

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional Contabilidad



**Administración del riesgo crediticio y su incidencia
en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Paola Emily Vilca Yana
Ruth Maritza Miranda Chalco
Zara Condorphocco Mamani

Asesor:

Mg. Víctor Sucaticona Yujra

Juliaca, agosto de 2023

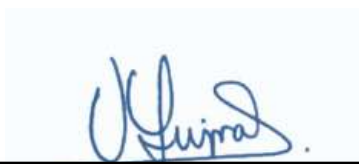
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Víctor Yujra Sucaticona, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE MI BANCO S.A. JULIACA, 2020”** de los autores **Paola Emily Vilca Yana, Ruth Maritza Miranda Chalco y Zara Condorphocco Mamani**, tiene un índice de similitud de 12% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 01 días del mes de setiembre del año 2023.



Víctor Yujra Sucaticona



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 10 día(s) del mes de Agosto del año 2023 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Rulli William Inalague Sortija, el (la) secretario(a): Mg. Ruth Elizabeth Villa Fuente Alcántara y los demás miembros: Mtra. Nelly Rosario Moreno Ltyva y el (la) asesor(a) Mg. Víctor Yujra Sumatocora

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020.

- del(los) (las) bachiller(es): a) Paola Emily Vilca Yana
 b) Ruth Maritza Miranda Chalco
 c) Zana Condorphocco Mamani

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público
(Denominación del Título Profesional)

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): Paola Emily Vilca Yana

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Bueno | Muy bueno |

Bachiller (b): Ruth Maritza Miranda Chalco

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Bueno | Muy bueno |

Bachiller (c): Zana Condorphocco Mamani

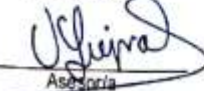
| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | Bueno | Muy bueno |

(*) 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.


 Presidente/a

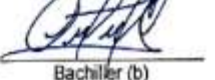

 Secretario/a


 Asesor/a


 Miembro


 Miembro
 Bachiller (c)


 Bachiller (a)


 Bachiller (b)

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| Resumen | 6 |
| Abstract | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Evaluación de créditos | 10 |
| Recuperación de créditos | 10 |
| La morosidad..... | 10 |
| Metodología..... | 12 |
| Diseño de investigación..... | 12 |
| Población y muestra | 12 |
| Instrumento de investigación | 12 |
| Validación del instrumento..... | 12 |
| Análisis de datos | 12 |
| Resultados | 14 |
| Resultados descriptivos..... | 14 |
| Resultados explicativos | 17 |
| Discusión..... | 19 |
| Conclusiones..... | 20 |
| Recomendaciones..... | 21 |
| Referencias | 22 |
| Anexo 01: Instrumento de investigación | 28 |
| Instrumentos de Recolección de Datos | 28 |
| Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables | 30 |
| Anexo 03: Matriz de consistencia | 31 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Análisis de las dimensiones de la variable administración del riesgo crediticio y morosidad | 14 |
| Tabla 2 Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la evaluación de créditos | 14 |
| Tabla 3 Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la recuperación de créditos..... | 15 |
| Tabla 4 Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en el incumplimiento de crédito | 15 |
| Tabla 5 Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en el crédito vencido. | 16 |
| Tabla 6 Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la cartera de alto riesgo | 17 |
| Tabla 7 Determinar la influencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca-2020..... | 17 |
| Tabla 8 Establecer la influencia de la evaluación de créditos sobre la morosidad de Mi Banco S.A. Juliaca-2020..... | 18 |
| Tabla 9 Conocer la influencia de la recuperación de créditos sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca-2020..... | 18 |

Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020

Resumen

La morosidad en las empresas financieras es la dificultad que subsiste en la actualidad, de allí que el objetivo de investigación es “determinar la incidencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de una entidad financiera”, la cual se desarrolló en la provincia de San Román. El trabajo comprende a una investigación no experimental, correlacional, de perspectiva cuantitativo y mediante un cuestionario de preguntas cerradas que se aplicaron a 87 analistas de crédito. Se determinó que la investigación incide significativamente en la morosidad (Sig.=0.004) en dicha entidad financiera, así como la evaluación de créditos con la morosidad (Sig.=0.007) y la recuperación de créditos con la morosidad (Sig.=0.008). Con lo cual se concluye que es necesario para que la morosidad disminuya es necesario realizar una correcta administración del riesgo crediticio.

