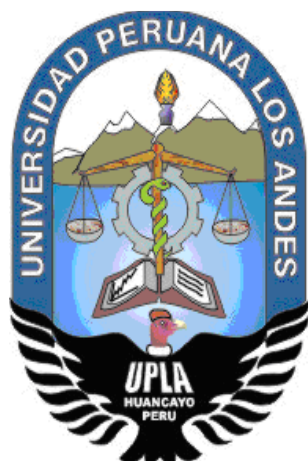


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE  
MOROSIDAD EN MI BANCO – AGENCIA CHUPACA – 2018.**

Para Optar : Título de Licenciado en Administración  
Autores : Condor Martinez, Klenner Winer  
: Taipe Sobrevilla, Jhonatan Yeldson  
Asesor : Mg. Kiko Richard, López Coz  
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos  
Área de Investigación : Finanzas  
Fecha de Inicio y Culminación : 17.07.2018 – 16.07.2019

Huancayo – Perú

2019

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

**ASESOR:**

**Mg. Kiko Richard López Coz**

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, mi madre, padre y mis hermanos, por el apoyo incondicional que me brindaron en mi formación profesional.

**Jhonatan**

**DEDICATORIA**

A Dios por guiar, iluminar e inspirar mi espíritu para la conclusión de la tesis, A mis padres por su apoyo incondicional y comprensión en todo momento, a los docentes por su enseñanza y formación profesional que me brindaron.

**Klenner**

**AGRADECIMIENTO:**

A Dios por darnos la vida, la salud, por ser la guía y por iluminar nuestro camino y mente día a día, siendo él, nuestro ejemplo a seguir.

Nuestro agradecimiento eterno a la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, por brindarnos una educación de calidad y por acogernos en sus senos el tiempo que pasamos.

Con el mayor cariño y respeto le agradecemos al asesor Mg. Kiko Richard López Coz, por su apoyo de asesoramiento para que sea posible el desarrollo de esta investigación.

Sin ninguna distinción queremos agradecer a la microfinanciera MI BANCO, por su acogimiento y colaboración para que sea posible la obtención de datos.

**LOS AUTORES**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO: .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XIV</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. <i>Problema General</i> .....	5
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	5
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	6
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	6
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i> .....	6
1.4.3. <i>Justificación Metodológica</i> .....	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1. <i>Delimitación Espacial</i> .....	7
1.5.2. <i>Delimitación Temporal</i> .....	7
1.5.3. <i>Delimitación Conceptual o Temática</i> .....	8
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	53
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	55
2.4.1. <i>Hipótesis General</i> .....	55
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	57
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>59</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>59</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>59</b>
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	59
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	60
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	60
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
3.6.1. <i>Técnicas de Recolección de Datos</i> .....	61
3.6.2. <i>Instrumentos de Recolección de Datos</i> .....	61
3.7. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>63</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	63
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC. ....	64
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	77
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>84</b>

<b>ANEXOS .....</b>	<b>87</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	88
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: .....	89
ANEXO 3: DATOS ESTADÍSTICOS .....	91
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	94
ANEXO 5: CUESTIONARIO .....	107
<b>FOTOS .....</b>	<b>112</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Sector de micro finanzas: Participación de créditos MYPE a Enero del 2018 (en millones de soles).....	2
<i>Figura 2:</i> Mapa de Agencia Mi Banco.....	7
<i>Figura 3:</i> Pilares de la Gestión de Riesgo Crediticio.....	18

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Metas a Cumplir de los Asesores de Crédito (Mensual)</i> .....	4
Tabla 2 : <i>Categorías de Riesgos</i> .....	30
Tabla 3: <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	63
Tabla 4: <i>Estadísticas de Fiabilidad</i> .....	63
Tabla 5: <i>Gestión del Riesgo Crediticio</i> .....	64
Tabla 6: <i>Evaluación de Riesgo Crediticio</i> .....	65
Tabla 7: <i>Políticas de Crédito</i> .....	66
Tabla 8: <i>Tipos de Créditos</i> .....	67
Tabla 9: <i>Índice de Morosidad</i> .....	68
Tabla 10: <i>Cartera vencida</i> .....	69
Tabla 11: <i>Correlaciones de Gestión de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad</i> .....	71
Tabla 12: <i>Correlaciones entre Evaluación de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad</i> .....	73
Tabla 13: <i>Correlaciones entre Políticas de Crédito e Índice de Morosidad (agrupado)</i> .....	75
Tabla 14: <i>Correlaciones entre Tipos de Créditos e Índice de Morosidad</i> .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Tasa de morosidad <sup>1/2</sup> /(%).....	3
<i>Gráfico 2:</i> Porcentaje de morosidad en distritos de Chupaca. ....	5
<i>Gráfico 3:</i> Créditos reprogramados del sistema financiero por la Financiera Energética Nacional. ....	51
<i>Gráfico 4:</i> Evolución de la cartera total y cartera atrasada por el tipo de crédito.....	53
<i>Gráfico 5:</i> V1 - Gestión del riesgo crediticio.....	64
<i>Gráfico 6:</i> D1 - Evaluación del riesgo crediticio. ....	65
<i>Gráfico 7:</i> D2 - Políticas de crédito. ....	66
<i>Gráfico 8:</i> D3 - Tipos de crédito. ....	67
<i>Gráfico 9:</i> V2 - Índice de morosidad. ....	68
<i>Gráfico 10:</i> D1 - Cartera vencida.....	69

## RESUMEN

La presente tesis titulada “GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018”, es una investigación que busca las diferentes opciones para demostrar la vital importancia de gestionar el riesgo crediticio, por ello que la gestión eficiente del riesgo crediticio ayuda a las entidades financieras a anticiparse y estar preparados ante las futuras eventualidades de riesgo de crédito.

Esta investigación responde al siguiente problema ¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?, siendo nuestro objetivo a elegir del trabajo de investigación: Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018, el objetivo nos ayuda a responder el problema de la hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión del Riesgo Crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018. Según su propósito de alcanzar de la presente investigación, el estudio demuestra las condiciones necesarias para ser reconocido como una investigación de método científico que permite aplicar de cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018; La hipótesis de la investigación realizada responde, que si hay una buena gestión de riesgo crediticio, existirá un menor índice de morosidad, para lo cual se recomienda la más eficiente gestión del riesgo crediticio a través de una evaluación estricta de los créditos, tanto de la cartera crediticia, normas y políticas que permitan revisar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados.

**PALABRAS CLAVES:** Créditos, Central de riesgo, Gestión crediticio, categorías de riesgos, principios de riesgo crediticio, evaluación del riesgo crediticio, morosidad.

## ABSTRACT

The Present thesis registered as a legitimate real estate property RISK MANAGEMENT ON CREDIT And THE INDEX OF LATENESS AT MY BANK – AGENCY CHUPACA – 2018, an investigation is that it looks for the different options to demonstrate the vital importance of trying to obtain the risk on credit, for it that the efficient step of the risk on credit helps the finance entities to arrive with anticipation and to be preparations before the future eventualities of credit risk.

This investigation answers to the following problem How the risk management on credit 2018 do relate with the index of lateness in My Banco – agency Chupaca -?, Being our objective to elect of research work: Determining like the Risk Management On Credit relates with the index of lateness in My Banco – agency Chupaca – 2018, the objective itself you help us to answer the problem of the hypothesis: A direct and significant relation between the Risk Management On Credit with the index of lateness in My Banco exists – Agency Chupaca 2018. According to his purpose to be enough of present investigation, the study demonstrates the necessary conditions to be acknowledged like an investigation of scientific method that it enables being applicable of how the risk management on credit he relates with the index of lateness in My Banco – agency Chupaca; The hypothesis of the realized investigation answers, that if there is a good step of risk on credit, will exist a minor index of lateness, the one for which the most efficient risk management is recommended on credit through a strict evaluation of the credits, so much of the wallet on credit, standards and policies that they enable checking the destination of the originating resources of the granted credits.

**KEY WORDS:** Credits, Central of risk, Step on credit, categories of risks, principles of risk on credit, evaluation of the risk on credit, lateness.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO – AGENCIA CHUPACA - 2018”, la misma que responde a la problemática financiera, de tal manera se ha considerado que es de vital importancia que tengan que conocer y adiestrar sobre la gestión del riesgo crediticio y que influye directamente en la tasa creciente de índice de morosidad de la entidad financiera Mi Banco. Una evaluación incorrecta conlleva a un grado de riesgo crediticio, a un sobreendeudamiento del cliente, reinversión, entre otros. El problema central para los jefes y asesores comerciales de la entidad financiera es minimizar el índice de morosidad, teniendo una eficaz administración del riesgo crediticio.

La investigación comienza desde una situación problemática detallada en lo siguiente; ¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca - 2018? ¿Cómo la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018? ¿Cómo las políticas de crédito se relacionan con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018? ¿Cómo los tipos de crédito se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?, de acuerdo a la problemática, se planteó el objetivo general; Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018, en consecuencia la hipótesis que se maneja fue; si existe una relación directa y significativa entre la Gestión del Riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

Este trabajo de investigación presenta cuatro capítulos, encontramos, en el Capítulo I, en este punto de trabajo está la descripción del problema de la investigación, planteamiento de los objetivos, la parte de justificación teórica, práctica y metodológica y la delimitación espacial, temporal y conceptual de la investigación.

Capítulo II, trata sobre el marco teórico, antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de los conceptos, la hipótesis y variables y la operacionalización de las variables de la investigación.

Capítulo III, este capítulo contiene la metodología que es el método científico, el tipo de investigación que es aplicada, nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el procedimiento de recolección de datos de la investigación.

Capítulo IV, encontramos el análisis y discusión de los resultados a través de tablas, gráficos, figuras, etc. de la investigación.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

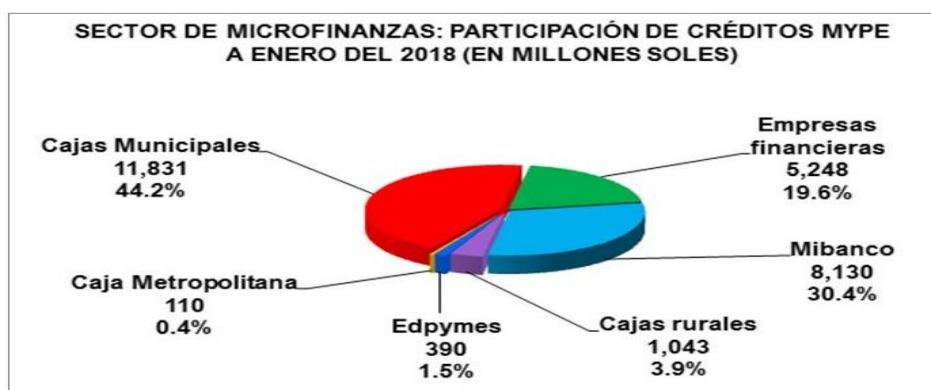
##### 1.1. Descripción del problema

En el mundo actual la Banca es de suma importancia en la economía del mundo entero, por lo tanto es capaz de desequilibrar y provocar una desaceleración económica de los países, siendo un componente importante que refleja el crecimiento o decrecimiento de la economía, de tal manera que la economía a la vez afecta de manera importante el desenvolvimiento de la banca y específicamente relacionado a los depósitos y créditos. Así como es tan importante los bancos para la economía, no son siempre buenos para la sociedad, porque un sistema financiero que funcione mal puede destrozarse la economía del mundo, es como si un elefante estaría en una cuerda haciendo el equilibrio y de pronto cae todo el peso para algún lado. Por ejemplo, la burbuja inmobiliaria se produjo porque los bancos concedieron hipotecas a mansalva, afectando a la economía de los países inmensamente llevándolos a una crisis económica, a causa de ello provocó una alta tasa de índice de morosidad con el tema de pago de las cuotas mensuales de las hipotecas otorgadas, junto a ello se vino el desempleo masivo chocando indirectamente a la gente, aunque hayan sacado un crédito o no, mucha gente pagó un enorme precio humano por errores que se cometieron.

Según (Cisneros, Diego, & Poggi, 2018) en su artículo titulado “Por qué es bueno bancarizar” comentan que la economía solo se recuperará cuando el crédito vuelva a fluir en el mercado, por ello, los bancos son primordiales para el desarrollo, ya que su principal función es captar los recursos en forma de depósitos y suministrar fondos a empresas corporativas, transnacionales, publicas, personas naturales que los necesitan para poder cumplir con el compromiso de pago con los proveedores, bienes y servicios.



Los bancos a nivel nacional forman parte importante para el crecimiento de la economía peruana que ha venido creciendo a una tasa promedio de 5% al año durante los últimos 15 años. Además de ser los bancos un mecanismo de inclusión social y que se debe hacer por justicia, en medida en que el acceso a servicios financieros incrementa el bienestar de las personas; así como también hay efectos colaterales importantes como; potencia el crecimiento económico, impulsa la formalización de la economía, a través de ello, amplía la base tributaria, ayuda a reducir la evasión de los deberes que tienen que cumplir.



*Figura 1:* Sector de micro finanzas: Participación de créditos MYPE a Enero del 2018 (en millones de soles)

*Fuente:* Boletín estadístico de la SBS periodo Enero del 2018

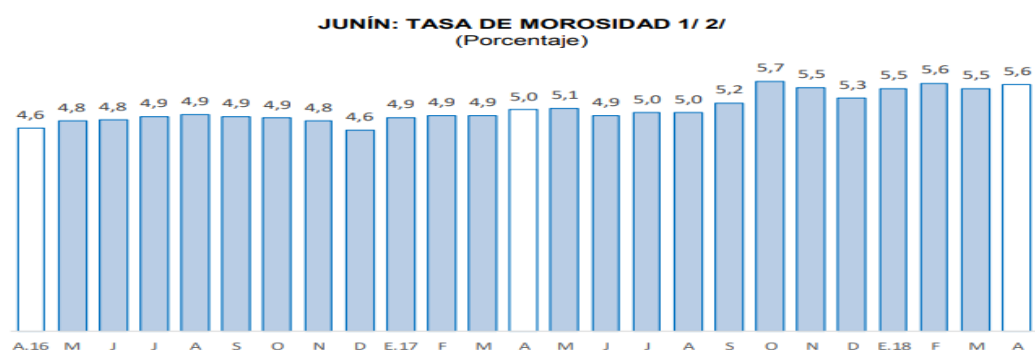
*Elaborado por:* Departamento de Asesoría Técnica- FEPCMAC

Al mes de enero de 2018, la cantidad de los clientes MYPES de las Cajas Municipales subió más de 898 mil soles, que representa el 33% del sector micro financiero a nivel nacional. Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CAMAC) tienen a la fecha más de 31,000 puntos de ventas en el Perú.

El presidente de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC); según (Solis, 2018); que dio una entrevista acerca de las colocaciones de créditos en pymes, en la que manifiesta que las instituciones microfinancieras que tienen interés por la apertura de los proyectos de los microempresarios no formales que salen perjudicados en algunos casos al no poder conceder a un crédito en una entidad financiera, así mismo mencionó a inicios del año 2018, las CMAC comunicaron que

S/ 19,312 millones de créditos se otorgaron a los clientes (colocaciones); en tanto los depósitos llegaron a un monto de S/ 18,761 millones. En conclusión, se pronunció un compromiso de las Cajas Municipales ya que existe un crecimiento constante de los microempresarios, dando las mejores atenciones en el momento más oportuno.

Según el informe del Banco Central de Reserva sede Huancayo 2018, la morosidad en Junín, al término de abril de 2018, alcanzó 5,6 %, superior en 0,6 % respecto a su similar del mes de 2017, los mayores niveles de morosidad se registraron en Agrobanco (37,5 %), Edpymes (11,4 %) y Financieras (6,0 %).



*Gráfico 1:* Tasa de morosidad 1/2/(%)

1/ Morosidad = (créditos vencidos + créditos en cobranza judicial)

2/ Preliminar

Fuente: SBS y AFP

*Elaboración:* BCRP – Sucursal Huancayo. Departamento de Estudios Económicos.

Un dato muy referente a la investigación es la publicación del periodista (Alva, 2018) del diario gestión que publicó en el año 2014, que la compañía Credicorp adquiere a la financiera Mi banco a través de su subsidiaria Financiera Edyficar S.A (“Edyficar”) y en marzo del 2015 Mi banco absorbe Edyficar, lo cual llevó a la consolidación de ser el líder de las micro finanzas del mercado peruano. Al cierre del 2017, Mi banco muestra una cartera de S/ 9,471 millones y una utilidad neta de S/ 362 millones, con lo cual tiene un claro liderazgo en el segmento de microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

La entidad microfinanciera Mi Banco comenzó sus operaciones en 1998 y desde

entonces ha sido líder en tema de microcréditos (créditos personales). Su enfoque principal siempre ha sido brindar servicios financieros a pequeños microempresarios y dándole facilidad en el acceso al crédito a los diferentes sectores de la población que cuentan con bajos recursos y acceso al sistema financiero.

La entidad microfinanciera Mi Banco muestra los cargos ocupados por los asesores de crédito; asistente, Asesor de Negocios (3), Asesor de Negocios (2) Asesor de Negocios (1), Nivel Senior y Ejecutivo, los montos a cumplir (metas mensuales) engloba a los créditos de consumo, créditos comerciales, créditos hipotecarios por los analistas de créditos que son los siguientes:

Tabla 1: *Metas a Cumplir de los Asesores de Crédito (Mensual)*

<b>Cargos</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Monto a Cumplir</b>
Asistente	Formación	-
Asesor de Negocios (3)	25	S/. 40,000.00
Asesor de Negocios (2)	29	S/. 65,000.00
Asesor de Negocios (1)	35	S/. 150,000.00
Nivel Senior	39	S/. 200,000.00
Ejecutivo	42	S/. 250,000.00

*Fuente:* Mi Banco Agencia Chupaca

Lo cual esto nos ayuda a comprender de las razones del incremento de la morosidad crediticia de los clientes en Mi Banco – Agencia Chupaca, la entidad microfinanciera trabaja no solo con los 9 distritos de la provincia de Chupaca sino en estos últimos años ha decidido expandir la colocación de créditos en los distritos de Pumpunya y Pilcomayo por la cercanía de mercado.

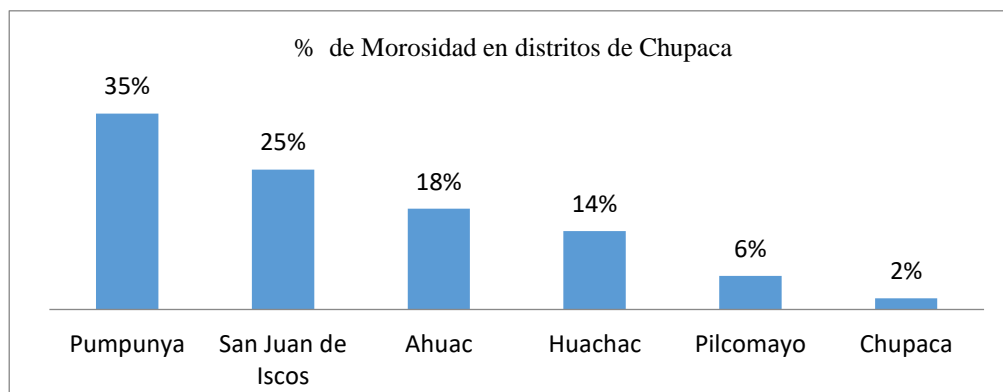


Gráfico 2: Porcentaje de morosidad en distritos de Chupaca.

