

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en  
colaboradores de una entidad financiera del departamento  
de Puno**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y  
Negocios Internacionales

Autor:

Carmen Rosa Vilca Mamani

Asesor:

Mg. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, diciembre del 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencia empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y EL INDICE DE MOROSIDAD EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DEPARTAMENTO DE PUNO” constituye la memoria que presenta la Bachiller Carmen Rosa Vilca Mamani para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 25 días del mes de febrero del año 2022.



---

Julio Samuel Torres Miranda

Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 21 día(s) del mes de diciembre del año 2021, siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del

(de la) presidente(a): Mtro. Amed Vargas Martinez el (la) secretario(a): Mtro. Dante Ortiz Guillen y los demás miembros: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco y el (la) asesor(a) Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno

del(los) bachiller(es): a) Carmen Rosa Vilca Mamani b) c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Carmen Rosa Vilca Mamani

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

Table for Bachiller (b) with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Empty

Table for Bachiller (c) with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Empty

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of: Presidente/a, Asesor/a, Bachiller (a), Secretario/a, Miembro, Bachiller (b), Miembro, Bachiller (c)

Gestión del riesgo crediticio y el índice de  
Morosidad en colaboradores de una entidad financiera del  
departamento de Puno

*Credit risk management and credit ratio  
delinquency in collaborators of a financial institution in the  
department of Puno*

Carmen Rosa Vilca Mamani

Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú

Carmen.vilca@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9000-7251>

Julio Samuel Torres-Miranda

Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú

**julio.torres@upeu.edu.pe**

<https://orcid.org/0000-0003-3702-9766>

---

## Resumen

En los últimos tiempos la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad es causa de mucha preocupación para las empresas dedicadas al rubro financiero; el objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la Gestión del riesgo crediticio con el índice de morosidad en la empresa Mi Banco. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal. Participaron 122 trabajadores de manera voluntaria y corresponde a un tipo de muestreo no probabilístico a quienes se les aplicó una escala de riesgo crediticio y otra de índice de morosidad, ambos validados estadísticamente con parámetros aceptables. En base a los resultados se ha encontrado que la correlación Rho de Spearman es  $Rho = -0.467$  lo que demuestra que la relación es negativa moderada y el  $p = 0,000$  menor que 0,05 de manera que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se infiere que existe relación significativa entre gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad. Finalmente se concluye que existe una correlación directa entre ambas variables estudiadas.

*Palabras clave:* gestión; riesgo crediticio; índice; morosidad; banca

## Abstract

In recent times, the management of credit risk and the NPL is a cause of great concern for companies dedicated to the financial sector; The objective of this study is to determine the relationship existing between credit risk management and the NPL rate in the company Mi Banco. The study corresponds to the quantitative approach, non-experimental type, descriptive-correlational level. It was cross-sectional study. 122 workers participated voluntarily corresponding to a type of non-probabilistic sampling to whom a credit risk scale and NPL rate scale were applied, both statistically validated with acceptable parameters. Based on the results, it has been found that Spearman's Rho correlation is  $Rho = -0.467$ , which shows that the relationship is moderately negative and  $p = 0.000$  less than 0.05, so that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. It is inferred that there is a significant relationship between credit risk management and NPL rate. Finally, it is concluded that there is a direct correlation between both variables studied.

*Keywords:* management; credit risk; index; delinquency; banking

---

## INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia del Covid 19 la cantidad de clientes con retraso en el pago se incrementó, los usuarios de las empresas financieras se vieron en dificultades como consecuencia del encierro y la falta de liquidez para hacer frente a las múltiples obligaciones de crédito.

Naranjo (2020) afirma que al inicio de la pandemia el sistema financiero peruano se encontraba con un buen rendimiento, en la actualidad el sistema financiero del país se encuentra en una excelente situación, pero que se tiene que realizar adecuaciones o nuevos programas de pago al sistema de pago de acuerdo a la coyuntura nacional. Esto obedece a que los clientes de las entidades financieras se han visto con problemas por falta de liquidez o en algunos casos imposibilitados de poder cumplir con sus obligaciones crediticias ante las entidades financieras.

Según el BCRP se prevé que el índice de morosidad en el sistema financiero peruano subiría de 4.6 en febrero a 4.8% al cierre del año 2020, pero un mayor índice afectaría a los bancos muy puntualmente a los bancos medianos (Solis, 2020).

En los últimos meses se pudo apreciar marchas y múltiples protestas frente a entidades financieras en la región Puno ante la imposibilidad de cumplimiento de obligaciones de pago. Según Equifax propietaria de Infocorp en su primer informe de morosidad, las reprogramaciones fueron medidas acertadas que ayudó a contener el incremento de morosidad y las regiones que subieron en índice de morosidad son Lima Callao Arequipa Lambayeque (Soto, 2020).