Palabras clave: “Administración del riesgo; morosidad; evaluación de créditos; recuperación de créditos; incumplimiento de crédito; crédito vencido; cartera de alto riesgo”.

Credit risk management and its incidence in the delinquency of Mi banco

S.A. Juliaca, 2020

Abstract

Delinquency in financial institutions is a problem that persists today, hence the objective of this research was to determine the incidence of credit risk management on delinquency of a financial institution in the city of Juliaca in Puno. For this, a non-experimental, correlational investigation was carried out, with a quantitative approach and through a questionnaire of closed questions applied through the survey to a sample of 87 credit analysts. It was determined that credit risk management significantly affects delinquency (Sig.=0.004) in said financial institution, as well as the evaluation of credits with delinquency (Sig.=0.007) and the recovery of credits with delinquency (Sig. =0.008). With which it is concluded that it is necessary for delinquency to decrease it is necessary to carry out a correct administration of credit risk.

Keywords: Risk management; delinquency; credit evaluation; credit recovery; credit default; overdue credit; high risk portfolio.

Introducción

La morosidad bancaria que es cuando el cliente incumple con el pago al banco o entidades financieras de cualquier préstamo o deuda que el cliente tenga con la entidad financiera. El problema de la morosidad en las instituciones financieras conlleva a que la entidad tenga menos liquidez para afrontar con sus obligaciones. (Martinez, 2015). A noviembre del 2020 la morosidad bancaria en el Perú muestra un crecimiento de enero a noviembre del 5% al 6.1% relacionado a la cartera de alto riesgo, por otra parte, relacionado a la cartera atrasada se incrementó de 3.5% en enero a 4.2% (SBS, 2020).

Por otra parte, la administración del riesgo crediticio que es cuando la institución financiera identifica, controla los riesgos que están asociados con el otorgamiento de créditos a sus clientes. (Hull, 2018). Es necesaria la gestión apropiada del riesgo crediticio para el servicio eficiente del riesgo asociado a la concesión de créditos. La evaluación cuidadosa de la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones crediticias permite a las empresas reducir el riesgo de pérdida financiera y mejorar la calidad de su cartera crediticia. (Perez, 2016).

En una investigación realizado por García et al., (2018), sobre la “gestión de riesgo crediticio y morosidad”, donde se realizó un análisis de 28 bancos españoles, entre el año 2008 y 2017, cuyos Los datos obtenidos indican que las estrategias de administración del riesgo afectan significativamente a las tasas de morosidad de los bancos españoles, también encontró que la calificación crediticia y los requisitos de garantía tienen una correlación negativa entre la morosidad de los préstamos, mientras que el monitoreo de los prestamos tiene una relación positiva. Asimismo, la investigación reveló que la administración del riesgo crediticio tiene un efecto en el incumplimiento de los préstamos, variaba según los diferentes tipos de préstamos, entre ellos señala que la calificación crediticia tiene un mayor impacto en los préstamos al consumo que en los préstamos corporativos.

En el estudio realizado por Alvarez y Apaza (2020). La finalidad del trabajo fue examinar la conexión entre la variable 1 y variable 2 “Cooperativa de Ahorro y Crédito Qorilazo”, encontraron resultados como que el riesgo de incumplimiento fue de 3.09 en promedio, el riesgo de exposición de 2.46 y el riesgo de recuperación de 2.46, Se indica que la “Evaluación de Riesgo crediticio” se encuentra en un grado estándar y que la tasa de retraso fue del 7%, lo que es aceptable pero mayor de lo esperado.