Fuente: Mi Banco Agencia Chupaca

En la siguiente figura podemos observar que el distrito con más índice de morosidad es Pumpunya teniendo un 35%, seguido de San Juan de Iscos con un 25%, el distrito de Ahuac presenta un 18% y Huachac un 14% siendo Pilcomayo y Chupaca los distritos con menor tasa de índice de morosidad con un 6% y 2% respectivamente. Según (De la Cruz, 2019) asesor de créditos de Mi Banco –agencia Chupaca indica que la morosidad se origina por factores como: mala gestión de negocios, transporte, agricultura y ganadería a consecuencia de cambios climáticos (inundaciones, sequías, huayco, heladas, etc.), moral de pago, capacidad de pago, desempleo, despidos, accidentes, robos.

Lo que está provocando un deterioro de la cartera crediticia, por consiguiente los intereses por los créditos son cada vez más caros en las entidades microfinancieras Mi Banco sin distinción alguna.

## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1. Problema General.

¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?

### 1.2.2. Problemas Específicos.

1) ¿Cómo la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad

en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?

- 2) ¿Cómo las políticas de crédito se relacionan con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?
- 3) ¿Cómo los tipos de créditos se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?

### **1.3. Objetivo de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General.**

Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de Morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- 1) Especificar la relación de la evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.
- 2) Identificar la relación de las políticas de crédito con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.
- 3) Especificar la relación entre los tipos de créditos con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica.**

El siguiente trabajo de investigación trata acerca de la Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018, se analizará las dos variables que son muy importantes para determinar la buena gestión del riesgo crediticio, de tal manera es necesario obtener información verídica para descubrir su explicación y probar el resultado objetivamente en la organización microfinanciera.

#### **1.4.2. Justificación Práctica.**

Teniendo en cuenta los resultados a obtener, se tienen las variables vinculadas a la Gestión de Riesgo Crediticio y por otro lado el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018, para el manejo de datos, se realizará un cuestionario el cual podrá ser aplicado internamente a los trabajadores de Mi Banco - agencia Chupaca - 2018 y así poder obtener resultados verídicos en la entidad microfinanciera Mi Banco.

### 1.4.3. Justificación Metodológica.

Respecto a la investigación en curso se determinó aplicar el nivel de investigación correlacional, que fundamentalmente, nos muestra la interrelación que se va a dar entre las dos variables de investigación que son: la Gestión de Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad, determinados de forma objetiva.

## 1.5. Delimitación de la Investigación

### 1.5.1. Delimitación Espacial.



Figura 2: Mapa de Agencia Mi Banco

Fuente: Google Maps

El presente trabajo de investigación se realizará en el Departamento de Junín, Provincia de Chupaca (9 distritos) ubicado en el Jr. Bruno Terreros –Agencia Chupaca.

### 1.5.2. Delimitación Temporal.

La presente investigación de la Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018, se llevará a cabo entre los meses

de mayo hasta diciembre del año 2018.

### **1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática.**

La investigación realizada tiene como objetivo de estudio a las 2 variables que a continuación describiremos:

#### **a) Gestión del riesgo crediticio**

Según (Zavala & Anchay, 2015) la gestión del riesgo crediticio es la aplicación sistemática de evaluación de las políticas, categorías y tipos de créditos para analizar y finalmente, poder controlar los riesgos.

#### **b) Índice de morosidad**

Para (Vallcorba & Delgado, 2007) el Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del Estudio

Es la relación que existe entre dichas variables de estudio que son la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad, en los antecedentes identificamos el comportamiento que se da a nivel internacional, nacional y local conforme a la investigación realizada; así mismo, en forma detallada se evalúa los resultados de cada variable para así compararlos y discutirlos entre sí y obtener las conclusiones de la investigación.

#### A. Antecedentes internacionales

Según (Medina, 2014) en su tesis “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”, para la obtención del Grado de Economista, Facultad de Contabilidad y Auditoría – Carrera de Economía; Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; aplicada, nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental, teniendo como muestra 160 socios de la cooperativa FRANSDESC Ltda.

La investigación formula en uno de sus objetivos ejecutar un análisis del riesgo de crédito y saber su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito FRANSDESC Ltda. y ha concluido según el cálculo realizado por el valor de Z es mayor a 1.96 con un  $\alpha$  de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el riesgo crediticio sí incide en la liquidez en la cooperativa



“FRANDESC Ltda.”, así mismo también pone en evidencia que el personal de dicha cooperativa del área de administración desconoce sobre el estudio de riesgo de crédito y la liquidación de su ejecución de la evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito FRANSDESC Ltda, a partir de las opiniones recibidas de parte de los que asesoran el crédito y el jefe de marketing mencionan que hay un sobre exceso de trabajo, el motivo por el cual los colaboradores no cumplen las normas y políticas del área correspondiente, teniendo como efecto el descuido del monitoreo y control del riesgo de crédito, también la cooperativa FRANDESC Ltda., no tiene un área de Unidad de Gestión de Riesgo que apoye a un control exhausto, evaluación y anticipación de los riesgos ante futuros imprevistos del factor político, económico y natural, así mismo se detectó problemas en el área de unidad de gestión financiera, donde los pedidos de solicitud son mal registrados, falta de capacitación al personal, problemas en los horarios de entrega del crédito, no existe un control ni seguimiento en la cartera vencida para recuperar las deudas, también carece la entidad financiera de un correcto manejo de la información.

Según (Piñeyrua, Arenas, & Boccardi, 2012) en su tesis “Evaluación del Riesgo Crediticio de la cartera de microcréditos de una la institución financiera en Uruguay”, para la obtención del título de Licenciado en Economía, Universidad de la Republica – Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Uruguay - 2012.

La investigación concluyó, respecto a que las microfinanzas se constituyen como una de las alternativas para acceder al financiamiento y de brindar su apoyo a las mypes que tengan dificultades de obtener créditos en el sistema financiero, el método microfinanciero se define por ser muy intensiva en el ámbito del talento humano donde se analiza el riesgo de crédito, basado en cuán importante es la información interna del negocio o de la ubicación del empresario que solicita el crédito de la empresa en

mención, el modelo de credit scoring es una buena herramienta de análisis a la hora de discriminar correctamente entre los “buenos” y “malos” clientes prestatarios, de tal forma emplear las políticas de crédito efectivas que ayuden a disminuir el riesgo crediticio, los inconvenientes de selección infortunio y el riesgo moral del prestatario son inherentes a los mercados financieros por ello el uso de scoring estadísticos, para saber el riesgo de cada uno de los clientes que va a permitir a las instituciones aplicar tasas diferenciales haciendo que reduzca el riesgo y expandir más bien las ofertas crediticias, de tal manera que los costos operativos disminuyan.

Es importante mencionar que la realidad de las entidades microfinancieras en el ámbito latinoamericano, no es necesariamente igual, puesto que esto tiene relación a las características económicas donde las entidades microfinancieras se desarrollan y esto también conlleva a establecer que el nivel de morosidad es indudablemente diferente en cada país.

Según (Rubio, 2010) en su tesis “La Gestión de Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas”, para obtener el grado de doctor, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Granada, España – 2010.

La investigación se centra como objetivo, mostrar una técnica correcta para la medición y evaluación del peligro de no pagar en las instituciones microfinancieras (IMFs) en efecto los resultados sean de gran validez para la propuesta de ejecución de un negocio para las instituciones financieras, se contextualiza y detalla el negocio de microfinanzas, y se concentra específicamente en los aspectos de la función social, económica y financiera del microcrédito, diferenciándolo del crédito convencional de la banca comercial. Donde se plantea de forma objetiva como tener acceso a los servicios financieros e identificar a las personas más idóneas y que esto conlleve a generar información para incidir en el nivel de morosidad como riesgo, también la

investigación concluye diciendo sobre la importancia del marco jurídico normativo del tema de microfinanzas y sus diferentes características del entorno económico, social y financiero del país, siendo parte del análisis, el papel que desarrolla el gobierno y que debe de velar y garantizar por la seguridad y confianza en el tema de finanzas. Se establece además que no existe una metodología óptima para la colocación de cartera de crédito a falta de una gestión de la información y la tecnología mal usada en las organizaciones financieras. La calificación estadística puede elegirse como una estrategia más correcta de tomar una decisión sobre la conveniencia o no de otorgar un crédito al prestatario y más aun teniendo los resultados positivos en el planteamiento de un modelo de gestión de riesgo crediticio en las instituciones financieras bajo los acuerdos de Basilea II.

## **B. Antecedentes nacionales**

Según (Canaza, 2016) en su tesis “Análisis de la Gestión de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2012 – 2014”, para optar el título profesional de Contador Público, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Ciencias Contables, Universidad Nacional del Altiplano de Puno – Perú.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; aplicada, nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental, teniendo como muestra 10 trabajadores y 20 clientes elegidos al azar de la caja municipal de ahorro y crédito Piura. La investigación tiene como objetivo instaurar la influencia de la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca, donde la caja tuvo un ligero decrecimiento en las utilidades, esto se debe a la rotación y reducción de los colaboradores, esto hizo que por descuido

subiera la cantidad de la cartera atrasada de 30 a 60 días, por lo que es necesario acudir a terceros para la cobranza especializada generando un costo adicional y en consecuencia subió el nivel de morosidad en un porcentaje de 8.24% a 11.9%, dejando un porcentaje de variación 3.15%, aun así la caja tiene la norma y política sobre los créditos, lo cual son de entero conocimiento de los trabajadores de la empresa para su aplicación a los asesores de créditos donde la investigación demuestra que el 60% del personal conector de las normas y políticas que maneja la entidad financiera y aun así también se demuestra que en un 10% de los clientes aseguran que están informados sobre las normas ,políticas y reglamento, los asesores de crédito están siendo capacitados constantemente por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para disminuir los riesgos de crédito y el nivel de morosidad en la agencia, los clientes manifiestan que los asesores de créditos están constantemente haciendo el seguimiento a través de promoción de créditos, llamadas telefónicas, haciendo acordar los días de pago, tomando estas acciones minimiza el riesgo crediticio y poder recuperar el crédito colocado.

Según (Peralta N. D., 2013) en su tesis “Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de ahorro y Crédito no Autorizada a Operar con Recursos del Público de la Región la Libertad – 2012”, para obtener el Título de Contador Público, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas; Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental – transversal - descriptiva, teniendo como muestra a 2 cooperativas que son; león XIII Ltda. N° 520 y Parroquia san Lorenzo Trujillo Ltda. N° 104.

La investigación plantea como objetivo determinar la Incidencia de la Gestión Integral

de Crédito en la Morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito no autorizada a Operar con Recursos del Público, de la región la Libertad durante el ejercicio de 2012, según las conclusiones planteadas de la presente investigación, en el tema de las normas y políticas para la gestión del riesgo de crédito; se ha identificado mayormente que las cooperativas de ahorro y crédito todavía no han sido implementados en su totalidad, lo cual esto conlleva a un desconocimiento total sobre su reputación y la posición crediticia del prestatario, y ahora en relación al índice de morosidad por parte de los prestatarios hacia la cooperativa parroquia san Lorenzo Ltda. Se encuentra en un alto nivel de registro de índice de morosidad del sector, teniendo una posición de un alto nivel de riesgo y poca posibilidad de recuperar los créditos colocados, de tal forma, está atravesando por un nivel de índice de morosidad alto por parte de los clientes que representa un porcentaje de 32% es decir que es alto el nivel de morosidad de los pagos, las pequeñas empresas tienen un porcentaje menor de 28% seguido de consumo revolvente en un porcentaje de 27%, esto a consecuencia de la mala gestión, aplicación de las políticas de crédito en la entidad financiera.

Según (Espinoza, 2014) en su tesis “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – periodo 2013” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académica Profesional de Administración; Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; nivel de investigación; descriptivo, diseño de investigación; no experimental, teniendo como muestra 25 asesores de crédito.

La siguiente investigación plantea como objetivo determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el índice de morosidad de la caja municipal ahorro y crédito

Trujillo – agencia sede institucional, la investigación concluyo de la siguiente manera, se comprobó que los índices de morosidad han disminuido significativamente en relación a la aplicación de estrategias para manejar adecuadamente la colocación de los créditos y el correcto análisis y selección de los clientes aptos para los créditos, en seguida nos indica que tuvo un ligero crecimiento de 7% en relación a los años anteriores, todo eso se debe a una buena gestión de riesgo de crédito en la colocación de crédito, en cuanto al índice de morosos en dicha entidad financiera para el inicio del año 2013 llego a un porcentaje alto de 7.36% y culmino con un porcentaje de demora de 5.51% producto de las estrategias aplicadas, también menciona que la causa probable de la morosidad son créditos mal colocados. De cierta manera los asesores de crédito cumplen un papel muy importante en el proceso de; evaluar, promover, analizar y tramitar la aceptación de las solicitudes de los créditos hacia los usuarios, de tal manera para recuperar los créditos se debe plantear una buena estrategia de colocación de los productos financieros por parte de los asesores de créditos, de tal forma que el 70% de los asesores de crédito están involucrados de gestionar bien el riesgo de créditos en la entidad financiera, cumpliendo las reglas y normas establecidas por la institución, aplicando una correcta evaluación y monitoreo diario de la cartera de morosos y cartera de créditos.

### **C. Antecedentes locales**

Según (Ticse, 2015) en su tesis “Administración de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo”, para optar el Título Profesional de Contador Público, Facultad de Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, Junín - Perú.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; aplicada, nivel de

investigación; correlacional, diseño de investigación; experimental, teniendo como muestra 1 asistente y 15 asesores de negocio.

La investigación tenía como objetivo saber cuál es la incidencia de la administración de riesgo crediticio sobre la morosidad en la financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo. Obteniendo como resultado que la financiera efectivamente evalúa estrictamente los créditos, es de suma importancia el adecuado análisis de los créditos antes de colocarlos y lograr el objetivo de la entidad financiera, para la agencia es importante establecer buenas políticas que permitan garantizar el cumplimiento del compromiso contraído con el cliente, con el propósito de tener una cartera sólida, diversificada y rentable, y si efectivamente se puede comprobar según la investigación, la entidad financiera efectúa una buena gestión de riesgo de crédito, lo cual previene el crecimiento de la cartera de morosos.

Según (Zenteno, 2013); en su tesis “Efectos de la Auditoria de la Gestión en la Administración de los Riesgos Crediticios de las Empresas Microfinancieras en la Región Junín”, para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad Mención en Auditoria General, Facultad de Contabilidad; Universidad Nacional del Centro del Perú - 2013.

En la investigación realizada; se aplicó la siguiente metodología de investigación; método universal (método científico), tipo de investigación; descriptiva, nivel de investigación; explicativa, diseño de investigación; por objetivos, teniendo como muestra 14 instituciones microfinancieras.

La investigación tiene como objetivo principal determinar si los efectos de la auditoria de gestión contribuyen de manera favorable en la administración eficaz de los riesgos crediticios en las empresas micro – financieras de la Región Junín. De acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación, se concluyó, que la auditoria de gestión

coopera de manera conveniente en la administración de los riesgos crediticios de la microfinanciera de la Región Junín, obteniendo mayor liquidez. Así mismo se determinó que la actividad de la empresa microfinanciera sea eficiente, efectiva y brindando la atención necesaria al área de créditos, por lo tanto, la ejecución de la auditoria de gestión logra cooperar a posibles eventos que puedan perjudicar a las microfinancieras.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **A. Gestión**

Según (Rios & Arguedas, 2010) es el acto de gestionar y administrar una tarea profesional con la finalidad de crear los objetivos y pasos para su ejecución, con el objetivo de hacer estrategias para desarrollar y ejecutar la gestión del personal. Lo cual las acciones son muy importantes para gestionar.

#### **a) Gestión de riesgos**

Según el comité de Basilea II, la gestión de riesgos es “la organización y puesta en partida de estrategias y técnicas para la supervisión de los riesgos, también como la búsqueda y calificación de la eficiencia. El gestionar riesgos engloba igualmente coberturas, planes de evento u otros planes de operación de prevenir y que disminuyan la posibilidad de pérdida en las transacciones financieras que se dan en un periodo estimado de tiempo”.

#### **b) Crédito**

Según (Sabino, 2005) define al crédito como la potestad que la persona deudora tiene acerca de recibir de la persona acreedora algún monto monetario, siempre en cuando haya de por medio la confianza mutua de cancelación del monto, la persona acreedora tiene la facultad de fomentar la cancelación hacia la persona que adeuda el monto determinado.



### c) Riesgo de Crédito

Para (Rios & Casals, 2010) “El Riesgo de Crédito es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación”.

En el tema de la operación fuera del balance, especialmente relacionada con la tarea de la caja de derivados, se habla del “riesgo de contraparte”. En este proceso pueden ser pasivas o activas durante el periodo de la operación y el riesgo no alcanza parcialmente en mayor cuantía a los aportes elementales sino a la pérdida en un posible caso de un incumplimiento a tener que reponerlas en el mercado.

### d) Los Tres Pilares de Gestión de Riesgo Crediticio

Según el comité de Basilea II de la mencionada norma en torno a los tres pilares

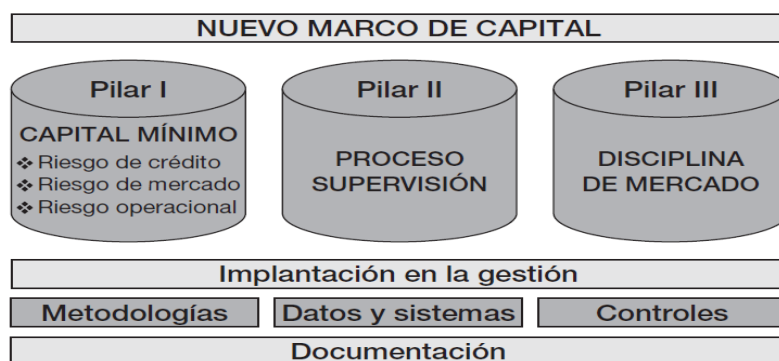


Figura 3: Pilares de la Gestión de Riesgo Crediticio  
Fuente: Basilea II

- **El Pilar 1:** Determina los requerimientos básicos de capital, se puede mencionar que, las bases relacionadas al coeficiente de solvencia.

El promedio aún sigue manteniéndose en 8% por encima de los activos ponderados por riesgo y tiene el mismo concepto de recursos propios computables en el régimen anterior, solo cambió la forma adecuada de hacer el cálculo del denominador del ratio de capital, de igual manera podemos encontrar los tipos de riesgos financieros en tres partes:

- Riesgo de crédito, tiene métodos de medición más eficaces y elaboradas actualmente y son acuerdos vigentes a la fecha.
- Riesgo de mercado, que no tienen cambios significativos con respecto al tratamiento establecido en la modificación que tuvo lugar en 1996.
- Riesgo operacional, cuyo inicio es una novedad nueva en el acuerdo.
- **El pilar 2:** Controla la manera de evaluación por el asesor del proceso interno de la institución para poder fijar el capital según su perfil de riesgo.