La entidad financiera mi banco al percibir la incapacidad de pago, otorga a sus clientes la facilidad de posponer sus obligaciones en 30, 60, 90 y 180 días de gracia lo que significa el incremento de cuotas a su crédito y reprogramaciones de pago, dependiendo el producto adquirido, también otorgó congelamientos a inicios del estado de emergencia.

Tomando en cuenta que el sistema financiero es muy importante para la economía de un país y de hecho para el nuestro, está también la masificación del número de créditos otorgados por las instituciones financieras a sus clientes, sin poner en riesgo la rentabilidad que como toda empresa debe de generar, evitando y utilizando mecanismos para evitar la morosidad, estos procedimientos o protocolos de crédito tienen que ser los acertados, para que los buenos, nuevos y clientes en general siempre reciban buenas ofertas de crédito a bajos intereses y de fácil accesibilidad y en este proceso no se caiga en errores en la gestión crediticia, puesto que hoy por hoy una problema más común de lo que parece, a la que se enfrentan las entidades financieras es la elevada tasa de morosidad, esto puede deberse a la falta de una buena evaluación crediticia.

Una no correcta evaluación puede desencadenar en un riesgo crediticio o los problemas económicos generados actualmente por la pandemia que ha hecho que muchas deudas queden impagas por falta de efectivo, es por esta razón que es muy importante realizar nuevos estudios sobre lo que conlleva la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad, en un contexto no muy normal en la actualidad, si bien es cierto que el riesgo de crédito cero nunca existirá debido a que el universo de las finanzas es extenso, pero se puede evitar, cuando se tenga una excelente y correcta aplicación de gestión de riesgo de crédito que engloba la correcta evaluación del potencial cliente para el otorgamiento del crédito dependiendo el producto solicitado y de modo que esta no sea ni eleve el índice de morosidad que generaría pérdida para la entidad crediticia, es por ello la necesidad de la realización del estudio sobre la relación que existe entre la gestión del

riesgo crediticio con el índice de morosidad en mi Banco, agencias de la ciudad de Juliaca y si esto llega a afectar los resultados financieros, económicos y las consecuencias que origina el retraso de la organización en estudio.

En Ecuador, Velasco (2017) realizó un análisis del índice de morosidad y su repercusión en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes situados en la provincia de Imbabura en el tiempo 2014-2016, el objetivo fue analizar el impacto del índice de atrasos en la rentabilidad del sistema. La metodología fue descriptiva. El resultado mostro un 5.15%, pero se ha retomado un crecimiento importante creciendo un 9.73%. Se concluye que la variación del índice de morosidad no implica que la variación en volumen de cartera vencida sea igual, incluso puede suceder que el índice disminuya, sin embargo, el volumen se incrementa.

En Colombia Vásquez et al., (2009) publicó un artículo sobre el análisis de tendencias en los indicadores financieros de la banca Mexicana sobre gestiones de riesgo en instituciones de micro finanzas que tuvo como objetivo sugerir alguna explicación intuitiva de la relación entre el desempeño financiero de los bancos, reflejado en sus razones financieras con el tamaño de los mismos. El resultado del análisis permite conocer acerca del desempeño de los bancos a través de razones o indicadores financieros que miden distintos ámbitos de su actividad, además los bancos grandes son los que parecen tener menor motivación por tener suficientes precauciones de cartera vencida, sin embargo, no tienen alta volatilidad indicando así un menor riesgo.

De acuerdo con las tendencias, se puede observar que el sistema bancario en general ha empeorado claramente sus diferentes índices en el periodo de crisis financiera mundial, mostrando variaciones preocupantes que nos advierten de la necesidad de acciones inmediatas para evitar una gran crisis o colapso del sistema bancario Mexicano.

En Ecuador, Parrales (2013) realizó una investigación que tuvo como objetivo identificar las primordiales causas por las que se retrasan y promover los sistemas de prevención, el método no experimental descriptiva, correlacional. El resultado fue que la tendencia temporal de los indicadores de morosidad irá en aumento de un 12.54% y un 12.32%. Concluyendo así que la cartera de créditos no llega a ser aceptable por la morosidad del 10%.

En Trujillo, Gasco (2018) realizó una investigación titulada Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el grado de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San José de Cartavio de la provincia de Ascope, distrito Santiago de Cao en el periodo 2014-2016 con el objetivo de determinar de qué forma la gestión del riesgo influyo en el grado de morosidad de la Cooperativa. La metodología fue descriptivo correlacional, deductivo. El resultado fue que la morosidad llego un 12.45 % lo cual da a presentar un grado bajo. Se concluye que se logró identificar los aspectos generales, a través del enfoque COSO/ERM dejando ordenar la estrategia con las metas organizacionales.

