5	4,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada en función a la información del cuestionario.

**Figura 7.**

*Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de pago*



Nota. Figura elaborada en función a la tabla 10.

### Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa Banco Continental agencia Satipo, respecto al compromiso de pago, se obtuvo un 45.95% el cual indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que la entidad estarían reconociendo la voluntad de pago de los clientes, como aceptando las peticiones de aplazamiento de algún pago de un crédito además de identificar de lo que origina las demoras máximas del pago de un crédito afectando negativamente a la empresa Banco Continental agencia Satipo. Cuyo resultado indica que el compromiso de pago es levemente desfavorable.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### Hipótesis general

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 11.**

*Correlación de hipótesis general*

		Correlaciones	
		Riesgo crediticio	Morosidad
Riesgo crediticio	Coefficiente de Correlación	1	,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	111	111
Morosidad	Coefficiente de Correlación	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

Nota. Tabla procesada en función de la información del cuestionario

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.612 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.”

Hipótesis Específica 1

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 12.**

*Hipótesis Especifica Uno*

		Correlaciones	
		Políticas de gestión	Morosidad
Políticas de gestión	Coefficiente de Correlación	1	,492**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	111	111
Morosidad	Coefficiente de Correlación	,492**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

Nota. Tabla procesada en función a la información del cuestionario

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.492 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.”

### Hipótesis Específica Dos

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 13.**

*Correlación Hipótesis Dos*

		Correlaciones	
		Capacidad de pago	Morosidad
Capacidad de pago	Coefficiente de Correlación	1	,538**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	111	111
Morosidad	Coefficiente de Correlación	,538**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

Nota. Tabla procesada en función de la información del cuestionario.

#### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1



De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.”

Hipótesis Específica Tres

6

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

2

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

1

b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 14.**

*Correlación Hipótesis Tres*

		Correlaciones	
		Capacidad de endeudamiento	Morosidad
Capacidad de endeudamiento	Coefficiente de Correlación	1	,472**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	111	111
Morosidad	Coefficiente de Correlación	,472**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

Nota. Tabla procesada en función de la información del cuestionario

### 2 c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

“De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.472 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.”

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

<sup>6</sup> De acuerdo con el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020. Se definió teóricamente el termino de se da como una eventualidad donde una entidad pueda caer en pérdidas afectando el valor de sus activos dado que sus deudores incumplan de manera oportuna o cumplan parcialmente lo acordado contractualmente (Díaz y Juárez, 2018). <sup>1</sup> Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.612 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media.

<sup>6</sup> Encontrando cierta similitud con la investigación de Díaz y Juárez (2018) en su tesis titulada “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán”, llego a las siguientes <sup>4</sup> conclusiones: El personal que trabaja en el área de crédito no está llevando el proceso de selección de socios deudores de una manera correcta, debido a que no cuentan con la preparación adecuada que vayan de acuerdo a las funciones del cargo. No se están aplicando los procedimientos crediticios en cuanto el otorgamiento de crédito y las cobranzas correspondientes de acuerdo a los procedimientos y normas de crédito.

<sup>6</sup> De acuerdo con el objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020. Se definió teóricamente el termino de morosidad: se entiende al proceso donde el deudor sea su condición como persona natural o jurídica, incumple el pago a la prescripción <sup>1</sup> de una obligación (Aranda, 2019). Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.492 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

<sup>6</sup> Encontró cierta similitud con la investigación de Unuysoncco (2018) en su tesis titulada “Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco – banco de la microempresa S.A –

agencia pamplona, San Juan de Miraflores 2018”, llevo a tener las siguientes conclusiones:

<sup>3</sup> Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo Crediticio y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,924$ ,  $p < 0,05$ ).

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis especifican 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,754$ ,  $p < 0,05$ ).

<sup>1</sup> De acuerdo con el objetivo específico 2: Establecer relación que existe entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020. Se definió teóricamente el termino de capacidad de Pago: nos hace mención como un “un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras” (Aranda, 2019 , p.62). <sup>1</sup> Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media.

<sup>1</sup> Encontrando cierta similitud con la investigación de Ferrel (2016) en su tesis titulada “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015”, llevo a las siguientes conclusiones: 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 es 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.