Este concepto está conformado por cuatro principios:

- Primero, exige que las instituciones financieras cuenten con un proceso para apreciar la objetividad de su capital en categoría de peligro, así mismo como una táctica para conservar un porcentaje de capital apropiado.
- Segundo, rige de la exigencia por parte de los supervisores, de calcular las valoraciones internas de las instituciones financieras en relación a la capacidad de su capital, la habilidad de sustento de la jerarquía de los recursos propios y la rentabilidad en sus ratios de capital regulatorio.
- El tercer principio señala que los supervisores deben dar tiempo al tiempo, que las instituciones procedan a ejecutar con la calidad que corresponda, el capital que sea optimo al pequeño requerimiento de la regulación.
- Cuarto principio, fija que los asesores están en la obligación de llevar a cabo con tiempo las acciones encomendadas para evitar que el capital baje al mínimo y evitar correr riesgo.

También señala que los supervisores deben vigilar siempre a otros riesgos no identificados o no alcanzados debidamente por el pilar uno; como el riesgo de liquidez, el riesgo de concentración o los riesgos estratégicos, riesgo de tipo de

interés de balance (el que se deduce de la composición de los activos y pasivos), de tal manera, se deben dominar también los demás factores de riesgos externos, lo cual encontramos los derivados de la fase del ciclo económico.

- **Pilar 3:** Está relacionado a la información que maneja sobre la institución financiera. Determina una variedad de requerimiento que la información sea transparente en temas relacionados a los estándares de riesgo corridos y al sistema de control y medición. En primer lugar, la información detallada en este apartado son de tipo cualitativo, en referencia a las políticas de riesgo de crédito y su mitigación, conceptos utilizados, descripciones de los sistemas de clasificación internas, rating, información y control del riesgo, etc. Y en segundo lugar la información es de tipo cuantitativo, lo cual está referido a la composición del capital, requerimientos de capital por riesgos, exposiciones por carteras y grados, comparaciones de pérdidas estimadas y ocurridas, etc.

Los tres pilares según el Comité de Basilea II, son secundarios, de tal manera que el Pilar uno elige la escala mínima de su patrimonio propio que han de tener las entidades financieras, el pilar dos es el que supervisa si los métodos internos del capital económico son los más idóneos y por último el pilar tres previene que la institución financiera brinde suficiente información al mercado con el objetivo de que exista un mayor control.

#### e) Tipos de Riesgos

- **Riesgo de tipo de interés:** Está dividida en dos partes: primero es el riesgo de mercado o market risk y el segundo es el riesgo de reinversión o reinvestment risk.
- **Riesgo de mercado:** Según el Comité de Basilea “Es la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance, a raíz de las oscilaciones en los precios del mercado.”

- **Riesgo de tipo de interés:** Este tipo de riesgo tiene la propiedad de asociarse a la modificación en oposición de los tipos de interés.
- **Riesgo cambiario o riesgo de divisa:** Riesgo que está relacionado con el tipo de cambio en el mercado o moneda extranjera.
- **Riesgo de mercancía:** El riesgo está relacionado fundamentalmente a las variaciones en el precio de los productos básicos.
- **Riesgo de mercado (en el sentido estricto):** Es entendido al cambio que se da en el valor de las herramientas financieras como; bonos, acciones y derivados.
- **Riesgo de reinversión:** Esta se hace efectivo cuando existe una reinversión del mismo activo o del resultado de su flujo de caja, deben efectuarse a una escala inferior a lo previsto casi semejante al caso primero, en cuanto sea positivo o negativo su alcance de su efecto, y esto depende principalmente del activo.
- **Riesgo operacional:** Es la probabilidad de que las pérdidas sean suscitadas a los procesos mal realizados, fallas de la capacidad humana, de las tics, o factores externos. Este concepto respalda el peligro legal, también excluye el peligro estratégico y de su concepto.
- **Riesgo de proceso:** Principalmente tiene su principio en las falencias del método de la institución financiera, en cierta medida a causa de las decisiones ejecutadas en el diseño de administración de los mismos, como si correspondieran a errores personales en el cumplimiento de procedimientos y operaciones.
- **Robos y fraudes:** En este tipo de riesgos están relacionadas las pérdidas que tienen su comienzo en las malas costumbres e irregularidades del personal subalterno con ánimo de lucro o dolo como motivo de mencionar: adulteración de documentos, susceptibilidad de sistemas de identificación y seguridad y

malversación.

- **Actividades no autorizadas:** Son aquellas que por motivos “x”, perciben pérdida como consecuencia de la mala ejecución de las facultades otorgadas a cualquier personal de tal entidad financiera, al mismo tiempo también por el uso en exceso de las facultades, así mismo por la ejecución de dichas operaciones sin el permiso pertinente en los casos en que no se da la autorización necesaria.

Este tipo de riesgos corresponden a las pérdidas no esperadas por el incumplimiento de las limitaciones que condicionan a la capacidad de pensar y de tomar decisiones acerca de los clientes.

- **Deficiencias en la tecnología:** Son los acontecimientos ocasionados por las dificultades que se dan en el diseño o la implementación de sistemas de información, llamadas las tics, estos problemas ocasionados en la aplicación de los procesos automáticos fijos, bajo la operación de los sistemas de información, robo de la información en el sistema, deficiencia de seguridad.
- **Recursos humanos:** Referido al talento humano, son pérdidas provocadas por multas, sanciones, despido del personal etc., interconectados con el área de los recursos humanos, un ejemplo que podemos dar acerca de fiscalización del Ministerio de Trabajo, en asociación con el estado laboral de higiene y prevención en el trabajo de los colaboradores que están trabajando en la empresa.
- **Prácticas comerciales:** Son las pérdidas que se registran en consecuencia de los resultados de los usuarios decepcionados por las malas costumbres y/o ineficiencias en la colocación y venta de los productos financieros y la colocación de servicios (se debe tener información a la mano acerca de las condiciones económicas, financieras u otros costos relacionados a la operación).
- **Externos:** En su conjunto se aplica lo externo, la institución microfinanciera en

donde ejecuta su tarea, sean perjudicadas por factores inesperados o por mal servicio brindado por las entidades microfinancieras.

- **Riesgo de divisa:** Se origina acerca de no tener información precisa del costo de una divisa en la que se va a ejecutar una transacción financiera de manera segura, dentro de ello está el riesgo de tipo de cambio, este tipo de riesgos afecta a las emisiones que son llamadas divisas cuando varían en el precio, lo cual resulta adversa al contexto de la inversión financiera.

Es necesario definir al tipo de cambio “la relación del valor entre dos monedas de distintas naciones, medida por el número de unidades de un país que es preciso entregar para adquirir una entidad monetaria de otro”.

Por lo tanto, se deben tener los indicadores que regularmente afectan al tipo de cambio que se puedan ocasionar, una depreciación o apreciación frente a la inversión que se va a ejercer, ejemplo podemos mencionar: a la inflación, los tipos de interés, la balanza por cuenta corriente.

- **Riesgo de volatilidad:** Según (Zamora & Wicijowski, 2008) es la variación que se da en los precios que tiene un activo respecto a su media. Principalmente sirve para calcular y anticipar si se puede o no invertir en un activo. Y a partir de una mayor volatilidad, se espera un riesgo mayor, porque las posibilidades de la oferta y demanda de los precios son altas o bajas.
- **Riesgo de precio:** Se refiere a que su precio de una herramienta financiera sufra variaciones como resultado de las constantes alteraciones en los precios de mercado, estos resultados causados por motivos en particular del título o su emisor, o por razones externos al mercado en el que se consiguen estos productos.
- **Riesgo de inflación:** Este tipo de riesgos se origina cuando existe alguna posibilidad en el alza de los precios donde se puede perder el poder adquisitivo

frente a los pronósticos iniciales de ventas. El aumento excesivo en los precios trae como consecuencia bajar la capacidad de adquisición de los inversionistas, así mismo hace que disminuya el valor futuro de sus ahorros.

- **Riesgo de liquidez:** También llamado de financiación, se da cuando la organización está frente a una dificultad para tener los recursos necesarios con los que cumplirá los compromisos en relación con las herramientas financieros.
- **Riesgo país:** Está relacionado ante los problemas políticos y de manejo del Estado de un país. Las causas son varias y de diferentes índoles, poniendo el ejemplo: económicos, políticos, religiosos, sociales.
- **Riesgo de crédito:** Es conocido como insolvencia o de default, es el riesgo que genera extravió económico como efecto negativo de que una de las partes convenidas no cumpla con sus obligaciones y que esto generalmente va a producir, en la otra parte, una pérdida financiera.

#### f) Principios de riesgo crediticio

Se establecieron entornos apropiados para el Riesgo de Crédito.

- **Principio 1- objetivos, independencia, potestades, transparencia y cooperación:** Es todo sistema eficaz de la supervisión bancaria que cuenta con las facultades y los objetivos bien específicos para todos los encargados, autoridades que van a participar directamente en el control de las entidades bancarias. Cada una de ellas tendrá que establecer con libertad operativa, y sucesos objetivos, en una gestión corporativa y de bienes apropiados, tendrá que hacerse cargo de las tareas correctamente. También existe una regla relacionada para el control bancario, y a su vez contar con reglas congruentes a la autorización de dichas instituciones bancarias y supervisión continua, también con potestades que aseguren el acatamiento de dicha ley, así como confianza y objetividad, y el

cuidado necesario para los jefes, se debe implementar formas para el correcto cambio de información entre los asesores y a su vez permitir la confidencialidad de dicha información.

- **Principio 2 – actividades permitidas:** Este principio está definido con toda seriedad según las actividades que se han desarrollado por las entidades que están legalmente autorizadas a ejercer como las entidades bancarias y las sujetas a supervisión.
- **Principio 3 – criterios para la concesión de licencia:** En este caso la autoridad que es la responsable de otorgar las licencias deben tener autonomía para aceptar la regla y omitir dichas sugerencias que no están de acuerdo con las normas establecidas, existe un mínimo, en el desarrollo de otorgamiento que se debe valorar rigurosamente el presente formato de la propiedad y la buena gestión de la entidad o al equipo que pertenece, junto a la veracidad de sus asesores y jefes superiores, su plan de acción institucional y operativo, sus controles internos y la gestión del riesgo, así como el crecimiento de su situación financiera anual, incluida su capital inicial. En caso que el propietario del banco sea de país extranjero, deberá presentarse con un documento adjuntado del supervisor del país de origen que indica.
- **Principio 4 – cambio de la titularidad de participante significativo:** El asesor general es el encargado y tiene la autoridad para aceptar y/o anular las propuestas para remitir las participaciones de orden significativo o de control, de tal manera si se generan de forma directa e indirecta, en entidades bancarias.
- **Principio 5- adquisiciones sustanciales:** El asesor general tiene la última decisión para realizar un análisis y gestionar, teniendo como base los criterios objetivos, de acuerdo a lo que adquiere o tenga inversiones sustanciales que realice



dicha entidad bancaria, incluida las operaciones internacionales, para que así la objetividad de la estructura del grupo o de alguna empresa no exponga al banco a ningún riesgo financiero ni que obstaculiza la supervisión de la entidad bancaria.

- **Principio 6 – suficiencia de capital:** El encargado debe solicitar a las instituciones bancarios requisitos del mínimo de dinero que plasme los riesgos crediticios que estos obtengan y tener claro los componentes del capital, esto a su vez que se tome en consideración la capacidad de cortar las pérdidas. En el caso de las entidades bancarias con operación internacional, sus requisitos no pueden ser menores en los que rige en el Acuerdo de Basilea.
- **Principio 7- proceso para la gestión de riesgos:** Los jefes tienen por obligación tener en conocimiento que las entidades bancarias y grupos bancarios cuenten con una adecuada gestión de proceso de riesgos, que esta sea gestionada por la alta dirección y el consejo para así poder: evaluar, vigilar e identificar o eliminar los riesgos recíprocos para así poder calcular su alto grado de crecimiento de capital mundial directamente a su línea de riesgo. Estas secuencias deben ser asociados a las dimensiones y situaciones de las entidades. Mantener una secuencia objetiva para: gestionar, administrar, medir y monitorear el crédito.
- **Principio 8- riesgo de crédito:** Los jefes deben de tener muy en claro que las entidades bancarias, cuenten con una secuencia de procesos para gestionar el riesgo de crédito, para que relativamente adhiera el manual de riesgos, con normas, reglas y procesos correctos para así poder descifrar, evaluar, observar y disminuir el riesgo crediticio (que esto incluye el riesgo de contraparte). Esto a su vez incluiría los créditos y la práctica de futuras inversiones, la solución y gestión en general de los préstamos y de inversiones en general.
- **Principio 9 – activos dudosos, provisiones y reservas:** los jefes priorizan el

conocimiento que las entidades bancarias poseen y manifiestan políticas internas y externas, procedimientos relativos para evaluar a los activos que generan duda alguna para así poder ver la regularidad que se tiene en sus provisiones y sus reservas respectivas.

- **Principio 10 – límites de exposición a grandes riesgos:** Los jefes mantienen su consideración de que las entidades bancarias cuentan con normas, políticas y secuencia que facilitan a la gerencia poder conocer y prevenir el atraso de la cartera, así mismo tiene la obligación de imponer reglas que regulen las posiciones de la entidad bancaria frente a lo opuesto o equipo de partes relacionadas.
- **Principio 11- posiciones con partes vinculadas:** Con el propósito de evitar alteraciones discontinuas al retener la perspectiva en relación a lo externo e interno de un balance, que estén relacionadas para luego solucionar los conflictos de intereses que se presenten, los asesores generales deben cumplir y establecer requisitos que se cumplan para que las entidades bancarias que mantienen posiciones con personas naturales o jurídicas que estén relacionadas se resuelva con imparcialidad, que se dispongan soluciones para poder supervisar, contrarrestar los riesgos.
- **Principio 12 – riesgo país y riesgo de transferencia:** Los encargados deben tener muy en claro que las entidades bancarias deben contar con políticas, normas y procesos reales para poder asumir, indagar, cuantificar, observar el riesgo país y riesgo de intercambio en los préstamos e inversiones a nivel internacional, para así sostener el porcentaje de reservas acumulados para los casos de que se corra riesgos.
- **Principio 13 – riesgo de mercado:** Los encargados tienen que tener de conocimiento de que las entidades bancarias deben contar con normas, políticas y

procesos reales para poder reconocer, contabilizar, observar y controlar con mucho cuidado los riesgos que enfrenta a diario el mercado; los supervisores generales deben tener la decisión final para imponer soluciones, exigencias de dinero específico para evaluar el riesgo de mercado, cuando esté solucionado dicho riesgo.

### **Controles adecuados de riesgo de crédito**

- **Principio 14 – riesgo de liquidez:** Los jefes deben tener en consideración que las entidades bancarias cuenten con un plan de contingencia para una buena gestión de los riesgos de crédito y de solvencia que incorporara a la cara de crédito de la entidad, con normas y políticas y pasos para así determinar, calcular, revisar y asumir el control del riesgo de solvencia y a su vez para poder gestionar la solvencia. Los asesores generales piden a los bancos que deben tener estrategias de prevención para así para enfrentarse al problema de solvencia en un futuro.
- **Principio 15 – riesgo operacional:** Los jefes deben de tener en conocimiento que las entidades bancarias cuentan con reglas, normas y planes para gestionar riesgos para luego identificar plenamente, controlar y evaluar para que haga una buena gestión del riesgo operacional acerca de las políticas y los procesos que deben ser razonablemente proporcionales a las dimensiones que se den y la regularidad de la entidad financiera.
- **Principio 16 - riesgo de tipos de interés en la cartera de inversión:** Los jefes deben tener en conocimiento pleno que la entidad bancaria cuente con sistemas de eficacia para identificar, observar, controlar, gestionar el riesgo de tipos de interés en la cartera bancaria, esta a su vez incluyendo unas estrategias bien detalladas y que sean aprobadas por el consejo y encaminada en operatividad por el alto mando general.

### **El papel de los supervisores**

- **Principio 17 – control y auditorías internas:** Los asesores generales deben tener en cuenta que las entidades bancarias tengan controles internos de acuerdo al tipo y tamaño de la severidad de su actividad de tal manera dichos controles deben de contar con las reglas bien establecidas sobre el encargo de las funciones y obligaciones; implementar las funciones y el compromiso de la entidad bancaria, la aprobación de créditos y la contabilidad total de sus activos y pasivos; la protección de los activos tangibles e intangibles de la entidad bancaria; y establecer funciones de auditoría interna/externa para saber la veracidad de la supervisión, tales como la legislación y la regulación aplicable.

#### **g) Central de riesgos**

Según la SBS; Es un sistema constituido que registra los riesgos de financiación, de crédito, comercial y de seguro, que contiene una base de datos consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas.

La Central de Riesgos de la SBS, ley N°26702 se rige en el artículo 158°. La ley menciona que las entidades que pertenecen al sistema financiero están en el deber de informar en un tiempo determinado a la SBS en que condición están con las deudas de sus clientes respectivos, desde luego la SBS se encargará de verificar la información y poner en conocimiento hacia los clientes y a las entidades que pertenecen al sistema financiero y a la central de riesgos privados.

Es preciso hablar acerca de la información crediticia que se registra en la central de riesgos de la SBS, no solo está referido a la obligación del cumplimiento estricto donde están los créditos en un tiempo determinado, asimismo examina la actuación histórica de los clientes, de forma que está registrado en el sistema como una señal de buena fe y de su función adquirida.

De manera que la información actualizada que se encuentra en la central de riesgos de las entidades financieras sirva como antecedente y quede grabado como un dato histórico, y por lo tanto no pueden ser eliminados.

#### **h) Categorías de riesgo**

Los deudores están clasificados según la liquidez de pago que tiene, identificado por la circulación de fondos y según el nivel que tiene con sus responsabilidades.

La clasificación de los deudores de una cartera de créditos está constituida por 5 categorías:

- Categoría normal (0)
- Categoría con problemas potenciales (1)
- Categoría deficiente (2)
- Categoría dudosa (3)
- Categoría perdida (4)

Las categorías de riesgos están determinadas en función al atraso en los periodos permitidos que están estipuladas en la resolución SBS N° 11356-2008.

Tabla 2 : *Categorías de Riesgos*

Categoría de Riesgo	En Créditos Corporativos a Grandes Empresas y a Medianas Empresas	En Créditos a Pequeñas Empresas. Microempresas de Consumo revolvante y de consumo No Revolvante	En Crédito Hipotecario para Vivienda
(0) Normal	Puntual en el pago	0 - 8 días	0 - 30 días
(1) P. Potencial	1 - 60 días	9 - 30 días	31 - 60 días
(2) Deficiente	61 - 120 días	31 - 60 días	61 - 120 días
(3) Dudoso	121 - 365 días	61 - 120 días	121 - 365 días
(4) Perdida	más de 365 días	más de 120 días	más de 365 días

*Autor:* Eco. (c) Alejandro Peralta Rupay.