En Quillabamba, Yépez (2018) realizó un estudio titulado “Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Agencia Quillabamba, financiera Credinka S.A. - período 2015” su objetivo fue especificar cómo la gestión del riesgo llega a influir en los niveles de morosidad. El método fue descriptivo, correlacional, no experimental. El resultado fue 62.18% los cuales respondieron que es regular. Concluyendo que la gestión de riesgo llega a influir considerablemente en la depreciación de la morosidad, lo cual significa una apropiada por parte de analistas o personal de créditos para una intervención proactiva.

En Trujillo, Calderon (2014) realizó una investigación cuyo objetivo fue gestionar el riesgo crediticio y su repercusión en el nivel de morosidad de la caja municipal. El método fue descriptivo-no experimental, inductivo y deductivo. El resultado fue que un 60% de los entrevistados calificaron como bueno la gestión, por otro lado, el 40% mencionaron que fue regular. En conclusión, la gestión realizada por la agencia influyo considerablemente bajando la morosidad.

En Puno, Chambilla (2019) realizó una investigación titulada “Relación de las colocaciones de créditos con la morosidad de los bancos privados de la provincia de Juliaca, San Román año 2016” el objetivo fue saber la opinión de los colaboradores de las entidades financieras privadas sobre el tema de indagación. La metodología fue científica, descriptivo, no experimental. El resultado mostro una contrastación del (8.706), además de una asociación positiva de un 70.2% de morosidad; del mismo modo de los interesados muestra un 49.28 % de la variación de créditos. Se concluyó que la distribución de créditos se relaciona claramente y significativamente con la demora de cada uno de los clientes en los diferentes bancos.

La gestión de riesgo crediticio según la SBS viene a ser el procedimiento que ayuda a sostener el peligro o amenaza de una financiación o préstamo de acuerdo a las medidas constituidas y planteadas en las políticas y procesos internos para lograr las metas de efectividad y rentabilidad. “Es uno de los primordiales riesgos financieros esto viene a ser la latente falta de cumplimiento originado por la real inviabilidad o repudio, falta de interés de un cliente para asumir sus obligaciones, esa falta de cumplimiento inquieta a los encargados de la gestión de riesgo en el nivel de exposición al peligro de los clientes de la entidad financiera” (Calle, 2018).

La finalidad principal de la gestión de riesgo crediticio es de proteger la solvencia patrimonial y financiera de un banco en concordancia con sus objetivos estratégicos de expansión y redito. En cuanto al riesgo de crédito comprende o abarca desde la solicitud, monitoreo hasta la recuperación en caso sea pertinente; es decir al total del proceso o periodo de crédito (Cristobal, 2020).

Es la oportunidad de que, al instante del término, una institución no llegue a realizar frente, en su generalidad o parte de ella y a su deber de reembolsar un rendimiento o deuda pactado sobre una herramienta financiera, debido a una liquidez, quiebra, o algún otro motivo, (Alde, 2018).

Existen factores que determinan el riesgo en instituciones crediticias, estos pueden ser internos, estos dependen de la administración de la entidad financiera y externos, se refieren a la inflación, devaluación de la moneda.

Morosidad se entiende por el retaso de pago del importe pactado por el deudor, cuando una persona, empresa u organización pide un crédito a un banco, hace un compromiso de pago según modalidad, importe y fecha; pero no realiza lo pactado, esto repercute en la renta de la entidad financiera (Bobadilla, 2019).

Se entiende por índice de morosidad al porcentaje de endeudamiento que tienen las instituciones bancarias o crediticias del incumplimiento de obligaciones adquiridas de parte de los clientes.

Según Domínguez (2013), afirma que “llega a medir la magnitud de créditos considerados morosos sobre el general de programación de crédito y préstamo otorgado por una institución financiera”.

Teniendo en cuenta la información que se posee del historial de pago, liquidez capacidad de pago, las deudas que tiene, se reconoce el cliente moroso que se trata. Los especialistas en el tema aconsejan que la negociación en forma directa con el deudor es una buena solución, tomando la alternativa de fijar un nuevo plazo o fraccionar (Brachfield, Brachfiel Credit & Risk Consultants, 2014).

Según Thelma (2016), cartera morosa “son aquellos clientes que por algún motivo, causa tienden a presentar algunos retrasos en sus cuotas de pago correspondiente”.

Ramírez (2016) sostiene que la cartera vencida es “la parte del total de sus deudores los cuales se reportan como demora en el crédito de sus préstamos, en otras palabras, la componen los clientes que por algún motivo no pagan, no pueden pagar o que ya están en riesgo judicial”.

## **MÉTODO**

### ***Diseño***

Pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de nivel descriptivo – Correlacional y transversal, considerando que los datos se han obtenido en un solo momento y tiempo único. (Hernandez, 2019)

### ***Participantes***

Se ha considerado un tipo de muestreo no probabilístico intencional y participaron voluntariamente 122 colaboradores, quienes se desenvuelven como asesores de créditos de la Micro financiera Mi banco del departamento de Puno, así mismo se ha considerado un criterio de inclusión como pertenecer al área de créditos y criterio de exclusión a asesores que no sean parte de la agencia, además a personal que trabaja en la plataforma de las agencias.