<sup>6</sup> De acuerdo con el objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020. Se definió teóricamente el termino de capacidad de Endeudamiento: hace referencia a el “límite de endeudamiento que ostenta el cliente en base a la evaluación previa de sus ingresos debidamente documentados, también de las cargas dineradas que tiene y del nuevo compromiso de pago asumido ante la empresa” (Morales, 2014, como se cita en Godoy, 2018, p. 12). <sup>1</sup> Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.472 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

<sup>1</sup> Encontrando cierta similitud con la investigación de Garcia (2016) en su tesis titulada “La Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de el porvenir del Banco Azteca en el año 2014”, llego a las siguientes conclusiones: <sup>2</sup> La gestión del riesgo crediticio ha tenido una incidencia negativa y significativa en la morosidad de la agencia de El porvenir del banco azteca siendo 60% la tasa de morosidad en el año 2014. La gestión del riesgo crediticio en la agencia de El porvenir del banco azteca, está dada un número reducido de requisitos para obtener un préstamo personal y de consumo.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.612 y el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.492, el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se acepta la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.538, el cual indica que existe una correlación positiva media. Por ello se acepta la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.
4. De acuerdo con la hipótesis específico 3, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.472, el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se acepta la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.

### RECOMENDACIONES

1. Se sugiere publicar los resultados obtenidos en el trabajo, además a la gerencia se debe incidir bastante en el análisis de las políticas de gestión que se está teniendo en la organización, como el análisis de la capacidad de pago y endeudamiento de sus clientes esto con el objeto de disminuir los incumplimientos de pagos respetando los compromisos de pagos dados entre la organización y sus clientes.
2. Se sugiere ajustar las políticas de crédito en relación a la determinación del tipo de crédito y su monitoreo para la atención de los clientes gracias a las correctas sensibilizaciones que se pueden dar en la interna de la entidad ya que en el último año hubo un alto porcentaje en la cartera de morosidad.
3. Se sugiere a la dirección que elabore un proceso automatizado para conocer la clasificación crediticia de los clientes y apoyarse al sistema que ofrece la SBSS, el cual debe estar bajo criterios de expertos y riesgos en finanzas, así como la experiencia de los analistas de créditos, puesto de no considerarse los resultados dados en el presente trabajo seguirían incrementando la tasa de morosidad perjudicando en la liquidez de la empresa.
4. Se sugiere llevar en adelante futuras investigaciones relacionadas a nuestro tema, esto permitiría conocer más las realidades que atraviesan las entidades financieras no solo de satipo sino también la del ámbito regional y nacional, profundizando temas como la determinación de la liquidez que tiene sus clientes como también la evaluación de la rentabilidad y eficiencia de pago que tienen para con sus entidades financieras.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aranda, D. (2019). *Capacidad de pago y la morosidad en la Financiera Crediscotia Agencia Huánuco 2019* (Tesis de Pre Grado). Universidad de Huánuco, Perú.
- Arbaiza, L. (2014) *Como elaborar una tesis de Grado*, Perú, Lima: Universidad ESAN
- Brachfield, P. (2012) *Cobro de Impagos*, Barcelona, España, Ediciones Gestión 2000.
- Díaz, G. y Juárez, Y. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán* (tesis de Pre Grado). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.
- Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2003) *Análisis Financiero y de Gestión*, Colombia, ECOE Ediciones
- Ferrel, D. (2016) *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015* (Tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- García, J. (2016) *La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de el porvenir del banco azteca en el año 2014* (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- García, M. y Sánchez, C. (2005). *Riesgo de crédito en México: aplicación del modelo CreditMetrics* (Tesis de Licenciatura). Universidad de las Américas Puebla, Mexico.
- Godoy, A. (2018). *Gestión de crédito y morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018* (tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- González, J. y Gomes, R. (s.f.). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. Consultado el 23 de marzo del 2020.  
[http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/1111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/1111b.pdf)



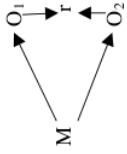
- Hernández, M., Álvarez, L. y Serrano, N. (2013) *Modelo de gestión de riesgo crediticio, como herramienta para la administración de la cartera de préstamos en las cajas de crédito* (Tesis de Pre Grado). Universidad de El Salvador, San Salvador.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018), *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Lara, J. (2010) *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas* (Tesis de Post Grado). Universidad de Granada, España.
- Lopez, M. (2018). La estrategia y la morosidad en la cooperativa 29 de agosto de la PNP limitada, Lima, 2018. (Tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Morales, M. (2007) *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria* (Tesis de Pre Grado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones dela U
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, Bogotá, Ediciones dela U.
- Núñez, F. (2017) *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia* (Tesis de Pre Grado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Paredes, L. (2014) *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito FRANDESC LTDA., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo* (tesis de Pre Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.