*Fuente:* Archivos Documentarios – Actualidad Empresarial N° 186.

En la categoría normal (0): Los deudores son capaces de atender básicamente sus obligaciones financieros, entendiéndose que el afronta una situación financiera objetiva,

tiene un nivel bajo de endeudamiento de sus bienes y un apropiado proceso en relación efectiva de generar utilidades, y cumple con sus obligaciones de pago en su debido tiempo sin ningún retraso.

Si el deudor se encuentra clasificado en la categoría con problemas potenciales (1): Lo cual se refiere a que el cliente necesariamente puede hacerse con la totalidad de sus deberes financieras, en situaciones inconvenientes que puedan darse en el futuro, que habrían acontecimientos comprometedores de su capacidad de pago del cliente. Los flujos de fondos que el deudor posee tienden a debilitarse y por ende se presentan hechos de un posible incumplimiento de pagos.

Si se encuentra en la categoría deficiente (2): Se refiere a que el cliente se encuentra en una etapa financiera baja y una circulación de ingresos con cierto tipo de problemas para atender todas las obligaciones financieras, este es el principal problema para que no pueda atender y no cumplir con su función de pago y de los intereses ya acumulados de sus deudas y tan solo alcanzar a cubrir las mencionadas características.

Si el cliente está clasificada en la categoría dudosa (3): Se puede mencionar que si se encuentra en esta categoría es de alta probabilidad que este bien descuidado en la atención de sus obligaciones financieros por parte del cliente hacia el acreedor. El cliente deudor no puede pagar ni siquiera el capital y mucho menos los intereses, dando a conocer que representa un problema económico teniendo deudas altas.

La categoría cuarta que es la Pérdida (4): Podemos decir que las deudas que tiene el deudor son impagables teniendo la posibilidad de que exista un mínimo porcentaje de posibilidad de recuperar el capital en un futuro. El cliente suspendió sus pagos, teniendo la probabilidad de que no cumpla con los acuerdos de reestructuración y se encuentra en un momento de quiebra total.

#### **i) Evaluación para Optar un Crédito**

Para (Rupay, 2009) los requisitos mínimos que se debe cumplir para obtener un crédito son los siguientes:

**Requisitos:** Para personas naturales según corresponda

- Presentar la documentación legal que sustente la apertura del negocio, que a su vez se presenta lo siguiente: las boletas de venta, el ruc, los libros contables, etc.
- Si la persona natural es titular de la casa: presentar el título de propiedad bajo inscripción en el municipio y Sunarp.
- Si dicha persona natural vive en casa de terceros: presentar el contrato de alquiler por el tiempo determinado especificado y también el DNI copia legalizada.
- Si la persona natural tiene años trabajando en la entidad financiera: presentar el historial completo de las deudas por pagar en fecha cronológica

Para Personas Constituidas:

- Copia de DNI y de cada uno de los socios.
- Copia de los siguientes recibos: Recibo de luz del mes anterior, también si es necesario de agua o de teléfono.
- La Documentación que sustente a la empresa.
- La documentación del domicilio legal del gerente general.
- El Acta de formalización de dicha empresa bajo legalidad.
- El pago total de impuesto a la renta anual.
- La documentación que será presentado de la casa como garantía ante cualquier imprevisto.

### **Monto del préstamo**

Para poder acceder a un monto determinado el responsable de créditos de la entidad financiera proveedora toma la decisión de conceder una línea de crédito comercial a un cliente siempre teniendo en cuenta el límite de crédito que solicita dicho cliente, para

efectuar operaciones comerciales en un tiempo determinado y cubrir sus necesidades crediticias en todo momento.

- **Estabilidad laboral**

Una de las condiciones que se manejan en la entidad financiera es que debe tener un contrato laboral por el que se percibe una cantidad determinada de ingreso, se realiza un análisis del tipo de contrato y carácter que tenga, y el tiempo de antigüedad que labora en la empresa. Usualmente no se habilitarán créditos a personas que están trabajando no menos de cuatro meses en la empresa.

- **Capacidad de generar ingresos**

Para el banco es fundamental ser un cliente sin riesgo, es decir si tienes la capacidad de pago del crédito solicitado dentro del plazo determinado, por lo tanto, no habrá ningún problema para aceptar la financiación, por ello la entidad financiera evalúa los ingresos que se percibe y los que podrían registrar en un tiempo futuro. Por tal razón depende de la entidad financiera el límite de dinero que pueda hacerle del préstamo.

Como política general se solicitan los ingresos mínimos de 850 soles mensuales y que además estén declarados.

- **Edad**

Si se encuentra en el rango de edad de los 18 y 75 años las personas pueden acceder y solicitar un crédito. Esta condición se determina por la razón si se encuentran entre estas edades, existe la probabilidad de pagar el dinero que se ha prestado.

- **Confianza en el cliente**

Es un motivo muy importante y relevante para obtener un crédito solicitado, de tal manera que cuando se acude por primera vez a una entidad financiera a pedir



un crédito pasa tiempo en atender para el acceso y así sucesivamente, pero ya cuando se tiene experiencia crediticia en la misma empresa o sea otra entidad y sea pagado a tiempo las cuotas sin ningún problema ya te dan la confianza para poder acceder a un monto mayor.

### **Fuente de ingreso**

Se hace una evaluación exhaustiva de la fuente de ingreso de los solicitantes de crédito para evitar y prevenir el lavado de activos, ante ello se pone en conocimiento del usuario, el compromiso y la capacitación del personal de trabajo, en la evaluación y seguimiento en las transacciones, la entidad financiera desarrolla herramientas tecnológicas útiles para detectar el proceso de registro de las transacciones del cliente. Ante ello se creó la Unidad Organizativa de Prevención del Lavado de Activos y un Comité de Prevención de Lavado de Activos.

### **j) Factores de Evaluación para Optar un crédito según las 5 (c)**

Según (Mata, 2014); La evaluación antes del otorgamiento de un crédito, es un proceso trascendental para una buena gestión de negocios, por consiguiente se muestra las 5 c del crédito que se deben tener en cuenta para el análisis y evaluación de futuros clientes.

#### **Carácter:**

Conjunto de cualidades de la persona, dentro de ello es un determinante muy importante, respecto de que, si una persona cumpla con el compromiso de pagar o no a un banco, el juicio del carácter se basa fundamentalmente en las pruebas que se demuestra, como en el historial crediticio que pueda registrar en las anteriores entidades financieras.

#### **Capacidad:**

Es la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su fecha de vencimiento, lo cual

comprende los factores que determinan la capacidad de pago, dentro de ello está la prueba más importante que son los ingresos percibidos de una persona, también es importante que se analice cuál es su profesión, la edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes muebles e inmuebles, capacidad de ahorro, el presupuesto de los gastos realizados y las deudas hasta la fecha.

### **Capital**

Es la fortaleza financiera de un interesado de un crédito financiero. También es la certeza de reembolso que un cliente representa por sus medios, asimismo en un determinado tiempo. El capital es lo que un acreedor puede utilizar al máximo como prenda o garantía de pago por parte de una deuda.

### **Cobertura**

Está relacionado al seguro que tiene la empresa de las posibles pérdidas que pueda tener, si hablamos de una cobertura apropiada de seguro, constituye una buena política de administración y gestión para la decisión de que se pueda otorgar un crédito financiero.

### **Colateral**

Para otorgar un crédito financiero, se necesitan pedir como garantía llamado “colateral”, como inventarios y/o edificios, bienes muebles o inmuebles, que principalmente serán la garantía para hacer valer frente a las obligaciones contraídas por parte del solicitante, en caso a que la persona natural no pueda cumplir con el contrato realizado, también puede contar con un aval que le garantice el cumplimiento de la obligación contraída con el cliente.

## **k) Políticas de Crédito**

Es fundamental hacer la acción de concesión de fondos, una investigación del poder adquisitivo y poder económico de los clientes y así saber a quién se le está brindando

el servicio y de paso reducir el nivel de riesgo de un crédito y que asuman con responsabilidad sus deudas, los requisitos que se les solicita en la entidad financiera son los siguientes:

### **1. Experiencia crediticia**

El historial crediticio de los bancos son de suma importancia, lo que nos indica que es la suma de los antecedentes crediticios de la buena conducta o mala de una persona, es información muy importante sobre un comportamiento comercial y es constantemente utilizado por el banco aun cuando el cliente no lo sabe.

La experiencia crediticia es un perfil financiero que hace posible conocer cómo se gestiona las finanzas de los clientes en el pasado para ayudar a evaluar y decidir si es posible que le den un crédito.

**Importante:** ocasionar malos antecedentes, le cierra puertas y oportunidades. En cambio, el buen comportamiento será premiado con mejores condiciones.

### **2. Capacidad de pago**

Trabajador Dependiente:

- Boletas de pago (último).
- Declaración de la renta del último año.

Trabajador independiente:

- Última declaración de la renta

Si en el lugar existieran demasiados trabajadores informales, se le pedirán otros requisitos de fuentes de ingreso (constancia de tener alguna empresa o negocio, existencia de cuentas en el banco, etc.).

### **3. Nivel de tasa de interés**

La tasa de interés establece un equilibrio entre el riesgo que se corre y la posible

ganancia de haber usado una cierta cantidad de dinero en un tiempo establecido.

Para la determinación de la tasa de interés en un banco depende de:

- **El riesgo**

Si se hace un préstamo de dinero se corre el riesgo de no poder recuperar y hasta perder, es por ese motivo que los bancos tienen diferentes tasas de interés de acuerdo al destino que se le dé al dinero: a más riesgo que se corre más costoso será el crédito.

Ejemplo; la tasa de interés será más caro de una tarjeta de crédito por el mismo hecho que si lo va utilizar tal vez no terminara de pagar y se corre mayor riesgo y el siguiente caso es, si la compra sea de un automóvil el riesgo será menor de tal sentido que el vehículo es la garantía de forma de pago o de lo contrario ejecutara la garantía que es el vehículo.

- **Tiempo de préstamo solicitado**

En estos casos la tasa de interés fijada varía según al plazo que se necesita del préstamo que se solicitó a la entidad financiera.; Largo plazo, el interés será mayor y dependiendo de la cantidad del préstamo, Corto plazo el interés se diferencia en el periodo del préstamo y la cantidad independientemente a las garantías que se soliciten.

#### **4. Justificación de Patrimonio**

- Escrituras de la propiedad.
- Declaraciones de bienes.

Aquí se computa los patrimonios que no fueron escriturados, también se considerara la ejecución de la valoración, todo aquel patrimonio mobiliario digno de ser inscrito, ya sea: auto, moto, obras de arte, joyas, etc.

#### **5. Solicitud firmada de la operación objeto del análisis**

Este es un factor primordial ya que sin él la institución financiera no sabrá como comprobar los determinados antecedentes negativos y de deuda que posee el cliente, cuando la entidad financiera tiene a la mano todos los requisitos solicitadas, entrará en proceso de analizar si es apto o no, pero siempre teniendo dudas y si no paga de ¿dónde lo cobro? Si después de haber realizado este análisis la entidad financiera no tiene clara la respuesta o está insatisfecha, se negará a dar la operación crediticia y solicitará mayor cantidad de avales.

### 1) Tipos de Créditos

Según (Rupay, 2009) nos indica que existen una variedad de tipos de créditos: como son los créditos que son otorgados a personas que se dedican al comercio, a las pymes, créditos otorgados al consumidor, créditos de hipoteca.

- **Créditos corporativos:**

Este tipo de créditos son aceptados a personas jurídicas que tienen una venta promedio anual alto, que supere a los 200 millones de nuevos soles. Denominados también créditos soberano, brindados a entidades bancarias que fomentan el desarrollo e inversión, a las entidades del estado local, a las organizaciones del entorno bancario, a empresas de seguros contra accidentes, así como brindan créditos patrimoniales.

- **Créditos a Grandes Empresas**

Son dichos montos que se brindan a personas constituidas:

- Obtienen generalmente ingresos (ventas) que superan los veinte (millones de nuevos soles), pero generalmente inferiores a los doscientos (millones de nuevos soles).
- La persona constituida deudora es el que emite la deuda monetaria en el mercado constituido por los capitales financieros.

- Si por algún motivo los ingresos (ventas) de la persona constituida sean por consiguiente menores o mayores a lo establecido por un tiempo de dos periodos consecuentes, necesariamente se clasificará de nuevo.

- **Créditos a Medianas Empresas**

Son los montos que se brindan a personas constituidas, generalmente ostentan un endeudamiento monetario mayor a los 300 000 (nuevos soles) y referido a los ingresos (ventas) de la personas constituidas deudoras superaran los 20 (millones de nuevos soles), en un tiempo de dos (2) años consecuentes, por algún motivo si la persona constituida deudora haya originado una deuda en el mercado monetario, los créditos de la persona constituida necesariamente se volverán a clasificar, también si la deuda en el sistema monetario sea menor a los 300 000 (nuevos soles), en un periodo de medio año consecuente, también se volverán a clasificar.

- **Créditos a Pequeñas Empresas**

Son los montos que se destinan a financiar principalmente a la producción, comercialización y la venta de los servicios, que son otorgados a las Persona Natural o Persona Jurídica, la deuda monetaria es cuando supera los 20 000 (nuevos soles) y menor a 300 000 (nuevos soles), en cuanto a la deuda total de la persona que adeuda sea mayor, si es menor al porcentaje establecido por un periodo de seis meses consecuentes se volverán a clasificar.

- **Créditos a Microempresas**

Son aquellos montos que se invierten en la producción, elaboración de un bien en la negociación, comercialización y venta de los servicios, que se brindan a persona natural y persona jurídica cuya deuda en materia monetaria es inferior a los 20 000 (nuevos soles).

Si la deuda monetaria en lo bancario superara a los 20 000 (nuevos soles), en tiempo consecutivos de medio año, el crédito se volverá a clasificar.

- **Créditos de Consumo Revolvente**

Son montos brindados a Persona Naturales, con el fin de pagar bienes, servicios o deudas no empresariales. Este tipo de crédito se refiere a que dichos créditos pueden ser cancelados por un monto menor al de la factura, siendo acumulada la diferencia, a la que se emplea la tasa de interés dada para facturas posteriores.

- **Créditos de Consumo No - Revolvente**

Es un crédito que se le da a Personas Naturales por motivo de actividad empresarial distinto, este crédito se cancela por la misma cantidad de la factura y no de manera diferida.

- **Créditos hipotecarios para vivienda**

Son montos asignados para la compra, remodelación, mantenimiento, inversión y división de hogar, en tanto que los montos se asignen a hipotecas formales, los mismos que son otorgados por el sistema general de créditos de hipoteca para vivienda, de letras hipotecarias, etc.

- **Crediagua**

Este programa crediagua establece financiar las conexiones de agua y desagüe dentro de los domicilios para mejorar su estilo de vida humana en las familias. Entendiéndose con un arduo trabajo realizado con las autoridades del sector y las organizaciones de base, buscando diversas alianzas con los usuarios para luego potenciar los beneficios del programa.

#### **m) Clases de Créditos**

##### **Crédito Directo**

Sucede cuando se otorga el crédito entre la institución financiera y el cliente, la persona

natural recibe los recursos, las operaciones crediticias que figuran, las creencias por el dinero brindado hacia los usuarios según las diferentes maneras de ofrecer un crédito: ya sean tarjetas de crédito o préstamos, sobre giros en cuenta corriente; asimismo como la convicción por ejecuciones de renta financiera, comercialización de los recursos aceptados de forma de pago, negociación de cartera, etc. Estas acciones financieras conforman los egresos de las cajas, lo cual se debe registrar en las distintas cuantías del activo y pasivo de la institución financiera.

### **Crédito Indirecto**

Dicha acción que no se conforma como un egreso de caja, esto se debe porque no hay reincorporación del dinero por parte de la institución financiera, solo existe un ligero compromiso a través de una firma, y por ende no figura como parte del activo o pasivo de la entidad financiera, se registra en las distintas cuentas de riesgo del balance de la entidad financiera, representados por los garantes, la carta fianza, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados pero no ejecutados, por las entidades financieras, aquí se presenta la fianza, el usuario está siendo respaldado garantizado por un tercero llamado ante la institución, quien le dará facilidades.

Después de ello a través de los créditos indirectos que representa (la carta fianza) se puede tener acceso grandes oportunidades de negocios con entidades públicas o privadas.

### **B. Morosidad**

Según (Zamora & Wicijowski, 2008) en su libro “Prevención y cura de la Morosidad” afirman lo siguiente:

“Es el atraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago”.



Suele haber consecuencias para el cliente deudor en una situación de morosidad como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial.

#### a) Índice de morosidad

Según (Espinola, 2014) el índice de morosidad (IMOR) engloba a la cartera atrasada y cartera judicial como parte del cartera total. De tal manera este indicador se utiliza con mayor frecuencia para medir el riesgo de la cartera crediticio. El indicador de morosidad que es el ratio que hace el cálculo de la calidad de cartera de una entidad financiera.

$$\text{índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Atrasada} + \text{Cartera Judicial}}{\text{Cartera Total}}$$

- Cartera atrasada: La cartera está formada por créditos que aún no han sido liquidados o fraccionados por los deudores en el tiempo de término y que están siendo registrados como créditos atrasados.
- Cartera Judicial: Es el que queda de capital en ver de compensación con demanda judicial.
- Cartera total: Está constituida por el capital inicial de los créditos a la fecha. Conjuntamente de los créditos con intereses atrasados (retraso superior a una fecha antes de entrar en mora ya pasada de tiempo) más los créditos atrasados y los créditos en cobro judicial.

#### b) Tipos de morosos

Un factor muy importante que se debe tener siempre en consideración para hacer la reclamación a los clientes deudores de la entidad financiera teniendo el concepto exacto del perfil de cada uno de los deudores, por consiguiente, cada uno de los clientes requiere de un análisis estricto, porque uno nunca sabe cuál es la intención con la organización.

Para (Brachfeld, 2014) la clasificación de los deudores morosos son las siguientes.

- **Morosos intencionales:**

Tienden a tener actos de mala fe, en realidad tienen la posibilidad de pagar ya que tienen suficiente liquidez financiera, pero todo lo contrario no quieren pagar; son catalogados como tercios, cara dura que solo pretenden obtener capital a costa de los acreedores.

Se clasifican en subtipos de morosos:

- Los morosos que terminan cancelando la deuda, a un tardando el tiempo fuera de limite, pero al final terminan pagando, en este grupo están considerados esas personas vivas que se toman el tiempo para sacar provecho al dinero al máximo y aprovechando la buena fe de la organización.
- A este grupo pertenecen los morosos profesionales que al final ni en algún momento no pagan a voluntad propia y a propósito sacan préstamo con la intención de no pagar, de tal manera a la entidad financiera no le queda de otra que hacer de ejecución las garantías que se pidió como requisito.

- **Morosos fortuitos:**

En tiempos difíciles aparecen los morosos de tipo sobrevenidos. En este tipo de deudores se catalogan a todos los clientes de buena fe, tal vez la intención vale de tal manera que no pueden pagar su deuda ya que su situación económica de momento no tiene liquidez, si tuvieran dinero los pagarían, los morosos que se encuentran en esta categoría al termino del contrato siempre terminan pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo siempre en cuando tienen un tiempo determinado y se les brinda facilidades de pago al monto de su deuda.