### ***Instrumentos***

Gestión de Riesgo Crediticio: Propuesto y elaborado por Cándor Martínez klenner y Taipe Sobrevilla Jhonthan en el 2018, Este cuestionario Gestión de Riesgo Crediticio, mide la capacidad para hacer frente al desarrollo de análisis de riesgo tiene como finalidad un diagnóstico del riesgo de crédito, las políticas, los tipos de crédito, consta de 3 dimensiones y 16 ítems, con una escala tipo Likert con 5 respuestas donde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = casi siempre y 5 = Siempre, la primera dimensión contiene 6 ítems, la segunda dimensión políticas de crédito consta de 6 ítems y la tercera dimensión contiene 4 ítems. Además que tiene un índice Alfa de Cronbach de 0.807

Índice de morosidad: cuestionario propuesto por Cándor Martínez klenner y Taipe Sobrevilla Jhonthan en el 2018, es un instrumento breve mide la magnitud de créditos

considerados morosos sobre el general de programación de crédito y préstamo otorgado por una institución financiera, consta de una dimensión con 16 ítems, con una escala tipo Likert con 4 respuestas donde: 1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = Solo a veces, 4 = Nunca. Estos dos instrumentos fueron validados, por dos expertos, referente a las propiedades psicométricas la validez de contenido interna se realizó por medio del juicio de 2 expertos ( $V$  de aiken = 99), además la fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach es de un 0.81.

### ***Procedimientos***

Para la aplicación construyó los dos inventarios utilizando la herramienta de Google Forms, para la recopilación de datos se remitió los cuestionarios a los participantes asesores crediticios de la institución financiera participante de esta investigación, mediante sus correos o el aplicativo Whatsapp. Los asesores que componen la agencia Juliaca están distribuidos por agencias de la siguiente manera: Carabaya Macusani nueve (9), Ayaviri Melgar seis (6), Pedro Vilcapaza San Román Juliaca veinte (20), Raúl Porras San Román Juliaca veintinueve (29), Túpac Amaru San Román Juliaca veintitrés (23) y Túpac Amaru Matriz San Román Juliaca treinticinco (35). La información se recabó desde el mes de febrero del 2021 hasta agosto del 2021.

### ***Análisis estadístico***

Una vez obtenida la información o datos en Excel de cada instrumento, se realizó un ordenamiento y selección analizada y tabulada, posteriormente se importaron los datos al Programa Estadístico SPSS, versión 25, una vez procesada, se realizó la presentación en tablas de los resultados con sus respectivos resultados para su análisis.

Se realizó el cálculo estadístico descriptivo sociodemográfico, luego la prueba de normalidad de kolmogorov esmirnov para la determinación del coeficiente de correlación a usar, La finalidad de la prueba de normalidad, es analizar si los datos tienen o no una distribución normal, el test de shapiro wilk se emplea en muestras menores de 50 y kolmogorov esmirnov en mayores de 50 muestras. (Amat, 2016). Esta prueba de normalidad nos permite hacer la inferencia de usar el coeficiente de correlación Rho de spearman y finalmente se realiza los análisis de correlación entre las variables de estudio.

### ***Aspectos éticos***

Respecto al aspecto ético, en el estudio se ha considerado el consentimiento informado detallado al inicio de los instrumentos usados lo que indica participación voluntaria y confidencialidad de los datos obtenidos, por otro lado se obtuvo el permiso correspondiente de la alta dirección de la empresa financiera mi Banco del departamento de Puno.

## RESULTADOS

### *Análisis descriptivo*

Según la tabla 1, del total de la muestra de 122, predomina el sexo masculino con (52,5%) referente a la edad el mayor porcentaje (54,1 %) se encuentra las edades de 31 a 40 años, (81,1%) son solteros, con grado académico predominante de técnico (54,9 %), una antigüedad de 4 a 8 años (64,8 %), en su mayoría son profesionales contadores (51,6 %).