- Ticse, P. (2015) *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera EDYFICAR oficina especial-El Tambo* (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Unuysoncco, J. (2018). *Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco – banco de la microempresa S.A –agencia pamplona, san juan de Miraflores 2018* (tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Valderrama, S. (2015), *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vivanco, Z. (2018). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Afectación en los Compromisos de Pago*, Empresa Melkarth Logistic Network SAC, Pueblo Libre, 2018. (Tesis de Pre Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

**ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### “Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PG: ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?	OG: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020.	HG: Existe una relación significativa entre el Riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.	V1: Riesgo Crediticio DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de gestión</li> <li>Capacidad de Pago</li> <li>Capacidad de Endeudamiento</li> </ul> INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> <li>Determina el tipo crédito para aprobarla</li> <li>Monitorea el crédito para recuperarla</li> <li>Investiga el nivel de ingresos y gastos para conocer al cliente</li> <li>Determina el nivel de saldo para conocer al cliente</li> <li>Determina la liquidez para conocer al cliente</li> <li>Evalúa la Rentabilidad y Eficiencia para conocer al cliente</li> </ul>	METODO a) Universal: Método científico b) General: Método Deductivo – Inductivo c) Métodos específicos: Método histórico comparativo y estadístico  TIPO: Aplicada NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal – Descriptivo Correlacional  Esquema: 
PE1: ¿Qué relación existe entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?	OE1: Establecer la relación que existe entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.	HE1: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.	V2: Morosidad VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de pago</li> <li>Compromiso de pago</li> </ul> INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce al cliente moroso para su evaluación</li> <li>Evalúa la falta de pago del cliente para su evaluación</li> <li>Identifica la deuda atrasada para su evaluación</li> <li>Reconoce la voluntad de pago para su evaluación</li> <li>Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación</li> <li>Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación</li> </ul>	Dónde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Riesgo Crediticio O <sub>2</sub> = Morosidad r = Relación de las variables  POBLACION: 156 clientes  MUESTRA ALEATORIA: 111 clientes  TECNICAS E INSTRUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>Cuestionario</li> </ul>
PE2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?	OE2: Establecer relación que existe entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.	HE2: Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.		
PE3: ¿Qué relación existe entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020?	OE3: Establecer la relación que existe entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.	HE3: Existe una relación significativa entre la capacidad de endeudamiento y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2020.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Respuesta
Riesgo Crediticio	Díaz y Juárez (2018) lo define como “Aplicar políticas de gestión en la que se señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente” (p. 39)	Para operativizar el presente trabajo de acuerdo a la definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones políticas de gestión, capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, que ayudara a realizar una mejor interrelación entre las variables y sus dimensiones.	Políticas de Gestión	Determina el tipo crédito para aprobarla Monitorea el crédito para recuperarla	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
			Capacidad de pago	Investiga el nivel de ingresos y gastos para conocer al cliente Determina el nivel de saldo para conocer al cliente	
			Capacidad de endeudamiento	Determina la liquidez para conocer al cliente Evalúa la Rentabilidad y Eficiencia para conocer al cliente	
Morosidad	Unuysoncco (2018) lo define como el “resultado del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serían las consecuencias si no regulariza sus compromisos” (p. 53)	De acuerdo a la operativización de la presente variable y su definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones Incumplimiento de pago y compromisos de pago.	Incumplimiento de pago	Reconoce al cliente moroso para su evaluación Evalúa la falta de pago del cliente para su evaluación Identifica la deuda atrasada para su evaluación Reconoce la voluntad de pago para su evaluación	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
			Compromiso de pago	Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta				