- **Morosos desorganizados:**

Dentro de este tipo de morosos se encuentran los que pueden pagar y no tienen

mala voluntad, pero no son conscientes o tienen idea alguna de lo que tienen que pagar ya que su organización es desordenada, a este grupo los podemos catalogar como; despistados, desordenados, desorganizados e incompetentes. Alguno de ellos no pagan por razones de que se han traspapelado la factura porque simplemente llevan una mala administración de su vida.

- **Morosos negligentes:**

Este grupo de clientes morosos deudores cuentan con la liquidez financiera suficiente para pagar puntualmente, de forma que ellos son hallados responsables por indolencia o indiferencia de no liquidar a la entidad financiera y manejan una filosofía liberal “Akuna Matata” o “don’t worry be happy”. En consecuencia de no pagar es producto del problema de dirección y no por no contar con insuficiencia de dinero. Por consiguiente son los irresponsables que no quiere conocer lo que tiene por obligación.

- **Morosos circunstanciales:**

Son los que no quieren pagar voluntariamente porque dicen que encuentran una deficiencia en los servicios prestados por la entidad financiera, pero tienen buena conciencia, y realizarán sus pagos siempre en cuando esté solucionado el problema.

- **Morosos insumisos:**

Son los deudores que se niegan a pagar por que evitan responsabilidades diciendo que no les corresponde pagar ya que la cantidad por el reclamo que se hace son demasiados. Un caso que se puede relacionar es en la plataforma anti peajes.

- **Los morosos profesionales:**

Este tipo de morosos están acostumbrados a ser cobrados a través de un sistema judicial al no pagar a tiempo su deuda.

- **Los defraudadores:**

Piden el préstamo con la intención de nunca más pagar y alejarse definitivamente de sus obligaciones de pagar su deuda.

**c) Causas de la morosidad**

Presentamos las causas más comunes que conllevan a una persona o empresa a la insolvencia dentro de una institución financiera.

- **Proceso de evaluación deficiente**

- No tener la suficiente información y análisis sobre el cliente acerca del historial crediticio.
- Deficiencia en la recopilación y análisis de la información cuantitativa (económica y financiera) hacia el cliente.
- Presentación de información falsa e incompleta por parte del cliente, por consiguiente, no son válidos para la aplicación de las normas y políticas establecidas ante el cliente.
- Los créditos a veces son otorgados ya sean por factores de parentesco o amistad.

- **Recuperación del crédito**

- Carencia de disciplina y control para hacer el cumplimiento de las normas y políticas de seguimiento y recuperación del crédito.
- Habilidad deficiente para persuadir y recuperar los créditos e incitar al cliente a cumplir sus pagos de manera puntual.
- Existencia de favoritismo dentro de los deudores morosos y el colaborador de la cobranza para no realizar el pago e impedir que se disponga las normas y políticas de la organización.
- No existe tal compromiso de hacer el seguimiento continuo y hacer el cobro

correspondiente de la mora y dejando seguir su curso hasta donde de verdad toma el empeño y ganas de hacer.

- Falta de información clara y oportuna sobre las normas y políticas de créditos que conlleva a ser parte de una situación de morosidad crediticia.
- Deficiencia en el planteamiento y fijación de las estrategias que se deben plantear para hacer las cobranzas.
- Existencia de un vínculo de familiaridad o amistad hacía con los clientes deudores morosos en consecuencia no hay presión adecuada para recuperar el crédito atrasado.

- **Morosidad causada por errores de la entidad financiera:**

- Se encuentra deficiencia en definir las funciones y responsabilidades en la organización, esto conlleva a cometer errores en el proceso de colocar los créditos y luego no se pueden identificar para que cumpla con sus obligaciones y ejecutar con las sanciones correspondientes.
- No existe programas de capacitación y adiestramiento al personal de la entidad financiera.
- Existe un desconocimiento en el tema de tecnología crediticia.
- El personal carece de disciplina y cumplir las normas ya establecidas, de tal manera que no se cumplen porque se tienen vínculos laborales, familiares, de amistad.
- La causa probable es que muchas empresas del entorno elaboran sus estrategias en relación a su esquema organizacional y sus propias características y necesidades, en ese sentido son totalmente diferentes a las necesidades de un mercado tan competitivo en donde vivimos.
- No existe un objetivo claro a perseguir.

- Inexistencia y/o poca claridad en establecer las normas y políticas de crédito.
- Una de las causas que provoca la morosidad es la deficiencia en la orientación e información al usuario sobre las normas y políticas que se manejan en la organización.
- La organización ejerce una presión a los trabajadores poniendo metas mensuales a cumplir en un determinado tiempo, esto conlleva a cumplir como sea posible a alcanzar los objetivos personales y más no los objetivos de la organización y a veces ignorar las normas y procedimientos de colocar un crédito y cobrar, desde ese punto de vista se puede estar iniciando la morosidad.

- **Sobreendeudamiento**

El cliente se encuentra en una situación que ha contraído deudas en exceso ya sea de entidades financieras, prestamos familiares, etc., por lo tanto el deudor se ve imposibilitado de cumplir sus compromisos de pago a la entidad.

- **Factores exógenos**

- Decrecimiento de la economía del país ya sea por factores políticos entre la corrupción.
- Causa probable de la inseguridad ciudadana dentro de ello consideramos asaltos, robos y pérdidas de dinero y otros cambios a los cuales el deudor no ha podido controlar.
- Factor de accidentes o enfermedades del deudor, que le obliga a pagar a los avales o familiares con los recursos que eran designados para el pago.

**d) Cartera vencida:**

Está conformado por los créditos que todavía no han sido pagados y amortizados por los clientes morosos al tiempo de terminación y que contablemente son apuntados

como créditos pasados de tiempo. En el asunto de los créditos otorgados a corporaciones, grandes y medianas empresas, que le toca al saldo final de los créditos con demora superior a los 15 días. Relacionado a las pequeñas y microempresas, les corresponde el total de saldo de créditos con retraso superior a 30 días. En relación a los créditos de consumo hipotecario para domicilio, renta monetaria y capitalización inmobiliaria, le toca las cuotas no pagadas si el retraso es superior a 90 días y mínimo a 20 días y al total de saldo de crédito. Lo cual se registra en esta sección el saldo de los créditos atrasados.

**e) Refinanciamiento:**

Está relacionado con la rebaja mínima sobre la calificación crediticia de los clientes lo cual se elevará la tasa de interés, pero de modo ligero por correr un mayor riesgo de no recuperar el capital.

Para el acceso de un refinanciamiento se debe cumplir con algunos requisitos:

- **Sinceridad:** Primero el cliente debe declarar toda su situación financiera y sus necesidades para que la entidad financiera pueda aceptar una alternativa de refinanciamiento viable, si el cliente llego a ser moroso por ciertas razones es porque no midió bien la capacidad de pago que tiene y así sinceramente pedir un apoyo a la entidad financiera y eso dependerá de cada entidad financiera.
- **No tener miedo:** Lo primero que hace un deudor moroso es evadir a sus obligaciones que debe cumplir, si el cliente está atravesando por problemas económicos siempre la entidad financiera estará de acuerdo y dispuesto a llegar a una solución con tal de recuperar su dinero.
- **No asumir más deudas:** El deudor debe tener en consideración que no debe tener más préstamos y cancelar las deudas pendientes con otras entidades, de lo contrario, se encontrara en un "círculo mortal" de endeudamiento, para lo cual el

cliente debe dar un informe detallado sobre las posibles deudas que pueda tener para tomar una decisión de refinanciamiento y el plan de pagos.

**f) Información deficiente**

La deficiente gestión de la información conlleva a la institución a tomar malas decisiones.

- Existe deficiencia en tema de seguimiento de los usuarios a través de llamadas telefónicas haciendo recordar los días de pago.
- No se les explica detalladamente los días de pago de las cuotas a los usuarios
- Existe deficiencia en la utilización de la tecnología para contactar con los clientes.
- Utilizando un sistema de información cerrado, antiguo y obsoleto y con tecnología antigua acerca de los clientes.

**La morosidad en las instituciones financieras**

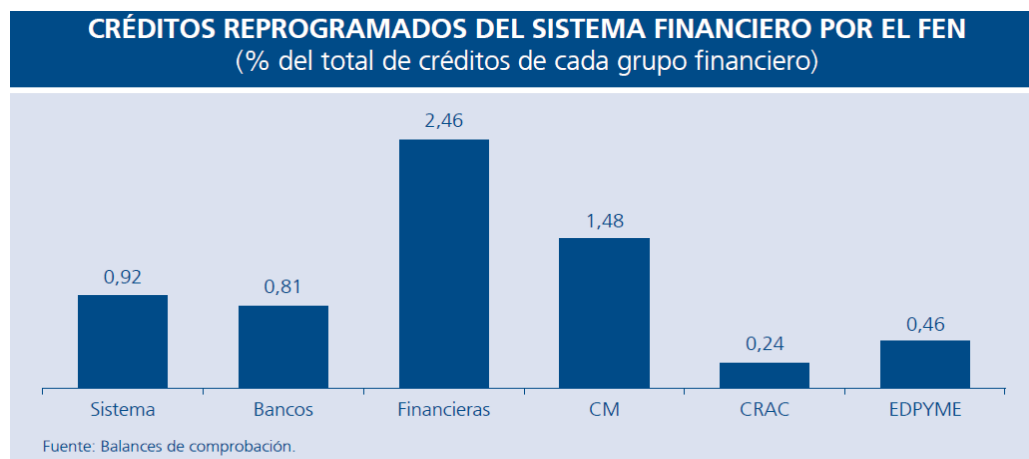
Se entiende que la morosidad es un factor de riesgo inherente de la cartera de crédito en las instituciones financieras, por ello, de manera que las instituciones microfinancieras estén capacitadas de la mejor manera posible para afrontar este problema, ante ello alcanzarán los mejores resultados dentro de la cartera de crédito, logrando un menor nivel de desgaste, tanto físico en su personal y como económico en sus estados financieros. En el tema de conversación acerca de la morosidad de la cartera, los expertos se pronuncian que la principal razón está en una mala planificación y diseño del producto microcredicio, y al parecer esta razón no es cierta de tal forma que el producto es planificado de tal manera en que está orientado a satisfacer las necesidades del mercado. De manera que la razón de la morosidad de la cartera de crédito puede estar dentro del factor interno, donde se pueden dar por el mal origen del crédito provocado por una mala evaluación financiera, no hay seguimiento de la cartera de mora, no existe un adecuado control en la colocación de crédito de la organización,



los factores externos se entienden como huelgas, motines políticos, desastres naturales, disturbios, etc., de tal manera si sucede algunos de estos casos mencionados pueden ser mitigados contratando seguros de póliza en algunos casos, o también tomando la decisión de abstenerse de invertir en el sector de alto riesgo, como el sector agrícola, poniendo un ejemplo, lo cual pasan constantemente por riesgos de cambio climático y/o desastres naturales.

### **Morosidad y créditos reprogramados del sistema financiero**

Según el informe del (Banco Central., 2017) a Setiembre de 2017, el sistema financiero hizo un registró de saldo de créditos reprogramados por efectos de la Financiera Energética Nacional (FEN) de S/ 2 487 millones, haciendo un (0,92% de las colocaciones de créditos totales). Por lo analizado el impacto que se da en la calidad de la cartera resulta bajo para el sistema financiero, éste es mayor para aquellas entidades financieras que ostentan una alta concentración geográfica de su cartera de créditos en las zonas afectadas por el FEN, como es el caso frecuente de algunas financieras y algunas cajas municipales. Las financieras son las que presentan el más elevado porcentaje de créditos reprogramados con respecto a sus colocaciones crediticias (2,46%). Las reprogramaciones se suscitaron en la cartera de consumo y de la (MYPE). En las cajas municipales, en el norte del país, las entidades son las más expuestas a los efectos del FEN. En consecuencia, alguna de ellas actualmente son las que presentan elevados ratios de morosidad y bajos niveles de rentabilidad, por lo que resulta que son las más sensibles a que sus créditos reprogramados estén en una situación de morosidad al vencimiento del plazo de la reprogramación.



*Gráfico 3: Créditos reprogramados del sistema financiero por la Financiera Energética Nacional.  
Fuente: Informe anual de banco central de reserva del Perú.*

Es importante mencionar que las entidades financieras aproximen que un 10% del saldo de la cartera reprogramada se transfiera a la condición de cartera morosa. Es por ello que las entidades financieras vienen gestionando las labores de seguimiento y cobranza de dicha cartera con el fin de minimizar las pérdidas provenientes del impago de los clientes.

**g) Gestión de la cartera atrasada:**

Para la gestión de la cartera atrasada es necesario tener talento y una de ellas es saber escuchar detalladamente a un cliente, ya que al entender y escuchar se puede llegar a solucionar el problema, ante ello los gestores de cobranza deben estar preparados y atentos ante los posibles cambios de las actitudes frente a problemas suscitados en el área de cobranza.

- **Motivación al equipo de cobranza:** Para la entidad financiera es de suma importancia el área de cobranza, por ello, existe una motivación en el aumento de las comisiones, ante el aumento de la existencia de la cartera atrasada en las organizaciones financieras se aplican diversas herramientas de cobranza. Tal como la psicología de la cobranza, información clasificada del cliente, adiestramiento del gestor de cobranza y un exhausto control de la cartera atrasada

- **Control de la cartera vencida:** En tiempos pasados se dejaba de lado el tema de control a la memoria, pero para estos tiempos que son tan competitivos en gran parte la tecnología es de gran ayuda para automatizar las alertas de cobranza, lo cual a las instituciones financieras permiten dar las alertas y la información precisa de restringir el crédito a los clientes morosos.
- **Otorgue la misma importancia a todas las carteras de crédito:** Ante el aumento de los morosos se exigen tener cuidado con las deudas atrasadas sobre todo a montos mayores y de tiempo de antigüedad, de tal manera vigilar a las deudas actuales. La cartera caduca y el tiempo es el peor enemigo.
- **Persista:** En el primer intento de cobranza las entidades financieras tienen un éxito mínimo, así como también existen clientes que tienen la costumbre de no pagar y al final llegar a otros medios para que paguen la deuda que tiene con la entidad financiera.
- **Tener en cuenta la posibilidad de hacer una reestructuración:** Particularmente el cliente moroso formula la posibilidad de programar un plan de pago, cuando la entidad financiera tiene el problema de liquidez, pero no asume con la seriedad posible sobre las deudas y es más sencillo llegar a solucionar el problema del cliente moroso y que pueda pagar en partes o a un determinado plazo
- **Algo es mejor que nada:** Si un usuario moroso ofrece pagar aunque sea una mínima parte de su deuda no se debe considerar como el pago de la deuda total, sencillamente acéptelo y regístrelo como cancelado y a futuro trate de cobrar todo lo posible.
- **Contratar cobranza especializada:** Es una buena opción llegar a esta alternativa de solución ya que puede ahorrar gastos internos y aumentar la eficiencia administrativa.

## h) Cartera atrasada

Evolución de la cartera total y cartera atrasada por tipo de crédito

(En S/ millones y %)

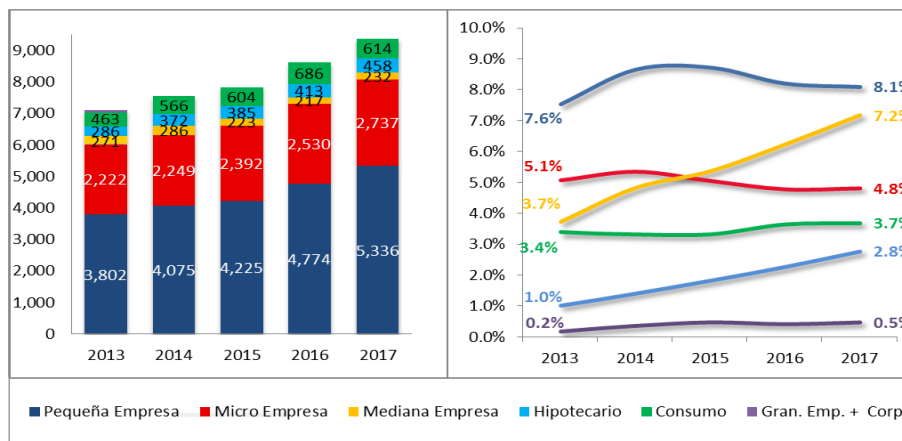


Gráfico 4: Evolución de la cartera total y cartera atrasada por el tipo de crédito.

Fuente: Memoria Anual Mi Banco.

En el gráfico sobre la evolución de la cartera total y la cartera atrasada por el tipo de crédito en las entidades financieras para el año 2017, el financiamiento de las microempresas se incrementó en un 7.6%, superior al de 2016 que fue de 6.6%. Asimismo, la pequeña empresa presentó un incremento de 9.1% superior a lo registrado en el 2016, el cual fue de 5.2%. En comparación a los créditos de la microempresa, se nota una pequeña diferencia en relación al año primero.

### 2.3. Definición de Conceptos

**Administración:** Según (Brecht) es un proceso social que conlleva la responsabilidad de planear, organizar, dirigir y controlar de forma eficiente las operaciones de una organización, para lograr un objetivo dado.

**Capital Humano:** Según (Edvinsson, 1998) son las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada colaborador de la organización contribuye a ésta, llegan a ser activos individuales e invaluable.

**Comisión:** Según (Ucha, 2010) es aquel monto que se percibe por realizar una transacción comercial y que compensará un determinado porcentaje sobre el total de

la operación comercial.

**Cumplimiento:** Según (Porto & Gardey, 2014) se refiere a la actividad y alcance de ejecutar con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por obedecer, se entiende originar aquello que se prometió o convino con alguien de antemano que se haría en un determinado periodo y guisa, en otras palabras, la efectuación de un deber o de una correspondencia.

**Riesgo de Crédito:** Según (Gustavo, 2010) en su texto “Herramientas Financieras” describe como posible alcance negativo que originaría a la institución prestamista una variable en los talentos y tiempos de un acuerdo de ubicación de meollos, en un sentido más ancho.

**Segmentación de mercado:** Según (Philip & Gary, 2008) comentan que un segmento de mercado se define como "un conjunto de consumidores que responden de manera equivalente a un conjunto determinado de alardes de marketing".

**Sistema de información:** Según (Peña, 2006) comenta lo subsiguiente que el sistema de explicación es un conjunto de principios interrelacionados con el objetivo de prestar consideración a las exigencias de contraseña de una logística, para levantar el nivel de conocimientos que permitan un mejor favor a la toma de posibilidades y crecimiento de actividades.

**Tolerancia de riesgo:** Según (Ravalli, 2013) comenta lo subsiguiente que la comprensión al evento es una medida de la abundancia de riesgo que usted puede guiar, sin embargo eso no es necesariamente la misma que la masa apropiada de evento que debe aceptar. Esto nos lleva a la segunda valoración que se debe actuar.