Condor y Taipe (2018), concluyó que la “administración del riesgo crediticio” y la tasa de incumplimiento moroso en una sucursal de una institución financiera en Perú, se relaciona significativamente y la relación es moderada $Rho=0.458$ $p=0.011$, además señala las políticas de crédito, y los tipos de crédito que se enlazan significativamente con la morosidad. Además, se descubrió que el 36.7% de la valoración del riesgo crediticio es regular, el 33.3% es bueno

y, en cuanto a la tasa de incumplimiento, el 13.3% es malo, el 13.3% es regular y el 63.3% es bueno, lo cual fue considerado por una muestra de 30 asesores de crédito.

En la investigación de Casimiro (2018), encontró que la gestión del riesgo crediticio de una entidad financiera está asociada con la morosidad, a un nivel del 5% de significancia, también señala que la administración del riesgo de crédito que es plantear políticas, estrategias y lineamientos que sirven para señalar el riesgo aceptable por la entidad está asociado a los índices de morosidad. El informe sugiere que la tasa de incumplimiento es consecuencia de una aplicación inadecuada de las políticas crediticias por parte del analista.

Por otra parte, Hinostroza (2021), señala que las condiciones de crédito inciden en la morosidad, en dicha investigación encontró que el 9.12% de créditos del área de microfinanzas, está en la condición de morosidad, también da a conocer que el 87.10% de los créditos vencidos no tiene aval con ingreso. También señala que la morosidad se debe a manejos inadecuados de los protocolos de crédito de la entidad.

De acuerdo a Vilca y Torres (2021), que realizó una investigación correlacional con 122 colaboradores en una entidad financiera en Puno, donde se utilizó como instrumento el cuestionario aplicado con la encuesta. Donde los efectos manifiestan que la administración del riesgo crediticio está relacionada negativamente y de forma moderada con la morosidad, con un valor de $Rho = -0.467$ y un p-valor de 0.000. Además, se tomaron en cuenta otros factores para analizar la gestión de riesgo, como "La evaluación de riesgo crediticio, las políticas de crédito y los tipos de crédito", los cuales también mostraron una relación negativa con la morosidad. El estudio concluye que una adecuada gestión del riesgo crediticio es fundamental para disminuir los índices de retraso de pago.

Administración del riesgo crediticio

La administración del riesgo crediticio es el proceso mediante el cual las instituciones financieras identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos asociados con la extensión del crédito a sus clientes. (Van & Baesens, 2008). La gestión efectiva del riesgo crediticio es fundamental para la sostenibilidad de las instituciones financieras y para prevenir pérdidas financieras significativas. (Colquit, 2007). La administración de riesgo crediticio se refiere al conjunto de procesos y técnicas utilizadas con el propósito de reconocer, cuantificar, gestionar y vigilar los riesgos vinculados con la concesión de crédito a los consumidores. Los procesos y técnicas incluyen la valoración del riesgo crediticio de los clientes., la selección de carteras de crédito, la asignación de límites de crédito. La administración efectiva del riesgo crediticio puede ayudar a las instituciones financieras a reducir las pérdidas, mejorar la rentabilidad y cumplir con los requisitos reguladores. (Gregoriou & Hoppe, 2008).

Asimismo, una buena administración o gestión del riesgo de crédito ayuda a mejorar la calidad de la cartera, y reducir el índice de morosidad. (Cedeño & Palma, 2020). Un mal manejo aumenta la morosidad, aumentando los créditos vencidos, los de alto riesgo, lo cual

tiene como efecto la disminución de la rentabilidad. Encontrando relación de la morosidad con el ROA y la morosidad con el ROE (Ullari, 2021).

Evaluación de créditos

La evaluación de créditos es un proceso que se usa para determinar el talento de una empresa para obtener un préstamo o crédito. En este proceso, se evalúan diversos factores, como la solvencia económica, la capacidad de pago, el historial crediticio, entre otros. (Fernández, 2010). La evaluación de créditos mediante un proceso determina la técnica de una persona o entidad para obtener un préstamo o crédito. Este proceso involucra la revisión detallada de diversos factores, como el historial crediticio, los ingresos, la estabilidad laboral, entre otros. (Garza & Ortiz, 2017).