Riesgo Crediticio	Díaz y Juárez (2018) lo define como "Aplicar políticas de gestión en la que se señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente" (p. 39)	Para operacionalizar el presente trabajo de acuerdo a la definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones políticas de gestión, capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento, que ayudara a realizar una mejor interrelación entre las variables y sus dimensiones.	Políticas de Gestión	Determina el tipo crédito para aprobarla	1. El área de créditos del banco continental agencia saipoo determina el tipo de crédito según cliente para aprobarla para aprobarla	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo				
				Monitorea el crédito para recuperarla	2. El área de créditos del banco continental agencia saipoo monitorea el crédito según el cliente con mecanismos claros para poder recuperarla según sea el caso.					
				Investiga el nivel de ingresos y gastos para conocer al cliente	3. El área de créditos del banco continental agencia saipoo investiga el nivel de ingresos de sus clientes para poder conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
			Capacidad de pago	Determina el nivel de saldo para conocer al cliente	4. El área de créditos del banco continental agencia saipoo investiga el nivel de gastos de sus clientes para poder conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
				Determina la liquidez para conocer al cliente	5. El área de créditos del banco continental agencia saipoo determina el nivel de saldo que tuviesen sus clientes que permita conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
			Capacidad de endeudamiento	Determina la liquidez para conocer al cliente	Determina el nivel de saldo para conocer al cliente		6. El área de créditos del banco continental agencia saipoo determina el nivel de saldo que tuviesen sus clientes que permita conocerlos antes de que accedan algún crédito.			
					Determina la liquidez para conocer al cliente		7. El área de créditos del banco continental agencia saipoo determina la liquidez del cliente para conocerlos antes de que accedan algún crédito.			
			Morosidad	Unuysomoco (2018) lo define como el "resultado del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serian las consecuencias si no regulariza sus compromisos" (p. 53)	De acuerdo a la operacionalización de la presente variable y su definición conceptual se realizara por medio de las dimensiones Incumplimiento de pago y compromisos de pago.		Incumplimiento de pago	Reconoce al cliente moroso para su evaluación	8. El área de créditos del banco continental agencia saipoo reconoce al cliente moroso para una mejor evaluación ante algún crédito solicitado.	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo
								Evalúa la falta de pago del cliente para su evaluación	9. El área de créditos del banco continental agencia saipoo evalúa la falta de pago del cliente ante las notificaciones que se envían para una mejor evaluación del crédito.	
							Compromiso de pago	Identifica la deuda atrasada para su evaluación	10. El área de créditos del banco continental agencia saipoo identifica la deuda atrasada que existe en centrales de riesgo para la evaluación de algún crédito.	
Reconoce la voluntad de pago para su evaluación	11. El área de créditos del banco continental agencia saipoo identifica otras modalidades de pago ante alguna deuda atrasada para que mejore la evaluación del crédito que otorgue.									
Compromiso de pago	Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación	12. El área de créditos del banco continental agencia saipoo reconoce la voluntad de pago de sus clientes que permita una evaluación más flexible de algún crédito.								
	Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	13. El área de créditos del banco continental agencia saipoo reconoce la voluntad de pago de sus clientes mediante la información oportuna de cobros adicionales que se efectúa a la demora del pago de su deuda.								
	Compromiso de pago	Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación				Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación	14. El área de créditos del banco continental permite las peticiones de aplazamiento del pago de su deuda para evaluaciones de futuros créditos.			
						Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	15. El área de créditos del banco continental permite las peticiones de aplazamiento del pago de su deuda mediante rígidos cobros de penalidades que afectan su evaluación ante algún otro crédito.			
						Compromiso de pago	Permite las peticiones de aplazamiento para su evaluación	Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	16. El área de créditos del banco continental agencia saipoo identifica la demora máxima ante el tiempo de pago de alguna deuda para evaluaciones de otros créditos de sus clientes.	
								Identifica la demora máxima ante el tiempo de pago para su evaluación	17. El área de créditos del banco continental agencia saipoo identifica a sus clientes que mas demora tienen en el pago de sus deuda y que afectan su evaluación crediticia.	

**Anexo 4: Instrumento de Investigación**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CUESTIONARIO**

“Riesgo crediticio y la morosidad en los clientes del Banco Continental agencia Satipo 2020”

**DATOS GENERALES**

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_ Sexo

Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_ Masculino

Edad: \_\_\_\_\_ Femenino

**Instrucciones:** A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo    2. En Desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo    4. De acuerdo    5. Totalmente De acuerdo