**Evaluación de riesgos:** Según (Basilea, 2014) en una colocación ideal, la estimación de peligros implica cuantificar la probabilidad de que se produzcan factores desfavorables en el sistema financiero. Sin embargo, en algunos hechos, los

inconvenientes surgen al comentar los elementos habituales, además, en esta época solamente algunos países proporcionan la totalidad de los antecedentes para las estimaciones de peligros internacionales.

**Monitoreo:** Según (Basilea, 2014) es inspeccionar, gestionar, trabajos encomendados a trabajadores bajo orden de un superior, a su vez entregar resultados obtenidos durante su trabajo en un tiempo determinado.

**Seguimiento Continuo:** Según (Basilea, 2014) constituye un aspecto esencial de una sólida y eficaz gestión del riesgo de tal manera puede identificar operaciones intentadas y raras que trasciendan los patrones frecuentes de la actividad bancaria.

**Gestión de Riesgos:** Según (Basilea, 2014) comprende establecer y administrar un método de aplicación y coordinación de políticas, normas y procedimientos para todo el grupo, para lo cual la entidad financiera deberá contar con un buen sistema de intercambio de información entre la oficina principal y sus sucursales.

## **2.4. Hipótesis y Variables**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión del Riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

- 1) Existe una relación directa y significativa entre la evaluación de riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.
- 2) Existe una relación directa y significativa entre las políticas de crédito con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018.
- 3) Existe una relación directa y significativa entre los tipos de créditos con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018.

### **Operacionalización de las variables**

**Variable independiente:** Gestión del riesgo crediticio

- **Dimensiones:**
  - Evaluación de riesgo crediticio.
  - Políticas de crédito.
  - Tipos de crédito.

**Variable Dependiente:** Índice de Morosidad

- **Dimensiones:**
  - Cartera vencida.

## 2.5. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
V1 Gestión del Riesgo Crediticio	La gestión del riesgo crediticio es la aplicación sistemática de evaluación de las políticas, categorías y tipos de créditos para analizar y finalmente, poder controlar los riesgos. (Zavela & Anchay, 2015)	Evaluación de Riesgo Crediticio	Requisitos	1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	cuestionario	• ordinal
				2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.		
			Monto del Préstamo	3	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.		
				4	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.		
			Fuente de Ingreso	5	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.		
				6	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.		
		Políticas de Crédito	Experiencia Crediticia	7	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.		
				8	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.		
			Capacidad de pago	9	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.		
				10	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.		
			Nivel de Tasa de Interés	11	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.		
				12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.		
		Tipos de créditos	Créditos Hipotecarios	13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.		
				14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.		
			Créditos comerciales	15	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.		
				16	Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.		
V2 Índice de Morosidad	Cartera vencida	Refinanciamiento	17	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.	• ordinal		
			18	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.			
			19	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.			



<p>El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. (Vallcorba &amp; Delgado, 2007)</p>				20	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.			
				Información deficiente	21			Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.
					22			Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.
					23			Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.
					24			Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.
				Reporte de crédito vencido	25			Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.
					26			Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en la central de riesgo.
					27			Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.
				gestión de cartera atrasada	28			Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.
					29			Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.
					30			Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.
					31			Se recurre a servicio de cobranza especializado.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de Investigación

**Método universal:** Según (Bernal, 2010) el trabajo de investigación se realizará con el “Método Científico”, la cual se aplicará sobre tres perspectivas en el proceso siguiente que es: el racional - reflexivo, también en el proceso metódico - sistemático y por último en el proceso dialéctico - lógico de la siguiente investigación a desarrollar.

**Métodos generales:** Según (Bernal, 2010) en la presente investigación se desarrollarán con los métodos generales que son: “Analítico-Sintético e Inductivo-Deductivo” en dichos métodos se constituyen el análisis procedimental del siguiente modelo que es el teórico de la investigación realizada, del cual estos desarrollan el proceso que se relaciona de identificar el problema, localizar indicios y formular evidencias (certeras) y probar la totalidad de la hipótesis.

**Métodos específicos:** Según (Bernal, 2010) en el trabajo de investigación dado su naturaleza se realizará el método específico como son: “Casos, descriptivo y estadístico” dicho método relaciona el sistema práctico, empírico del problema dado con referencia a la hipótesis, ya que aquí se da la operatividad: el inicio, proceso, análisis, interpretación de la información general, por lo tanto se analiza el proceso de la información, los hechos verídicos y sucesos que se dan en la investigación.

#### 3.2. Tipo de Investigación

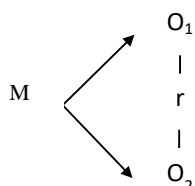
Según (Bravo, 2001) el trabajo de investigación realizada es de tipo básica, su finalidad primordial es la de generar conocimiento en la sociedad. En la presente investigación, se busca el nivel de relación que existe en las dos variables que son: gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco; agencia Chupaca.

### 3.3. Nivel de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la presente investigación tiene un nivel correlacional como lo plantea, porque tiene como propósito conocer la relación entre gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco - agencia Chupaca -2018.

### 3.4. Diseño de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) en la investigación realizada se dará como uso el diseño no experimental, de indicio transversal correlacional. El diseño no experimental se da porque específicamente los fenómenos se observan en su ambiente natural para que así después sean analizados, es transversal ya que los datos tomados se dan en un determinado tiempo y correlacional porque se describen las relaciones entre las variables: gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco; agencia Chupaca - 2018. El esquema representado es de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de investigación

O1 = Observación de la variable 1 gestión del riesgo crediticio.

O2 = Observación de la variable 2 índice de morosidad.

r = Correlación de las variables de estudio

### 3.5. Población y Muestra

La unidad de análisis en la presente investigación son los asesores de créditos de la microfinanciera Mi Banco; agencia Chupaca - 2018.

**La población:** Es de 30 trabajadores registrados en el periodo 2018; asesores que

colocan los créditos de tipo comercial o para emprendedores y comerciantes.

**Muestra:** Tenemos una muestra de 30 asesores de créditos en la cual se aplica la muestra censal, dado que la población es igual a la muestra.

Muestra = 30 asesores de créditos.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.**

Para recolectar la siguiente información de la muestra se utilizará las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Encuesta a través de cuestionarios específicos:** Se filtrará y aplicará un cuestionario a los asesores, a fin de indagar información verídica acerca del comportamiento de las variables que son materia de la investigación.

#### **3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.**

En la presente investigación realizada se utilizará como instrumento al cuestionario; con características objetivas y escalas de Likert.

### **3.7. Procesamiento de Recolección de Datos**

Al inicio se realiza el cuestionario y la validación del cuestionario revisada por expertos, el cuestionario se aplicó a dicha muestra respectiva; la información recabada al ser de corte transversal se dirigirá en tiempo determinado.

Las secuencias que abarcan la recolección y posterior análisis de datos serán los siguientes:

- Obtener la población a tratar y muestra para obtener información objetiva.
- Seleccionar las técnicas de la recolección de datos.
- Seleccionar los instrumentos de acopio de información.
- Trabajo de campo de los instrumentos de acopio de información.

- Recabar la información verídica.
- Realizar el proceso de datos a través de los siguientes programas de MS Excel 2016 y SPSS 24.0.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Posteriormente de la sistematización, calificación análisis de consistencia de los instrumentos de recopilación de datos se procedió a crear los indicadores necesarios para el análisis.

**Para los instrumentos de recopilación de información:** Cálculo de la validez: se desarrolló conforme a la investigación desarrollada, el cual se hizo un estudio estadístico para percibir si la elaboración de cada interrogante podrá evaluar claramente y objetivamente a una de las dimensiones que cada variable contiene, al ser un proceso estadístico libre de sesgo.

Tabla 3: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Valido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Medición de la confiabilidad:** Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4: *Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
807	30

Fuente: Elaboración propia

**Para el análisis de los resultados:** Estadígrafos de posición o de tendencia central: la

media aritmética, mediana, moda y cuartiles.

Estadígrafos de dispersión: varianza, desviación estándar, diferencia de desviaciones estándar.

**Rho de Spearman:** Para el siguiente estudio estadístico en la investigación, se tendrá como sostén el paquete estadístico SPSS y de Microsoft Excel. La base de datos se creará en SPSS, a partir de la información recopilada a través de los instrumentos de recaudación de datos.

## 4.2. Presentación de Resultados en Tablas, Gráficos, Figuras, etc.

### Variable 1: Gestión del Riesgo Crediticio

Tabla 5: *Gestión del Riesgo Crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	12	40,0	40,0	46,7
	Buena	15	50,0	50,0	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

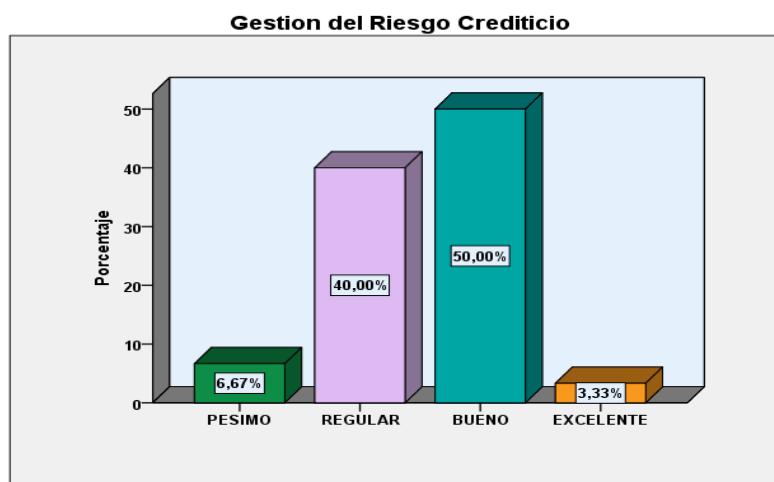


Gráfico 5: V1 - Gestión del riesgo crediticio.

Fuente: Elaboración propia.

Dado los resultados del total de encuestados al 100%, en relación a la variable Gestión

del Riesgo Crediticio, existe una buena gestión de riesgos en la microfinanciera con un 53.3%, esto en función a una buena información de los encargados del mismo sin embargo; el 40% tiene una opinión no tan aceptable respecto al riesgo crediticio, y solo un 6.67% considera que los riesgos en relación al endeudamiento es contrario a sus pensamientos respecto a la posibilidad de préstamos financieros.

#### A. Resultados de las dimensiones:

- **Evaluación de Riesgo Crediticio**

Tabla 6: *Evaluación de Riesgo Crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	3	10,0	10,0	16,7
	Regular	11	36,7	36,7	53,3
	Bueno	10	33,3	33,3	86,7
	Excelente	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

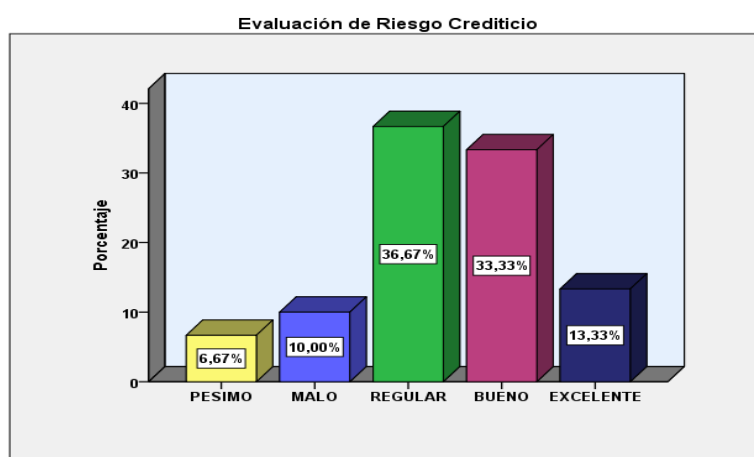


Gráfico 6: D1 - Evaluación del riesgo crediticio.

Fuente: Elaboración propia.

De las respuestas obtenidas en relación a la primera dimensión. Evaluación del Riesgo Crediticio, de la presente variable, identificamos que del 100% de los encuestados, el 46.66% consideran que las evaluaciones a las solicitudes son



analizados de forma adecuada y generan satisfacción, pero se tiene también que un 36.67%, establece que la entidad microfinanciera regularmente hace un análisis del riesgo que supone realizar los préstamos, un menor número establecido entre 10% y 6.67% establece el nivel negativo de las evaluaciones de riesgo crediticio y que conllevan a tener una idea errónea de que la empresa desea colocar los créditos sin importarle la situación de los clientes.

- **Dimensión: Políticas de Crédito**

Tabla 7: Políticas de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	4	13,3	13,3	13,3
	Malo	8	26,7	26,7	40,0
	Regular	15	50,0	50,0	90,0
	Bueno	2	6,7	6,7	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

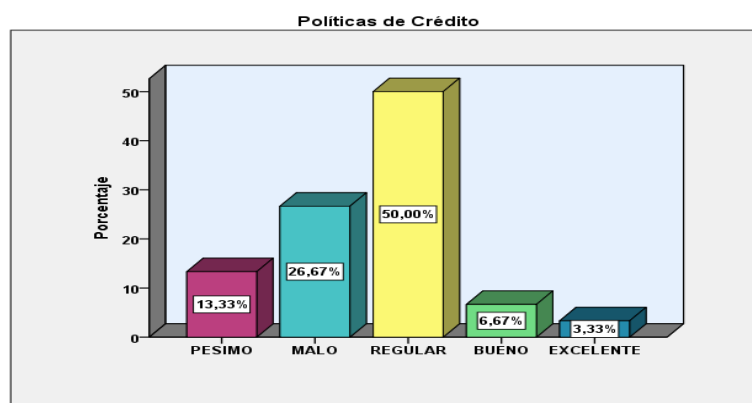


Gráfico 7: D2 - Políticas de crédito.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la dimensión de las políticas de crédito, del total de los encuestados que representa el 10% expresa que se aplica los lineamientos técnicos de las políticas de crédito en la entidad microfinanciera “Mi Banco” y se brinda mayores facilidades en la obtención de créditos hacia los clientes; pero el número es limitado, pues en su mayoría según los porcentajes,

50%, considera que las políticas no son las adecuadas para generar préstamos y entre el 26.67% y 13.33% , tienen una visión muy contraria y consideran que las políticas son inadecuadas y no se distingue de otras microfinancieras.

- **Dimensión: Tipos de Créditos**

Tabla 8: *Tipos de Créditos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	10,0	10,0	10,0
	Malo	3	10,0	10,0	20,0
	Regular	10	33,3	33,3	53,3
	Bueno	12	40,0	40,0	93,3
	Excelente	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

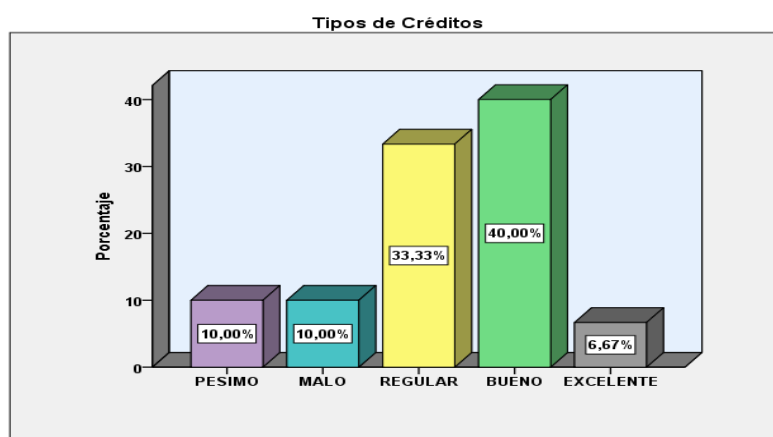


Gráfico 8: D3 - Tipos de crédito.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la dimensión de los tipos de créditos, del total del porcentaje de los encuestados se obtuvo un resultado de 6,67% que considera que la entidad financiera si otorga una variedad de créditos hacia el consumidor; además del 40.00%, que considera que los tipos de créditos son los más adecuados en función a sus necesidades, pero se tiene también un 33.33% que muestra indiferencia respecto a los tipos de créditos y con opinión desfavorable se tiene a un 20%; considerando que los tipos de crédito no son más que los mismos que se ofertan en otras entidades. Es preciso mencionar que en el mercado financiero de nuestra

ciudad, las entidades microfinancieras igual que “Mi Banco”, tienen considerado como segmento de atención a los comerciantes formales e informales o de negocios pequeños en la provincia de Chupaca.

## B. Variable 2:

### • Índice de Morosidad

En relación a la segunda variable de la presente investigación se pudo obtener los siguientes resultados:

Tabla 9: Índice de Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	4	13,3	13,3	20,0
	Regular	4	13,3	13,3	33,3
	Bueno	19	63,3	63,3	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

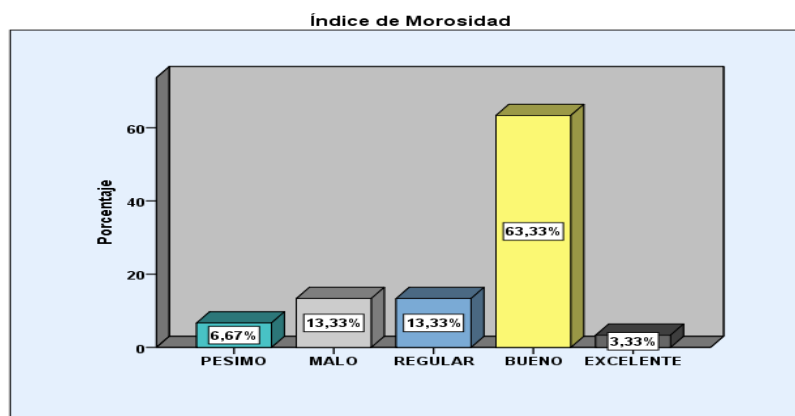


Gráfico 9: V2 - Índice de morosidad.

Fuente: Elaboración propia.

Del total de los resultados obtenidos según la muestra establecida para la segunda variable Índice de morosidad de la investigación desarrollada, en la entidad microfinanciera “Mi Banco” muestra que un 66.66% tienen una opinión muy preocupante entendiéndose que la morosidad tiene relación con el índice de morosidad de los préstamos ofrecidos; un 13.33% de las personas encuestadas son

indiferentes a los resultados obtenidos y los que tienen por el contrario una opinión favorable del índice de morosidad suman 20%.

- **Dimensión: Cartera Vencida**

Tabla 10: *Cartera vencida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	6,7	6,7	6,7
	Malo	6	20,0	20,0	26,7
	Regular	2	6,7	6,7	33,3
	Bueno	19	63,3	63,3	96,7
	Excelente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

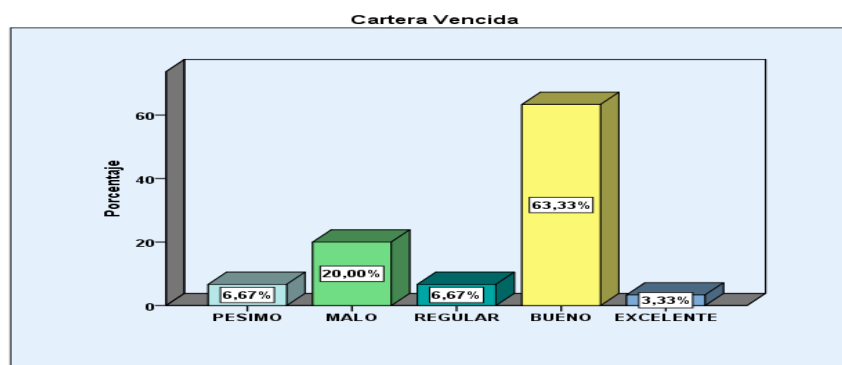


Gráfico 10: D1 - Cartera vencida.