Recuperación de créditos

Es el proceso mediante el cual se intenta recuperar el dinero prestado a un cliente que no ha cumplido con sus obligaciones de pago. Este proceso puede ser llevado a cabo por el acreedor o por una agencia de recuperación de deudas. (García & Godínez, 2015). Para lo cual es necesario llevar a cabo un análisis de la cartera de clientes, identificar los clientes morosos y establecer una estrategia adecuada para recuperar las deudas pendientes. (Parra & Cardozo, 2020).

Es necesario llevar a cabo una evaluación previa para cualquier solicitud de crédito, la cual puede ser rápida o más detallada. Esta evaluación tiene como finalidad determinar la capacidad de pago y verificar que exista un sistema de cobranza adecuado. De esta forma, se disminuirán los riesgos inherentes al brindarle un préstamo, alcanzando así una cartera de crédito seguro que obtenga ingresos financieros apropiados para lograr una rentabilidad y una gestión eficiente. (Ochoa & Saldivar, 2012) Así se podrá identificar cuanto es el poder del cliente con su pago y si puede lograr cubrir con el pago del préstamo.

La morosidad

Se cuentan a una realidad en la entidad que tiene una deuda pendiente con un acreedor incumple con los deberes de pago establecidas en el acuerdo correspondiente. Esta situación puede generar problemas financieros y económicos tanto para el deudor como para el acreedor. De acuerdo a Sánchez (2018), define la morosidad como una situación en la que el deudor no cumple con las obligaciones de pago establecidas en el contrato de crédito o préstamo. Para Cárdenas y Martínez (2017), la morosidad es un retraso en el pago que ha sido acordado entre el deudor y el acreedor, el cual puede generar consecuencias negativas

para ambas partes. Asimismo, Pérez (2015), señala que la morosidad se refiere a la falta de pago de una deuda en la fecha en que se ha convenido.

El problema de la morosidad es cuando un cliente tiene retrasos en el pago de sus cuotas por el préstamo obtenido, es decir incumple con sus obligaciones. (Ariño & Faus, 2020). La morosidad que muestra de acuerdo a la SBS al 31 de diciembre del 2020, las entidades bancarias en el Perú sobre créditos a medianas empresas fueron de 6.07%, créditos a pequeñas empresas fue de 7.83%, créditos a microempresas 3.56%, créditos de consumo 6.38%. (SBS, 2020). Con lo cual se puede señalar que la morosidad representa un problema para las entidades financieras bancarias, asimismo de acuerdo a Sainz (2019), la morosidad producto de una crisis financiera puede llevar a los bancos a la quiebra. Por ello es importante y relevante el estudio de la morosidad en entidades bancarias, porque las consecuencias pueden llevar a la quiebra de la entidad.

Metodología

Diseño de investigación

Se trata de un trabajo no experimental en la que no se realiza modificación de las variables, tal como lo señala Sabino (2015). En los trabajos no experimentales, se observan los fenómenos tal y como ocurren en la realidad, sin que se lleve a cabo ninguna modificación de las variables, sin manipular las variables. Por otra parte, el tipo de investigación corresponde al correlacional que busca correlacionar las variables en estudio, para Babbie (2017). El estudio no experimental es establecer la conexión entre dos o más variables, sin manipular ninguna de ellas. También esta investigación está dentro del enfoque cuantitativo, por cuanto se utiliza la estadística para analizar los datos. (Creswell, 2014).

Población y muestra

El muestreo no probabilístico por conveniencia, que según Arias (2012), consiste en seleccionar individuos o elementos de la población en función de su disponibilidad y accesibilidad para formar parte de la muestra. En este estudio, la muestra estuvo integrada por un total de 87 analistas de la sede de Juliaca Mi Banco S.A.