**PARTE I: RIESGO CREDITICIO**

<b>DIMENSION: POLITICAS DE GESTIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El área de créditos del banco continental agencia satipo determina el tipo de crédito según cliente para aprobarla					
2. El área de créditos del banco continental agencia satipo evaluó con transparencia, objetividad y confiabilidad el tipo de crédito antes de aprobarla					
3. El área de créditos del banco continental agencia satipo monitorea el crédito según el cliente con mecanismos claros para poder recuperarla según sea el caso.					
4. El área de créditos del banco continental agencia satipo monitorea el crédito según el cliente con estrategias puntuales que evite morosidad para poder ser recuperada.					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE PAGO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. El área de créditos del banco continental agencia satipo investiga el nivel de ingresos de sus clientes para poder conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
6. El área de créditos del banco continental agencia satipo investiga el nivel de gastos de sus clientes para poder conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
7. El área de créditos del banco continental determina el nivel de saldo que tuviesen sus clientes que permita conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. El área de créditos del banco continental determina la liquidez del cliente para conocerlos antes de que acceda algún crédito.					
9. El área de créditos del banco continental agencia satipo determina el apalancamiento según sus estado de resultados de sus clientes para conocerlos y así puedan acceder algún crédito.					
10. El área de créditos del banco continental agencia satipo evalúa la rentabilidad de sus clientes para conocerlos antes de que accedan algún crédito.					
11. El área de créditos del banco continental agencia satipo evalúa la eficiencia de los gastos de sus clientes para conocerlos y así puedan acceder algún crédito.					

**PARTE II: MOROSIDAD**

<b>DIMENSION: INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. El área de créditos del banco continental agencia satipo reconoce al cliente moroso para una mejor evaluación ante algún crédito solicitado.					
13. El área de créditos del banco continental agencia satipo evalúa la falta de pago del cliente ante las notificaciones que se envían para una mejor evaluación del crédito.					
14. El área de créditos del banco continental agencia satipo evalúa la información que proporciona los gestores de cobranza ante la falta de pago de algún cliente para alguna evaluación del crédito posterior.					
15. El área de créditos del banco continental agencia satipo identifica alguna deuda atrasada que existe en centrales de riesgo para la evaluación de algún crédito.					
16. El área de créditos del banco continental agencia satipo identifica otras modalidades de pago ante alguna deuda atrasada para que mejore la evaluación del crédito que otorgue.					

<b>DIMENSION: COMPROMISO DE PAGO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. El área de créditos del banco continental agencia satipo reconoce la voluntad de pago de sus clientes que permita una evaluación más flexible de algún crédito.					
18. El área de créditos del banco continental agencia satipo reconoce la voluntad de pago de sus clientes mediante la información oportuna de cobros adicionales que se efectúa a la demora del pago de su deuda.					
19. El área de créditos del banco continental permite las peticiones de aplazamiento del pago de su deuda para evaluaciones de futuros créditos.					
20. El área de créditos del banco continental permite las peticiones de aplazamiento del pago de su deuda mediante rígidos cobros de penalidades que afectan su evaluación ante algún otro crédito.					
21. El área de créditos del banco continental agencia satipo identifica la demora máxima ante el tiempo de pago de alguna deuda para evaluaciones de otros créditos de sus clientes.					
22. El área de créditos del banco continental agencia satipo identifica a sus clientes que más demora tienen en el pago de sus deuda y que afectan su evaluación crediticia.					



**Anexo 5: Constancia de su Aplicación****BANCO CONTINENTAL AGENCIA SATIPO**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Satipo, 30 de Marzo del 2021

**CARTA N° 001- 2022-ACSN-SGOS**

Señor:

**BACH. EN CONT. Y FINAN. AYLLON CAMARENA SHERIDA NATALY**

**BACH. EN CONT. Y FINAN. ALVA TAIPE RUTH GIOVANA**

**RESPONSABLES EN LA REALIZACION DE LA TESIS**

**SATIPO**

**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en los clientes que están adscritos al Banco Continental Agencia Satipo, a través de los items de estudio que tiene como finalidad medir **RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA SATIPO 2020**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

Atentamente,

  
**Sherida Ayllón Camarona**  
Sub Gerente Oficina  
Oficina Satipo

**Bach. AYLLON CAMARENA SHERIDA NATALY**  
Sub Gerente Oficina Satipo

**Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento****a. Confiabilidad del instrumento**

Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,986 ósea  $0.986 > 0.80$ ; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.”

## Análisis de Fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
,986	22

Se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.986, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.”







B. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																				X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
TOTAL PARCIAL		320 / 3																			
TOTAL		745																			

III. PROMEDIO DE VALORACION

$$X = \frac{245}{3} = 81,67\%$$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

*Se aplica el instrumento*

LUGAR Y FECHA	DNI N°	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELEFONO
SATipo 04 - 03 - 21	20004607	 DPC. PERCY ROJAS BALVIN COD. MAT. 30752	959635531







**Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
5	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	5
3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	4
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4
3	4	4	1	2	2	5	3	1	2	2	2	4	5	2	2	4	3	3	2	4	3
5	3	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	3	1	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	5	4	4	4	3	2
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	2	3	4	5	2	2	2	3	3	2	4	3
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	4	5	3	4	2	5	3	1	4	3
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	4	1	4	1	4	2	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	2	5	3	5	1
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	3	3	4	5	2	2	2	5	3	1	4	3
3	4	4	1	2	2	2	3	1	4	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	3	3
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	4	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	3	2
3	4	4	1	2	2	2	3	1	4	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	3	3
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	1	4	1	4	2	2	4	4	5	2	5	4	5	2	5	2	4	4	5	1
5	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	3	1	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	5	4	4	4	3	2
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	4	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	5	3	4	2	5	3	1	4	3
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	1	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	5	4	4	4	3	2
3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	2	2	4	5	2	2	4	3	3	2	4	3
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	4
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
2	4	3	4	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	1	5
2	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2	1	3
3	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	4	5	3	2	2	5	3	1	4	3
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
2	4	3	4	2	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
3	4	1	4	1	4	2	2	3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	3	5	1
5	3	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	5
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	4	4	3	2	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	3	3

3	4	4	1	2	2	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	3	3
4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
5	3	2	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
5	3	2	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	4	4	3	2	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	3	3
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
5	3	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
5	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	3	1	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	5	3	4	4	3	2
2	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	2	4
3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	3	1	4	1	4	2	2	4	3	5	2	5	3	5	2	5	2	5	4	5	1
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	3	1	4	1	4	2	2	4	3	5	2	5	3	5	2	5	2	5	4	5	1
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
5	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
3	4	4	1	2	2	5	3	1	4	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	4	3
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	5
2	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	3	1	1	3
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	3	3	4	5	2	2	2	5	3	2	4	3
2	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
3	3	1	3	1	1	2	3	1	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2
3	3	1	4	1	4	2	2	4	3	5	2	5	3	5	2	5	2	5	4	5	1
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
5	3	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4
3	4	4	1	2	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	3	3
3	3	4	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	4	3	2
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	3	3	4	5	2	2	2	5	3	2	4	3
3	4	4	1	2	2	2	3	1	4	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	3	3
3	3	4	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	5	3	4	4	3	2
2	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
2	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
3	4	1	4	1	4	2	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	2	5	3	5	1
3	4	4	1	2	2	2	3	1	4	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	3	3
2	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	5	3	4	2	5	3	1	4	3

3	3	4	3	1	1	2	3	1	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	4	3	2
3	3	1	3	1	4	2	2	4	4	5	2	5	4	5	5	5	2	4	4	3	2
4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	2	3	4	5	2	2	4	3	3	2	4	3
2	4	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	1	3
2	4	3	4	2	2	5	3	2	5	3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	3
5	3	3	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	1	3
3	4	3	1	2	2	5	3	1	2	3	3	4	5	2	2	2	3	3	2	4	3
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	3	1	3	1	1	2	2	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2
4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4
4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4
2	4	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	2	5	3	4	2	5	3	1	4	3
5	3	2	2	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	5

**Anexo 8: Consentimiento Informado**

Yo, **Alva Taipe Ruth Jiovana** bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código E04190D, con la tesis titulada:

**“Riesgo crediticio y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2021”.**

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 24 de Junio del 2022

---

**Alva Taipe Ruth Jiovana**

Código E04190D

Yo, **Ayllon Camarena Sherida Nataly** bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código A93610I, con la tesis titulada: **“Riesgo crediticio y morosidad de los clientes del banco Continental agencia Satipo 2021”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, 24 de Junio del 2022

---

**Ayllon Camarena Sherida Nataly**

Código A93610I

**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**





# RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA SATIPO 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://informatica.upla.edu.pe">informatica.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorio.uasb.edu.ec">repositorio.uasb.edu.ec</a> Fuente de Internet	



<1 %

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía Activo