Fuente: Elaboración propia.

En relación al total de los encuestados referido a la dimensión de la Cartera vencida se puede observar el comportamiento de las respuestas obtenidas; donde el 3.33% de los asesores de crédito tiene conocimiento y dominio pleno de la cartera vencida, un 63.33% de los asesores tiene un conocimiento general mas no tiene un dominio sobre la cartera vencida, un 6.7% de los asesores tienen información relativamente bajo, son conformistas y hacen sus actividades rutinarias y nada más y el 26.67% de los asesores son relativamente nuevos ,no conocen respecto al manejo de la cartera vencida.

### C. Contraste de la Hipótesis General

Es trascendental referirse que el problema planteado en la actual investigación, no sea sencillamente la evaluación de un parámetro, por el opuesto es el diseño de una norma de decisión en nuestro tema de aprobación de la hipótesis alterna o rechazo de la hipótesis nula en un grado de población establecida; estableceremos en aquel momento la contrastación, prueba o test de hipótesis.

### 1) Prueba de hipótesis general

**Hipótesis nula HO:** La gestión de riesgo crediticio NO se relaciona significativamente con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna Hi:** La gestión de riesgo crediticio se relaciona significativamente con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Para el desarrollo del contraste de la hipótesis a un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ ; lo cual se ha utilizado el estadístico de correlación Rho de Spearman cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:  $r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

$d$  = Diferencia entre rangos (X menos Y)

$n$  = Número de datos

### 2) Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

En la siguiente investigación, se utilizó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; que en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada.

Se determinó que el error alfa es equivalente al nivel de significación de 5%

(significación = 0,05) que representa la existencia de un nivel de relación entre las variables del estudio (o rechazar que no existe asociación), donde podemos indicar un 5% de probabilidad de error.

Se utilizó como estadística de prueba el Coeficiente Rho de Spearman el cual se utiliza para la correlación de variables cualitativas.

### 3) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Para la toma de la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla establecida:

Si el P – valor  $\leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza el Ho  
Si el P – valor  $> \alpha \rightarrow$  No se rechaza la Ho

En la investigación en curso en relación a las hipótesis se considera el análisis, las variables Gestión de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad en la empresa microfinanciera Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018; para lo cual se generó el siguiente proceso: para calcular el P - valor se utilizó el software estadístico SPSSv.24, después se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 11: *Correlaciones de Gestión de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad*

			Gestión de Riesgo Crediticio	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de Riesgo Crediticio	Coef. de correlación	1,000	,458*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	30	30
	Índice de Morosidad	Coef. de correlación	,458*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

- 4) **Decisión:** Cuando se aplicó la Rho de Spearman para la muestra establecida, se logró alcanzar un resultado de 0,458 que nos explica la correlación entre las variables Gestión del riesgo crediticio y el Índice de morosidad, es positiva débil; considerando que hay una correlación significativa.

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

La significación bilateral de la relación de las variables formuladas se obtiene:

Siendo:  $P - \text{valor} (0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$  **Se rechaza el  $H_0$**

### **Contraste de hipótesis específica 1**

Para saber si existe una relación entre las dimensiones de la variable Independiente (V1) Evaluación de Riesgo Crediticio y la variable Dependiente (V2) Índice de morosidad se fijó los siguientes pasos:

#### **1) Planteamiento de la Hipótesis específica 1**

**Hipótesis nula  $H_0$ :** La Evaluación de Riesgo Crediticio NO se relaciona significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna  $H_i$ :** La Evaluación de Riesgo Crediticio se relaciona significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

## 2) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

En la siguiente investigación se utilizó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; porque él se adecua más para las características de la investigación.

## 3) Regla de decisión y cálculo del P - valor

Se formuló la ecuación de P - valor, para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$\begin{aligned} \text{si el } P - \text{valor} &\leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0 \\ \text{si el } P - \text{valor} &> \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

Para calcular el P – valor se tomó al software estadístico SPSS.24, a través de ello se obtuvo la siguiente tabla.

Tabla 12: *Correlaciones entre Evaluación de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad*

			Evaluación de Riesgo Crediticio (agrupado)	Índice de Morosidad (agrupado)
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgo Crediticio (agrupado)	Coef. de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	30	30
	Índice de Morosidad (agrupado)	Coef. de correlación	,392*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

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

**Decisión.-** El resultado obtenido de la Rho de Spearman para la muestra establecida, se



alcanzó obtener un resultado de 0,392, nos menciona la correlación entre las variables Evaluación de Riesgo Crediticio e Índice de Morosidad, es positiva débil; es decir que existe un nivel de significancia superior al 0,05 en relación a la variable Evaluación de Riesgo Crediticio; donde la significancia bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

Siendo: *si el  $P - valor > \alpha \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$*

### **Contrate de hipótesis específica 2**

Para obtener la relación existente entre las dimensiones de la variable Independiente (V1) Políticas de Crédito y la variable Dependiente (V2) Índice de Morosidad, se fijó el siguiente paso:

#### **1) Planteamiento de Hipótesis Específica 2**

**Hipótesis nula  $H_0$ :** Las Políticas de Crédito NO se relacionan significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca 2018.

$$P_s = 0 \text{ (no existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna  $H_i$ :** Las Políticas de Crédito se relacionan significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

#### **2) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Se fijó para la siguiente investigación un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; ya que es el más adecuado para las características de la investigación; para lo cual el estadístico de prueba más acertado es el Coeficiente de Rho de Spearman.

#### **3) Regla de decisión y cálculo del P- valor**

Se formuló la ecuación de P - valor, para tomar la decisión correcta de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

***si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$***   
***si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$***

Para calcular el P- valor tomamos al software estadístico SPSS.24, a través de ello se obtuvo la tabla:

Tabla 13: *Correlaciones entre Políticas de Crédito e Índice de Morosidad (agrupado)*

		Políticas de Crédito (agrupado)	Índice de Morosidad (agrupado)
Rho de Spearman	Políticas de Crédito (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Índice de Morosidad (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,440* ,015 30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

- 4) **Decisión.** – Aplicando la Rho de Spearman para la muestra establecida, obtuvimos el resultado de 0,440, que indica que la correlación entre las variables Políticas de Crédito e Índice de Morosidad, es positiva débil; es decir, que hay una significativa correlación. La significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

***Siendo: si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$***

Cabe mencionar que con los valores obtenidos al aplicar la Rho de Spearman se rechaza la hipótesis nula formulada.

### **Contraste de hipótesis específica 3**

Para encontrar la relación existente entre las dimensiones de la Variable Independiente (V1) Tipos de Créditos y la Variable Dependiente (V2) Índice de Morosidad, que se determinó en el siguiente proceso.

#### **1) Planteamiento de Hipótesis Específica 3**

**Hipótesis nula Ho:** Los Tipos de Créditos NO se relacionan significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna Hi:** Los Tipos de Créditos se relacionan significativamente con el Índice de Morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

## 2) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Se determinó para la siguiente investigación un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; ya que es el más acertado con las características de la investigación; para lo cual el estadístico de prueba más idónea es el Coeficiente de Rho de Spearman.

## 3) Regla de decisión y cálculo del P- valor

Se determinó la ecuación de P- valor, para luego tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$\begin{aligned} \text{si el } P - \text{valor} &\leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la Ho} \\ \text{si el } P - \text{valor} &> \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la Ho} \end{aligned}$$

Para calcular el P- valor tomamos al software estadístico SPSSv.24, a través de ello se obtuvo la tabla:

Tabla 14: *Correlaciones entre Tipos de Créditos e Índice de Morosidad*

			Tipos de Créditos (Agrupado)	Índice de Morosidad (Agrupado)
Rho de Spearman	Tipos de Créditos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Índice de Morosidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

## 4) Decisión. – Utilizando la Rho de Spearman para la muestra establecida, se obtuvo un

resultado de 0,524, que nos muestra que la correlación entre las variables Tipos de Créditos e Índice de Morosidad, es positiva débil; lo que nos explica que si existe una ligera y significativa correlación.

La significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

Siendo: *si el  $P - valor \leq \alpha \rightarrow se rechaza la H_0$*

Es decir, según los valores obtenidos al aplicar el Rho de Spearman se rechaza la hipótesis nula formulada.

### 4.3. Discusión de Resultados

Esta investigación tuvo como propósito, buscar el nivel de relación existente entre las variables gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca - 2018.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que; siendo el objetivo general, describir la relación que existe entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018, y luego de haber hecho uso de las estadísticas bajo el software SPSS 24, donde en función al Rho de correlación Spearman, se contrastó la hipótesis general, haciendo de evidencia que si existe una relación significativa entre las variables de Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad. Determinando un valor calculado donde  $P_s = 0,011$  con un nivel de significancia de 0,05 (Bilateral) y un nivel de relación de 0,458 lo que nos indica que la correlación es positiva débil.

Si tomamos en cuenta la investigación realizada por (Medina, 2014) en su tesis: “Análisis de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.”, en la misma que si ha concluido según el cálculo realizado por el valor de Z que es mayor a 1.96 con un  $\alpha$  de 0.05, se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el riesgo crediticio si incide en la liquidez en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, según las opiniones captadas de los asesores de crédito y el jefe comercial de la investigación, existe demasiada carga operativa, es por ello que no logran cumplir con las políticas de la gestión de riesgo, afectando el efectivo monetario y el control de riesgo de crédito.

En comparación de ambas investigaciones se llegó a la conclusión que si hay una relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad; asimismo guarda una estrecha relación con el resultado que se obtuvo en esa investigación y la nuestra, esto nos da a entender que la aplicación de estas dos teorías en la realidad de ese país es tal igual a la nuestra.

Otra investigación que se tomó en cuenta para poder medir el nivel de relación de los resultados es la que desarrolló (Canaza, 2016) en su tesis “Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2012 – 2014”, el mismo que ha concluido, estableciendo que se registró un decrecimiento de s/. 3, 992,028.48; esta alteración negativa es a causa de la disminución de las colocaciones, rotación y reducción de los colaboradores y el aumento excesivo de la cartera atrasada superior a los 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por tal sentido, se notó el incremento del nivel de morosidad en 8.24% a 11.39%, presentando una variación de 3.15% de morosidad. Haciendo la comparación de los resultados obtenidos de nuestra investigación y la investigación presente se llegó a la conclusión que, si existe relación entre ambas investigaciones, esto nos da a entender que la aplicación de estas dos teorías en la realidad de esa localidad y la nuestra son parecidas. La evaluación correcta para la colocación de crédito, la aplicación correcta de las políticas y normas, haciendo el seguimiento, control y monitoreo del cliente, son

algunos de los factores sumamente importantes para disminuir el índice de morosidad para el logro de los objetivos de la organización.

Otra investigación que se considera en la presente discusión de resultados es la de (Peralta L. D., 2013) en su tesis “Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Operar con Recursos del Público de la Región La Libertad – 2012”. En la cual ha concluido que: el reglamento y/o políticas para la Gestión del Riesgo de Crédito, objeto de estudio de la investigación, es que las cooperativas de ahorro y crédito no han implementado adecuadamente las normas y políticas, desde un punto de vista se puede comentar que aún no se hacen las consultas respectivas de fuentes de conocimiento acerca de la reputación y posición crediticia de los socios, y no existe una información clara y precisa sobre las normas, políticas y requisitos para la colocación de los créditos a los clientes. En el caso de índice de morosidad la cooperativa de ahorro y crédito se encuentra por arriba del promedio del sector, posicionándose en un alto nivel de riesgo y poca probabilidad a la recuperación de los créditos atrasados. Esto se debe a la mala gestión de la recuperación de créditos a la microempresa.

Respecto al objetivo específico 1 de la investigación presente es “Definir la relación que existe entre Evaluación de Riesgo Crediticio con el Índice de Morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018; la cual se emplea la prueba de correlación de Spearman para contrastar la hipótesis específica 1, formulada en base al objetivo específico 1; comprobando en este aspecto que existe la relación positiva débil entre las variables nombradas, ya que el valor calculado: donde  $P_s = 0,032$  con un nivel de significancia de 0,05 (bilateral) y un nivel de conexión de 0,392 lo que nos indica que existe correlación positiva débil.

Según el resultado obtenido sobre la relación de la Evaluación de Riesgo Crediticio, hay

un nivel de manejo inadecuado basado en una mala gestión y evaluación sobre la colocación de crédito, que conlleva a generar un nivel de Índice de Morosidad alta y donde los colaboradores de la entidad financiera muchas veces pueden hacer muy poco para poder mejorarlos, puesto que esto debe de ser un factor mayormente de estrategia por parte de los que toman decisiones.

En relación a lo planteado (Ticse, 2015) en su tesis “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo”, concluye que, al evaluar bien los créditos se minimiza los créditos vencidos. Por ello es de vital importancia la apropiada evaluación de los créditos, para lograr en el futuro los objetivos trazados de las instituciones microfinancieras, así mismo se mide el nivel de recuperación efectiva de los créditos, esto conllevará a minimizar los créditos vencidos. Por ello la consideración de la recuperación de los créditos; tiene que buscar elaborar buenas normas y políticas, que favorezcan a garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada.

En comparación de ambas investigaciones se llegó a la siguiente conclusión que si hay una relación entre las dos teorías así mismo guarda una estrecha relación con el resultado que se obtuvo; en esa investigación y la nuestra, finalmente las microfinancieras buscan desarrollar adecuadamente la evaluación del riesgo crediticio, y se tendrían como resultado un nivel mínimo de índice de morosidad.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a que se arribó al finalizar este estudio son las siguientes:

- 1) Tomando en cuenta el objetivo general de la investigación, que busca determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018, se obtuvieron resultados posteriores al procesamiento e interpretación de resultados, en la que a la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 30 colaboradores de la entidad microfinanciera, se obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, siendo considerado un nivel de correlación positiva débil; que conlleva a describir que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad.
- 2) Tomando en cuenta lo establecido como objetivo específico 1, en la cual se buscaba: especificar la relación de la evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018; se obtuvieron los resultados, en base a la muestra de 30 personas; siendo el Rho de correlación de Spearman = 0.392 con una significación bilateral de 0.032, siendo esta de nivel positiva débil, por tanto se establece que si garantiza un nivel adecuado de evaluación acerca de riesgo crediticio que realizan los asesores de crédito de la agencia microfinanciera, para posteriormente mejorar los índices de morosidad en la cartera crediticia.
- 3) Al manejar la información establecida en el objetivo específico 2, Identificar la relación de las políticas de crédito con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018, se obtuvo como resultado del Rho de correlación de Spearman = 0,440 con una significación bilateral de 0,015 aplicado a un numero de 30 individuos que se tuvo como muestra; esto refiere a que el nivel de significancia es positiva débil en un margen de error de 0,05%; lo que se pudo identificar entonces es, que las políticas de crédito que



aplica la entidad microfinanciera, no tiene parámetros adecuados para acceder a un punto de eficiencia, puesto que los resultados de índice de morosidad no tiene resultados óptimos en los últimos años.

- 4) Al analizar el objetivo específico 3, que menciona: Especificar la relación entre los tipos de créditos con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018; los resultados obtenidos en base al Rho de correlación de Spearman = 0,524; aplicado a una muestra de 30 personas con una significación bilateral de 0,003; esto nos especifica que la microfinanciera si posee y oferta tipos de créditos muy adecuados en relación a las necesidades de los clientes y población en general y que los mismos operadores consideran que esto facilita la captación y colocación de los créditos.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a los ejecutivos y directivos de la Agencia Chupaca de Mi Banco, que desarrollen un plan de mejora con estrategias adecuadas a la realidad poblacional, enfocado a optimizar los índices de morosidad que actualmente generan mucha preocupación; esto implica además implementar acciones en la gestión del riesgo crediticio, buscando establecer una mejor comunicación tanto con los colaboradores y ellos a su vez brindar un mejor proceso de comunicación con los clientes.
- 2) Se sugiere además a los asesores de crédito de la agencia, brindar una apropiada información a los clientes y prospectos de clientes, en relación a los requisitos pedidos para otorgar los créditos, así como las políticas y reglamentos; es decir implementar políticas adecuadas en función al tipo de cliente, instrumentos y mecanismos para mejorar la evaluación y con ello disminuir el índice de morosidad.
- 3) Un factor determinante en las entidades microfinancieras es que las políticas de crédito no solo sirvan de conocimiento, sino que deben ser claros y aplicables con el sentido de beneficiar a la organización, pero también buscando viabilizar el nivel de recuperación con los clientes que alcancen características negativas en relación a sus obligaciones.
- 4) Al desarrollar los tipos de créditos que se otorguen a los clientes, realizar un estudio económico y social, para evaluar la conveniencia de ofrecer ciertos créditos como son los del tipo hipotecarios, créditos empresariales, y la compra de créditos; que en muchos casos constituyen significativos desembolsos de efectivo, conllevando a disminuir el nivel de liquidez de la organización microfinanciera.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alva, M. (Marzo de 2018). crecimiento de las entidades financieras. *Diario Gestion*.
- Banco Central., d. R. (2017). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima
- Basilea, C. d. (2014). *Adecuada Gestion de los riesgos relacionados con el blanqueo de capitales y la financiacion del terrorismo*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigación* (Tercera Edición ed.). Colombia: PEARSON.
- Brachfeld, P. J. (23 de Diciembre de 2014). Obtenido de <http://perebrechfield.com/cobro-de-impagados/>
- Bravo, S. (2001). *Técnicas de Investigación Social* (Edición Revisada y Ampliada ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Canaza, U. P. (2016). *"Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y au Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014"*, Universidad Nacional del Altiplano, facultad de Ciencias Contables y Adm. Puno - Perú.
- Cisneros, Diego, & Poggi. (04 de Mayo de 2018). Superintendencia de Banca y Seguros SBS. *Por que es Bueno Bancarizar*.
- Espinoza, R. S. (2014). *"La Gestión de Riesgo y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional - Periodo 2003"*, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Economicas. Trujillo-Perú.
- Gala, M. D. (2013). *"Admistración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582"*, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales. . Huancavelica - Perú.
- Mas, M., Wski, W., & Zamora, R. (2015). *Prevención y cura de la Morosidad*.