Tabla 1

*Resultados demográficos de los encuestados*

Variables	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	64	52,5
	Femenino	58	47,5
	Total	122	100,0
Edad	18 a 25 años	6	4,9
	26 a 30 años	39	32,0
	31 a 40 años	66	54,1
	41 a 50 años	10	8,2
	51 a más años	1	,8
	Total	122	100,00
	Estado Civil	Soltero	99
Casado		22	18,1
Viudo		1	,8
Total		122	100,0
Grado Académico	Técnico	67	54,9
	Bachiller	51	41,8
	Magister	4	3,3
	Total	122	100,0
Antigüedad	1 a 3 años	31	25,4
	4 a 8 años	79	64,8
	9 a 12 años	11	9,8
	19 a 24 años	1	,8
	Total	122	100,0
Profesión	Contador	63	51,6
	Administrador	23	18,9
	Profesor	7	5,7
	Economista	7	5,7
	Total	122	100,0

Ingeniero Industrial	1	,8
Otros	21	13,3
Total	122	100,0

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, nos indica que la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov para la muestra indica que los datos de las variables gestión de riesgo crediticio e índice de morosidad no se distribuyen de manera normal o simétrica, la significancia es de ,000 no es mayor que ,05 en ese sentido el instrumento de correlación a usarse el Rho de Spearman

Tabla 2

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestra*

		Gestión de riesgo crediticio	Índice de morosidad
N		122	122
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	61,61	28,44
	Desviación Estándar	7,385	7,308
Máximas Diferencias extremas	Absoluta	,217	,216
	Positivo	,088	,216
	Negativo	-,217	-,099
Estadístico de prueba		,217	,216
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis de correlación**

En la tabla 3 se distingue los resultados de la correlación entre gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad fueron moderadas con un valor de Rho= 0.467 negativo, lo que nos refiere que existe una relación de 46,7 %, comprobando la hipótesis, el p= . 0,000 siendo menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 3

*Correlación entre Gestión de riesgo crediticio e índice de Morosidad*

			Gestión de riesgo crediticio	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,467**
		N	122	,000
				122
	Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,467**	1,000
		N	,000	
			122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4 el estudio indica que la relación entre evaluación de riesgo crediticio con índice de morosidad, es una correlación baja de  $Rho = 0.221$ , lo cual indica que existe relación negativa del 22,1%; con un  $p = 0,014$  siendo menor que 0,05; esto indica que se acepta la hipótesis alterna; se concluye, la evaluación de riesgo crediticio se relaciona negativamente con el índice de morosidad en mi banco, agencias de la ciudad de Juliaca.

Tabla 4

*Correlación entre Evaluación de riesgo crediticio e índice de Morosidad*

			Evaluación de riesgo crediticio	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,221**
		N	122	,014
				122
	Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,221**	1,000
		N	,014	
			122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5, nos muestra la relación entre políticas de crédito con índice de morosidad, tabla 5, en el estudio se obtuvo una correlación  $Rho = -0.435$  lo cual indica que existe relación negativa moderada del 43.5%; contrastando la hipótesis aquí también se tiene que el  $p = 0,000$  es menor que 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna;

concluyéndose que la política de crédito se relaciona significativamente y en forma negativa con el índice de morosidad en mi banco, agencias de la ciudad de Juliaca.

Tabla 5

*Correlación entre políticas de crédito e índice de Morosidad*

			Políticas de crédito	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	-,435**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	122	122
	Índice de Morosidad	Coefficiente de correlación	-,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6 indica el valor estadístico entre tipos de crédito y el índice de morosidad, es  $Rho = -0.163$ , por lo que se puede sostener que existe relación muy baja del -16.3%; contrastando la hipótesis se tiene que el  $p = 0,028$  es menor que 0,05; lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se concluye que los tipos de crédito se relacionan negativamente con el índice de morosidad.

Tabla 6

*Correlación entre tipos de crédito e índice de Morosidad*

			tipos de crédito	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	tipos de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	-,163
		Sig. (bilateral)		,028
		N	122	122
	Índice de Morosidad	Coefficiente de correlación	-,163	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	
		N	122	122

Nota: Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio entre gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad indican que existe una relación moderada negativa es decir que la gestión de riesgo influye en el índice de morosidad, lo que concuerda con Yepez, (2015), donde refiere que la gestión de riesgo de crédito adecuada influye disminuyendo los niveles de morosidad. De la misma forma Ticse, (2015) no hace más avalar este resultado cuando refiere que una efectiva administración de los riesgos crediticios, minimiza su influencia en la morosidad, además la evaluación el análisis y predicción baja los efectos adversos de los riesgos. referente al tema con el estudio de Córdor y Taipe (2018) en su investigación sobre la evaluación de riesgo crediticio y la relación con índice de morosidad obtuvieron una correlación positiva débil de 0,392. Ulloa (2020) Un alto índice de morosidad requiere reestructuración de las políticas crediticias u cobranzas. Queda claramente evidenciado que a mayor evaluación del riesgo crediticio disminuirá el índice de morosidad, así lo confirma Cabrera (2020) en el estudio realizado a 22 trabajadores se demostró que el 57% de colaboradores nunca revisan el historial de sus clientes, causando la falta de cumplimiento o morosidad, lo que nos lleva a ver que la evaluación del riesgo crediticio influye de sobre manera con el índice de morosidad. Es muy importante resaltar que los estudios evidencian una concordancia con los resultados del estudio, donde la gestión de riesgo crediticio tiene una implicancia directa inversa en el índice de morosidad