- Mata, L. E. (4 de Febrero - Mayo de 2014). Mundo de Credito y la Cobranza. *Ciclo de Riesgo*, 76.
- Medina, L. V. (2014). *Análisis de Riesgo Crediticio y su Insidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda., Universidad Tecnica de Ambato, Carrerade Economía, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Ecuador.*
- Peralta, L. D. (2013). *"Gestión de Riesgo de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Aturizadas a Operar con Recursos del Público de la Region la La libertad - 2012"*, Universidad Nacional de Trujillo, acultad e Ciencias Económicas. Trujillo - Perú.
- Piñeyrua, Arenas, & Boccardi. (2012). *Evaluación del Riesgo Crediticio de la Cartera de Microcréditos de una Institución Financiera en Uruguay, Universidad de la República, Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. Montevideo - Uruguay.*
- Rios, I. P., & Casals, R. A. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- Rubio, J. L. (2010). *"La Gestion Del Riesgo De Crédito En Las Instituciones De Microfinanzas"*, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Unuversidad de Granada 2010. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Rupay, E. (. (2009). *Las Centrales de Riesgo y las Categorías de Riesgo*. Actualidad Empresarial, N° 186 .
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metolología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mexico.
- Solis, J. (04 de Marzo de 2018). Cajas Municipales: Rentabilidad de las cajas municipales. (M. Alva, Entrevistador)
- Tagiuri, & Litwin. (1968). *clima en las organizaciones*.

- Ticse, Q. P. (2015). *"Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo"*, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad. Huancayo - Perú.
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizado*. Madrid: ISSN.
- Zamora, L. R., & Wicijowski, C. (2008). *Prevención y cura de la Morosidad*. Madrid, España.
- Zavala, V., & Anchay, C. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Zenteno, K. E. (2013). *"Efectos de la Auditoría de Gestión de la Administración de los Riesgos Crediticios de las Empresas Micro Financieras en la Región Junín"*. Huancayo.

**ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la Gestión del Riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p>	<p><b>Variable 1(X):</b></p> <p>Gestión del Riesgo Crediticio</p>	<p>X1:Evaluación de riesgo crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos del Préstamo</li> <li>Monto del Préstamo</li> <li>Fuente de Ingreso</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p>Donde: M : Muestra O1 : Variable 1 O2 : Variable 2 r : Reaccion entre las dos variables</p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>Población:</b> 30 <b>Muestra:</b> 30</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Cuestionario</p>	
<p><b>Problemas específico</b></p> <p>1) ¿Cómo la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca - 2018?</p> <p>2) ¿Cómo las políticas de crédito se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p> <p>3) ¿Cómo los tipos de créditos se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p>	<p><b>Objetivos específico</b></p> <p>1) Especificar la relación de la evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018.</p> <p>2) Identificar la relación de las políticas de crédito con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p> <p>3) Especificar la relación entre los tipos de créditos con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>1) Existe una relación directa y significativa entre la evaluación de riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p> <p>2) Existe una relación directa y significativa entre las políticas de crédito con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p> <p>3) Existe una relación directa y significativa entre los tipos de créditos con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p>		<p><b>Variable 2(Y):</b></p> <p>Índice de Morosidad</p>	<p>X2:Políticas de Crédito</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia Crediticia</li> <li>Capacidad de pago</li> <li>Nivel de Tasa de Interés</li> </ul>
					<p>X3:Tipos de Créditos</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Créditos Hipotecarios</li> <li>Créditos comerciales</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Refinanciamiento</li> <li>Información deficiente</li> <li>Reporte de crédito vencido</li> <li>gestión de cartera atrasada</li> </ul>		

**Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala De Medición
V1 Gestión de Riesgo Crediticio	La gestión del riesgo crediticio es la aplicación sistemática de evaluación de las políticas, categorías y tipos de créditos para analizar y finalmente, poder controlar los riesgos. (Zavela & Anchay, 2015)	Evaluación de Riesgo Crediticio	Requisitos	1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	cuestionario	• ordinal
				2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.		
			Monto del Préstamo	3	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.		
				4	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.		
			Fuente de Ingreso	5	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.		
				6	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.		
		Políticas de Crédito	Experiencia Crediticia	7	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.		
				8	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.		
			Capacidad de pago	9	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.		
				10	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.		
			Nivel de Tasa de Interés	11	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.		
				12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.		
		Tipos de créditos	Créditos Hipotecarios	13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.		
				14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.		
			Créditos comerciales	15	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.		
				16	Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.		



V2 Índice de Morosidad	El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. (Vallcorba & Delgado, 2007)	Cartera vencida	Refinanciamiento	17	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.	• ordinal
				18	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.	
				19	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.	
				20	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.	
			Información deficiente	21	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.	
				22	Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.	
				23	Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.	
				24	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.	
			Reporte de crédito vencido	25	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.	
				26	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.	
				27	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.	
				28	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.	
			gestión de cartera atrasada	29	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.	
				30	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.	
				31	Se recurre a servicio de cobranza especializado.	
				32	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.	

### Anexo 3: DATOS ESTADÍSTICOS

#### Estadísticos

GESTION\_RIESGO (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,43
Error estándar de la media		,157
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,858
Varianza		,737
Rango		4
Suma		103

#### Estadísticos

EVLAUAC\_CRED (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,37
Error estándar de la media		,195
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,066
Varianza		1,137
Rango		4
Suma		101

#### Estadísticos

POLIT\_CRED (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		2,60
Error estándar de la media		,170
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,932
Varianza		,869
Rango		4
Suma		78

**Estadísticos**

TIPOS\_CRED (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,23
Error estándar de la media		,196
Mediana		3,00
Moda		4
Desviación estándar		1,073
Varianza		1,151
Rango		4
Suma		97

**Estadísticos**

INDICE\_MOROSIDAD (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,43
Error estándar de la media		,184
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		1,006
Varianza		1,013
Rango		4
Suma		103

**Estadísticos**

CARTERA\_VENCIDA (agrupado)

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,37
Error estándar de la media		,195
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		1,066
Varianza		1,137
Rango		4
Suma		101

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	127,47	100,257	,193	,805
VAR00002	127,63	94,516	,547	,794
VAR00003	128,00	94,552	,479	,796
VAR00004	127,70	98,907	,210	,805
VAR00005	127,20	99,407	,320	,803
VAR00006	127,33	97,885	,384	,801
VAR00007	128,03	90,654	,572	,790
VAR00008	128,23	100,047	,138	,807
VAR00009	127,53	99,913	,200	,805
VAR00010	127,17	97,730	,537	,799
VAR00011	127,23	95,702	,719	,794
VAR00012	127,53	100,878	,113	,807
VAR00013	128,73	98,892	,199	,806
VAR00014	127,63	101,964	,007	,811
VAR00015	128,37	102,102	,005	,810
VAR00016	128,83	91,109	,371	,800
VAR00017	127,63	100,792	,059	,811
VAR00018	129,50	87,362	,500	,792
VAR00019	128,30	95,734	,411	,798
VAR00020	127,87	90,947	,543	,791
VAR00021	127,33	101,609	,049	,809
VAR00022	127,90	104,369	-,158	,818
VAR00023	128,10	85,472	,599	,785
VAR00024	127,70	100,631	,072	,810
VAR00025	127,33	101,057	,117	,807
VAR00026	127,37	100,516	,169	,806
VAR00027	127,27	98,271	,288	,803
VAR00028	128,00	85,172	,614	,784
VAR00029	128,07	82,271	,729	,776
VAR00030	127,43	101,771	,033	,810
VAR00031	127,97	96,516	,220	,807
VAR00032	127,53	99,706	,218	,805

**Anexo 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Huancayo, 04 de setiembre del 2018.

-----

**Presente.-**

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis intitulada: **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018.** ; Por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos "**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018.**"; de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

**Atentamente.**

-----  
**Bach. Klenner W. Córdor Martínez**

-----  
**Bach. Jhonatan Y. Taípe Sobrevilla**

**Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la Gestión del Riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p>	<p><b>Variable 1(X):</b></p> <p>Gestión del Riesgo Crediticio</p>	<p>X1:Evaluación de riesgo crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos</li> <li>• Monto del Préstamo</li> <li>• Fuente de Ingreso</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p>Donde:  M : Muestra  O1 : Variable 1  O2 : Variable 2  r : Relacion entre las dos variables</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 30  <b>Muestra:</b> 30</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>	
<p><b>Problemas específico</b></p> <p>4) ¿Cómo la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca - 2018?</p> <p>5) ¿Cómo las políticas de crédito se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p> <p>6) ¿Cómo los tipos de créditos se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?</p>	<p><b>Objetivos específico</b></p> <p>4) Especificar la relación de la evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Chupaca – 2018.</p> <p>5) Identificar la relación de las políticas de crédito con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p> <p>6) Especificar la relación entre los tipos de créditos con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>4) Existe una relación directa y significativa entre la evaluación de riesgo crediticio con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p> <p>5) Existe una relación directa y significativa entre las políticas de crédito con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p> <p>6) Existe una relación directa y significativa entre los tipos de créditos con el Índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca 2018.</p>		<p><b>Variable 2(Y):</b></p> <p>Índice de Morosidad</p>	<p>X2:Políticas de Crédito</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia Crediticia</li> <li>• Capacidad de pago</li> <li>• Nivel de Tasa de Interés</li> </ul>
					<p>X3:Tipos de Créditos</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos Hipotecarios</li> <li>• Créditos comerciales</li> </ul>



**ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –**  
**AGENCIA CHUPACA – 2018.**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala De Medición
V1 Gestión de Riesgo Crediticio	La gestión del riesgo crediticio es la aplicación sistemática de evaluación de las políticas, categorías y tipos de créditos para analizar y finalmente, poder controlar los riesgos, a lo largo de los tiempos el inversor siempre ha buscado controlar el riesgo para poder llegar a su objetivo de máxima rentabilidad con la mínima incertidumbre. (Zavela & Anchay, 2015)	Evaluación de Riesgo Crediticio	Requisitos	1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	cuestionario	• ordinal
				2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.		
			Monto del Préstamo	3	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.		
				4	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.		
			Fuente de Ingreso	5	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.		
				6	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.		
		Políticas de Crédito	Experiencia Crediticia	7	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.		
				8	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia		
			Capacidad de pago	9	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago		
				10	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.		
			Nivel de Tasa de Interés	11	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.		
				12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita		
		Tipos de créditos	Créditos Hipotecarios	13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.		
14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo						
Créditos comerciales	15		El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.				
	16		Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.				
V2 Índice de Morosidad	El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la	Cartera vencida	17	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.	• ordinal		
			18	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.			



cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia la cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación (Vallcorba & Delgado, 2007)

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



Refinanciamiento	19	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.
	20	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.
Información deficiente	21	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.
	22	Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.
	23	Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.
	24	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.
Reporte de crédito vencido	25	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.
	26	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.
	27	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas
	28	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.
gestión de cartera atrasada	29	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes
	30	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.
	31	Se recurre a servicio de cobranza especializado.
	32	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.



### MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 1



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	REQUISITOS	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.							X			X				
			Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.						X		X		X		X		
		MONTO DEL PRÉSTAMO	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.						X		X		X		X		
			Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.						X		X		X		X		
		FUENTE DE INGRESO	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.						X		X		X		X		
			Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.						X		X		X		X		
	POLÍTICAS DE CRÉDITO	EXPERIENCIA CREDITICIA	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.						X		X		X		X		
			Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.						X		X		X		X		
		CAPACIDAD DE PAGO	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X		
			Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X		
		NIVEL DE TASA DE INTERÉS	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.						X		X		X		X		
			Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.						X		X		X		X		
	TIPOS DE CRÉDITOS	CRÉDITOS HIPOTECARIOS	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.						X		X		X		X		
			Los créditos hipotecarios son de mediano y largo						X		X		X		X		



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



ÍNDICE DE MOROSIDAD	CARTERA VENCIDA		plazo.						X	X	X	X			
		CRÉDITOS COMERCIALES	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.						Y	X	X	X			
			Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.						Y	X	X	X	X		
		REFINANCIAMIENTO	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.						Y	X	X	X	X		
			Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.						Y	X	Y	Y	X		
			Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.						Y	X	X	X	X		
			El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.						Y	X	X	X	X		
		INFORMACIÓN DEFICIENTE	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.						X	X	X	X	X		
			Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.						Y	X	Y	Y	X		
			Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.						X	X	X	X	X		
			Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.						X	X	X	X	X		
		REPORTE DE CRÉDITO VENCIDO	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.						X	X	X	X	X		
			Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.						X	X	X	X	X		
			Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.						X	X	X	X	X		
			Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.						X	X	X	X	X		
		GESTIÓN DE CARTERA ATRASADA	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.						X	X	X	X	X		
			Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.						X	X	X	X	X		
			Se recurre a servicio de cobranza especializado.						X	X	X	X	X		
Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.							Y	X	Y	Y	X				



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO SE RELACIONA CON EL ÍNDICE DE MOROSIDAD.

**OBJETIVO:** Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la agencia Chupaca “Mi Banco”

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Ivo Genaro Guevara Sinchez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Licenciado

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	<del>Bueno</del>	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------

DNI: 09649792

FIRMA DEL EVALUADOR

Ivo Guevara, Guevara Sinchez

## MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 2



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	REQUISITOS	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.						X		X		X		X		
			Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.						X		X		X		X		
		MONTO DEL PRÉSTAMO	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.						X		X		X		X		
			Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.						X		X		X		X		
	FUENTE DE INGRESO	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.						X		X		X		X			
		Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.						X		X		X		X			
	POLÍTICAS DE CRÉDITO	EXPERIENCIA CREDITICIA	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.						X		X		X		X		
			Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.						X		X		X		X		
		CAPACIDAD DE PAGO	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X		
			Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X		
	NIVEL DE TASA DE INTERÉS	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.						X		X		X		X			
		Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.						X		X		X		X			
	TIPOS DE CRÉDITOS	CRÉDITOS HIPOTECARIOS	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.						X		X		X		X		
			Los créditos hipotecarios son de mediano y largo						X		X		X		X		



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



<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>CRÉDITOS COMERCIALES</b>	plazo.						X	X	X	X		
			El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.						X	X	X	X		
			Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.						X	X	X	X		
		<b>REFINANCIAMIENTO</b>	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.						X	X	X	X		
			Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.						X	X	X	X		
			Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.						X	X	X	X		
			El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.						X	X	X	X		
		<b>INFORMACIÓN DEFICIENTE</b>	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.						X	X	X	X		
			Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.						X	X	X	X		
			Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.						X	X	X	X		
			Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.						X	X	X	X		
		<b>REPORTE DE CRÉDITO VENCIDO</b>	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.						X	X	X	X		
			Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.						X	X	X	X		
			Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.						X	X	X	X		
			Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.						X	X	X	X		
		<b>GESTIÓN DE CARTERA ATRASADA</b>	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.						X	X	X	X		
			Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.						X	X	X	X		
			Se recurre a servicio de cobranza especializado.						X	X	X	X		
			Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.						X	X	X	X		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO SE RELACIONA CON EL ÍNDICE DE MOROSIDAD.

**OBJETIVO:** Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la agencia Chupaca “Mi Banco”

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Pinco Parco Carlos

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/> Buena	Regular	Malo
-----------	---	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Adm. PINCO PARCO CARLOS  
 DOCENTE UPLA

DNI: 20047441

### MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 3



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MI BANCO –AGENCIA CHUPACA – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA		VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI		NO			
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO	REQUISITOS	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.															
			Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.						X		X		X		X			
		MONTO DEL PRÉSTAMO	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.						X		X		X		X			
			Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.						X		X		X		X			
		FUENTE DE INGRESO	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.						X		X		X		X			
			Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.						X		X		X		X			
	POLÍTICAS DE CRÉDITO	EXPERIENCIA CREDITICIA	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.						X		X		X		X			
			Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.						X		X		X		X			
		CAPACIDAD DE PAGO	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X			
			Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.						X		X		X		X			
		NIVEL DE TASA DE INTERÉS	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.						X		X		X		X			
			Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.						X		X		X		X			
	TIPOS DE CRÉDITOS	CRÉDITOS HIPOTECARIOS	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.						X		X		X		X			
			Los créditos hipotecarios son de mediano y largo						X		X		X		X			







UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO SE RELACIONA CON EL ÍNDICE DE MOROSIDAD.

**OBJETIVO:** Determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la agencia Chupaca "Mi Banco"

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** Martinez Victor, Paul Denis

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Licenciado

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

FIRMA DE LEVALUADOR

MARTINEZ VITOR, PAUL DENIS  
DNI: 20080863

## Anexo 5: CUESTIONARIO

### Cuestionario

Cuestionario a los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Chupaca de la Entidad Financiera Mi Banco.

Para el desarrollo de nuestra investigación necesitamos de su amable colaboración, las preguntas que siguen no persiguen ningún fin evaluatoria; además, sus respuestas serán de carácter anónimo por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible, muchas gracias.

#### Instrucciones:

- Por favor lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas.
- Marque con una equis(x) el casillero que representa la alternativa más apropiada según a su criterio.
- Conteste todas las preguntas aquí formuladas.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

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

#### VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

N°	ITEMS	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>EVALUACION DE RIESGO CREDITICIO</b>								
1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.				X			
2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.				X			
3	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.			X				
4	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.				X			
5	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.					X		
6	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.					X		
<b>POLITICAS DE CREDITO</b>								
7	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.				X			
8	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.			X				
9	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.					X		
10	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.					X		
11	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.					X		
12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita				X			
<b>TIPOS DE CREDITOS</b>								
13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.			X				
14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.				X			
15	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.			X				

16	Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.				X		
----	--	--	--	--	---	--	--

VARIABLE 2: ÍNDICE DE MOROSIDAD

Nº	ITEMS	PUNTAJE					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>CARTERA VENCIDA</b>								
1	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.				X			
2	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.		X					
3	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.				X			
4	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.					X		
5	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.					X		
6	Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.			X				
7	Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.					X		
8	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.					X		
9	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.					X		
10	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.					X		
11	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.					X		
12	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.				X			
13	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.					X		
14	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.				X			
15	Se recurre a servicio de cobranza especializado.		X					
16	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.				X			

Observaciones:

.....

.....

GRACIAS .....

## Cuestionario

**Cuestionario a los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Chupaca de la Entidad Financiera Mi Banco.**

Para el desarrollo de nuestra investigación necesitamos de su amable colaboración, las preguntas que siguen no persiguen ningún fin evaluatoria; además, sus respuestas serán de carácter anónimo por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible, muchas gracias.

**Instrucciones:**

- Por favor lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas.
- Marque con una equis(x) el casillero que representa la alternativa más apropiada según a su criterio.
- Conteste todas las preguntas aquí formuladas.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

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

**VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

N°	ITEMS	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO</b>								
1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.					X		
2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.			X				
3	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.				X			
4	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.					X		
5	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.					X		
6	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.					X		
<b>POLITICAS DE CREDITO</b>								
7	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.			X				
8	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.			X				
9	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.					X		
10	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.					X		
11	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.					X		
12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita					X		
<b>TIPOS DE CREDITOS</b>								
13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.		X					
14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.					X		
15	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.			X				

16	Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.	X							
----	--	---	--	--	--	--	--	--	--

**VARIABLE 2: ÍNDICE DE MOROSIDAD**

Nº	ITEMS	PUNTAJE					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>CARTERA VENCIDA</b>								
1	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.				X			
2	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.		X					
3	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.		X					
4	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.		X					
5	Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.					X		
6	Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.				X			
7	Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.	X						
8	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.			X				
9	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.					X		
10	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.					X		
11	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.					X		
12	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.	X						
13	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.	X						
14	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.					X		
15	Se recurre a servicio de cobranza especializado.			X				
16	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.					X		

Observaciones:

.....

.....

GRACIAS .....

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

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 tomaran para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de los datos, ni 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.

FOTOS