La evaluación de riesgo crediticio y la relación con índice de morosidad aunque baja tiene una relación negativa de ,221 entre estas variables, Coincide con Pérez (2017) en su estudio determinó una correlación negativa de ,368 entre evaluación crediticia y riesgo crediticio de los 272 emprendedores el 6,6 % no tuvieron una adecuada evaluación de crédito y es de suponer que influye en la morosidad, el 21,1%, tuvo elevado nivel de riesgo crediticio demostrando más de 30 días de retraso en sus pagos lo que afecta directamente en la capacidad de pago y repercute en el índice de morosidad. Los resultados de la correlación entre políticas de crédito con índice de morosidad el estudio obtuvo una correlación  $Rho = -.435$  y la correlación entre tipos de crédito y el índice de morosidad,  $Rho = -0.163$ , existe relación muy baja del -16.3%; es importante mencionar que existe una similitud referente al tema con el estudio de Córdor y Taipe (2018) los resultados de la correlación entre tipos de crédito y el índice de morosidad, es  $Rho = -.524$ .

## CONCLUSIONES

La investigación determinó la evidencia de la existencia de una relación directa negativa entre la Gestión del riesgo crediticio con el índice de morosidad en Mi Banco, lo que significa que en cuanto la gestión de riesgo crediticio sea adecuada y correcta disminuye el índice de morosidad, pero si es contraria el índice de morosidad aumenta.

Como resultado del análisis se conoce que la evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad, tiene una relación negativa, baja de  $Rho = 0.221$ , Cuando se realiza una

evaluación de la persona u organización, su experiencia de crédito, rubro de negocio, entre otros se refiere a la evaluación cualitativa por otro lado la evaluación cuantitativa referido a gastos personales, historia de sus créditos fuentes de ingreso y otros además de un aval para que la institución financiera recupere el crédito, se refiere a la evaluación de riesgo crediticio, de esto se infiere que en cuanto no se realice adecuadamente o minuciosamente la evaluación del riesgo crediticio el índice de morosidad ira en aumento, en caso de una minuciosa, adecuada y correcta evaluación de riesgo crediticio bajará el índice de morosidad.

El estudio permitió verificar que la relación entre políticas de crédito con índice de morosidad, es una relación negativa moderada del 43.5%. Una acertada política de crédito se basa en un correcto y elevado nivel de la calidad de aplicación de procedimientos, estrategias no solo de aprobación de crédito, también seguimiento y recuperación, protocolos seguidos adecuadamente, si estas son aplicadas correctamente menor será el índice de morosidad es decir será baja, de forma contraria el índice de morosidad, será alta.

Se identificó que la relación entre los tipos de crédito y el índice de morosidad, es  $Rho = -0.163$ , existiendo una relación muy baja del -16.3%. Los tipos de crédito pueden ser a corporativos, grandes, medianas, pequeñas y micro empresas, créditos de consumo, así como hipotecarios, se demuestra que en cuanto se realice mejor el otorgamiento de crédito a las organizaciones y personas el índice de morosidad bajará de manera contraria si se realiza la prestación del tipo de crédito inadecuado siempre se tendrá un elevado nivel de índice de morosidad.

## Referencias

- Alde, E. (2018,18 de agosto). Los 4 tipos de riesgo de crédito. EALDE. <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/#:~:text=En%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%2C%20el,iliquidez%20o%20alguna%20otra%20raz%C3%B3n>.
- Amat, J. (2016, enero). Análisis de normalidad gráficos y contrastes de hipótesis. Consultado el 11 de noviembre 2021. [https://www.cienciadedatos.net/documentos/8\\_analisis\\_normalidad#:~:text=Los%20an%C3%A1lisis%20de%20normalidad%2C%20tambi%C3%A9n,misma%20media%20y%20desviaci%C3%B3n%20t%C3%ADpica](https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad#:~:text=Los%20an%C3%A1lisis%20de%20normalidad%2C%20tambi%C3%A9n,misma%20media%20y%20desviaci%C3%B3n%20t%C3%ADpica).
- Bañuelos, S. (2014,10 de julio). Ejemplo de una política de crédito y cobranza. mx. <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/07/10/ejemplo-politica-credito-cobranza>
- Bobadilla, E. (2019,23 de marzo). Gestión. Obtenido de en el 2018 Aumento de la modalidad crediticia en el Perú: <https://n9.cl/e0lxc>
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. Barcelona: Profit Editorial.

- Brachfield, P. (2014, 23 de diciembre). Brachfield Credit & Risk Consultants. Los seis grandes tipos de deudores: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Calderon, R. (2014). 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. Trujillo. Tesis de grado: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequ](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequ)
- Calle, J. P. (28 de febrero de 2018). Riesgo cero. Obtenido de cómo gestionar el riesgo cero: <https://www.riesgocero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Carrasco, S. (2018). "Metodología de la investigación científica". Lima: Editorial San Marcos.
- Chambilla, J. (2019). Relación de las colocaciones de créditos con la morosidad de los bancos privados de la provincia de San Román año 2016. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Publicado 2019. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3212>
- Condor, K., & Taípe, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018. Huancayo: Universidad Peruana los Andes. Publicado 2019 Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/897>
- Cristóbal, J. M. (2020, 17 de 01). Némesis. Obtenido de Gestión de riesgo de crédito: <https://nemesisrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
- Domínguez, R. (2013, 12 de agosto). Índice de morosidad. Expansión. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html#:~:text=En%20el%20%20C3%A1mbito%20bancario%20%20el,concedido%20por%20una%20entidad%20financiera.>
- Gasco, J., & Hilario, M. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San José de Cartavio del distrito Santiago de Cao de la provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016. Trujillo: Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4938/1/RE\\_ADMIN\\_JOSE.GASCO\\_MIGUEL.HILARIO\\_GESTION.RIESGO.CREDITICIO\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4938/1/RE_ADMIN_JOSE.GASCO_MIGUEL.HILARIO_GESTION.RIESGO.CREDITICIO_DATOS.pdf)
- Hernández S, R. (2019). Metodología de la investigación (1º ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, J. (2019, 17 de septiembre). Emprendedor .pe. Obtenido de Las 3 cosas en que se fijan los bancos al otorgar un crédito: <https://n9.cl/kg9f>
- Naranjo, M. (2020, 18 de mayo). Confiep Empresarios haciendo País. Obtenido de ASBANC El sistema financiero peruano: Consultado el 20 de julio ,2020. <https://www.confiep.org.pe/noticias/asbanc-el-sistema-financiero-peruano-se-encuentra-mejor-posicionado-para-enfrentar-esta-pandemia-en-comparacion-con-las-crisis-previas-de-1998-y-2008/>
- OCDE. (2020, Junio). Perspectivas económicas de la OCDE. Obtenido de La economía mundial en la cuerda floja: <https://www.oecd.org/perspectivas-economicas/>
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Guayaquil: repositorio Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

- Quispe, J. (2013, 06 de junio). Emprendedor. Obtenido de Tipos de crédito: consultado 18 de junio, 2020 <https://emprendedor.pe/finanzas/tipos-de-creditos-en-peru/>
- Ramírez, J. (2016, 16 de julio). Que es la cartera vencida. Conta. Consultado el 02 de abril, 2020 Obtenido de <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/#:~:text=Por%20el%20contrario%2C%20la%20cartera,por%20alguna%20raz%C3%B3n%20no%20pagan.>
- Santiago, T. (2014). Fundamentos de economía. Biblioteca Superintendecnai del Mercado de Valores. Obtenido de <https://www.smv.gob.pe/Biblioteca/temp/catalogacion/3.pdf>
- Seijas, M., Búa, M., Sestayo, R., & López, S. (2017). La evaluación del riesgo crediticio en las instituciones de micro finanzas: estado del arte. *Cimpendium*, 17. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AKavSoyM9aIJ:https://diainet.unirioja.es/descarga/articulo/6230472.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Solís, M. (2020, 24 de febrero). Mercados y regiones. Obtenido de incremento de morosidad bancaria: [https://mercadosyregiones.com/2020/02/24/se-preve-incremento-de-la-morosidad-bancaria/#:~:text=La%20morosidad%20bancaria%20se%20encuentra,Reserva%20del%20Per%C3%BA%20\(BCRP\).](https://mercadosyregiones.com/2020/02/24/se-preve-incremento-de-la-morosidad-bancaria/#:~:text=La%20morosidad%20bancaria%20se%20encuentra,Reserva%20del%20Per%C3%BA%20(BCRP).)
- Soto, s. (2020, 08 de 10). Mundo empresarial. Obtenido de Morosidad de personas se mantuvo constante por reprogramaciones: <https://www.mundoempresarial.pe/empresas-mundo-empresarial/3057-morosidad-constante-reprogramaciones.html>
- Thelma, L. (2016). Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-MATAGALPA del periodo 2017-2018. Unan, 17. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Ticona, E. (2018). Evaluación del crédito y su incidencia de morosidad de Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A. Agencia Juli del periodo 2015. Juliaca: Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1518>
- Trucharte, C. (11 de 2004). Central de riesgo. Obtenido de Central de riesgo: [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB\\_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf)
- Valderrama, S. (2015). Estadístico Alfa de Cronbach. México: Editorial. Ediciones Texas.
- Vásquez Quevedo, N., & Núñez Mora, j. (2009). La gestión de riesgo de crédito en las instituciones de micro finanza. Colombia: Universidad de Antioquia. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/15576>
- Velasco, J. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016. Quito: Universidad Internacional SEK. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf>
- Yépez, Y. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A.- Agencia Quillabamba- período 2015. Yachay, 7. DOI: <https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

## Anexos

Carta de autorización.



### CARTA DE AUTORIZACION

Juliaca 21 de enero de 2021

Señor:

Julio Torres Miranda

**Coordinador de la EP- Administración**

**Universidad Peruana Unión**

Presente.

Por medio de la presente reciba el cordial saludo de Mibanco y al mismo tiempo la confirmación de recepción del documento que nos remitiera el 21 de octubre de 2020, en donde nos solicitan facilidades para que nuestra su egresada, la Srta. Vilca Mamani, Carmen Rosa pueda ejecutar su trabajo titulado: "Gestión del riesgo crediticio y su relación con el índice de morosidad en mi Banco, agencia de la ciudad de Juliaca 2020" para que pueda optar por el título profesional de Licenciada en el centro de estudios que dirige.

Le comunicamos que la Srta. Carmen Rosa Vilca Mamani colaboradora de nuestra institución tiene la autorización correspondiente para que prosiga con su proyecto de tesis requerido por la Escuela Profesional de Administración, el cual será utilizado para fines exclusivamente académicos.

Le remitimos los sentimientos de nuestra especial consideración

Atentamente,

Alvaro Marcos Mauricio

**Gerente de Relaciones Institucionales**

## INSTRUMENTOS

### GESTION DE RIEZGO CREDITICIO

¡Hola!, quiero tu ayuda para contestar algunas preguntas sobre la Gestión del riesgo crediticio y su relación con el índice de morosidad en Mi Banco, agencias de la ciudad de Juliaca. El cuestionario es anónimo y los datos serán administrados sólo con fines académicos. Con la participación del estudio doy mi conformidad y consentimiento.

Instrucciones: Para responder las preguntas es preciso que tengas en cuenta lo siguiente:

- Lee detenidamente cada uno de las preguntas del cuestionario.
- Luego, marca con una (X) en el cuadro correspondiente a la alternativa, según el criterio que refleja objetivamente a la realidad.

#### I. Datos Generales

- Género: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: \_\_\_\_\_
- Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Extranjero ( )
- Grado académico: técnico ( ) Bachiller ( ) Magister ( ) Doctor ( )
- Antigüedad: \_\_\_\_\_ años.
- Profesión: Administración ( ) Contabilidad ( ) Economía ( ) Enfermería ( )  
Ing. Ind. ( ) Ing. Sistemas ( ) Ing. Alimentos ( ) Educación ( )

Variable 1: Gestión de riesgo crediticio		Nunca	casi Nunca	A Voces	Casi Siempre	Siempre
<b>Dimensión 1: Evaluación de riesgo crediticio</b>						
1	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.					
2	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.					
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.					
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.					
<b>Dimensión 2: políticas de crédito</b>						
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					
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					
11	Las tasas de interés de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago					
12	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita					
<b>Dimensión 3: tipos de crédito</b>						
13	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles					
14	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo					
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					

Fuente: Se tomó como referencia de la tesis de investigación (Condor & Taipe, 2019).

Coloque con un aspa las siguientes preguntas:

Siempre		Casi siempre		Solo a veces		Nunca		Casi Nunca	
1		2		3		4		5	
Variable 2: índice de morosidad		Siempre	Casi siempre	Solo a veces	Casi Nunca	Nunca			
<b>Dimensión 1: Cartera Vencida</b>									
1	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.								
2	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye la amistad o parentesco.								
3	Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.								
4	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.								
5	Es importante hacerle recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.								
6	Se utiliza tecnología para hacer llegar la información de pagos al cliente.								
7	Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.								
8	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.								
9	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.								
10	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.								
11	Se notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.								
12	Se toma consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.								
13	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.								
14	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.								
15	Se recurre a servicio de cobranza especializado.								
16	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.								

Fuente: Se tomó como referencia de la tesis de investigación (Condor & Taipe, 2019)

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS

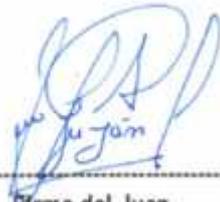
VALIDACION JUEZ 1 LUIS ARMANDO CENTENO

Juez N°: \_\_\_\_\_ Fecha actual: 22 de enero del 2021

Nombres y Apellidos del Juez: LUIS ARMANDO CENTENO LUJÁN

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



Firma del Juez.  
DNI 40306673

## VALIDACION JUEZ 2 VICTOR MOISES MORENO LEYVA

Juez N°. segundo

Fecha actual. 12 de febrero de 2021

Nombres y Apellidos del Juez. Lic. Victor Moisés Moreno Leyva

Institución donde labora. Independiente

Años de experiencia profesional o científica. 23 años



*Victor Moisés Moreno Leyva*  
10297165