Instrumento de investigación

El instrumento obtenido del trabajo es el cuestionario, el cual, según Leedy y Ormrod (2015), se basa en un conjunto de preguntas normalizadas que se aplican a los integrantes para recopilar información sobre sus actitudes, opiniones, creencias y comportamientos. La variable 1 y la variable 2 estuvieron conformados por 23 ítems, en las cuales miden las dimensiones que caracterizan de las dos variables del trabajo.

Validación del instrumento

Se empleó la técnica de Juicio de Expertos para la verificación del instrumento, y se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar su fiabilidad. Estas técnicas aseguran la exactitud y confiabilidad de los resultados obtenidos del trabajo, lo que garantiza que sean precisos y fiables para la interpretación.

Análisis de datos

En el estudio de datos, se empleó el programa SPSS y se hizo la prueba de hipótesis mediante "El test de chi cuadrado de Pearson". Esta técnica permitió evaluar la relación entre las variables y precisar si existía una relación significativa entre ellas. De esta manera, se

pudo analizar la información recopilada y obtener resultados exactos y fiables para su elucidación y conclusiones sobre el objeto de estudio.

Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 1

Análisis de las dimensiones de la variable administración del riesgo crediticio y morosidad

| Escala | D1 | | D2 | | D3 | | D4 | | D5 | | Total | |
|--------------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 2% | 0 | 0% |
| Regular | 3 | 3% | 1 | 1% | 4 | 5% | 1 | 1% | 7 | 8% | 3 | 4% |
| Casi siempre | 13 | 15% | 15 | 17% | 24 | 28% | 24 | 28% | 2 | 31% | 2 | 24% |
| Siempre | 71 | 82% | 71 | 82% | 59 | 68% | 62 | 71% | 5 | 59% | 6 | 72% |
| Total | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 8 | 100% | 8 | 100% |

Fuente: Base de datos del SPSS

En referencia a la tabla 1; los resultados obtenidos sobre la variable 1 y la variable 2, se encontró que el 4% nos indica que regularmente realizan buena administración, mientras que el 24% indican que casi siempre se percibe una buena administración del riesgo crediticio, por otra parte, se conoce que el 72% dan una apreciación de que siempre se percibe que existe buena administración del riesgo crediticio.

Tabla 2

Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la evaluación de créditos

| Evaluación de créditos | P1 | | P2 | | P3 | | P4 | | P5 | | P6 | | Total | |
|------------------------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Regular | 4 | 5% | 3 | 3% | 3 | 3% | 4 | 5% | 2 | 2% | 2 | 2% | 3 | 3% |
| Casi siempre | 18 | 21% | 10 | 11% | 12 | 14% | 10 | 11% | 14 | 16% | 11 | 13% | 13 | 14% |
| Siempre | 65 | 75% | 74 | 85% | 72 | 83% | 73 | 84% | 71 | 82% | 73 | 84% | 71 | 82% |
| Total | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% |

Fuente: Base de datos del SPSS

En la tabla 2 se encontró que el 3% de los analistas indican que regularmente existe buena evaluación de los créditos, mientras que un 14% manifiesta que casi siempre existe

buena evaluación de créditos, por otro lado, el 82% que siempre realizan una buena evaluación de créditos. Impidiendo un retraso en sus obligaciones.

Tabla 3

Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la recuperación de créditos

| Recuperación de créditos | P7 | | P8 | | P9 | | P10 | | Total | |
|--------------------------|----|------|----|------|----|------|-----|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Regular | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 2% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| Casi siempre | 17 | 20% | 14 | 16% | 17 | 20% | 12 | 14% | 15 | 17% |
| Siempre | 70 | 80% | 73 | 84% | 68 | 78% | 74 | 85% | 71 | 82% |
| Total | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% |

Fuente: Base de datos del SPS

En la tabla 3; los resultados conseguidos de la dimensión 2 recuperación de créditos, se encontró que el 1% nos manifiesta que regularmente se evalúa la recuperación de créditos, mientras que el 17% indica que casi siempre se evalúa la recuperación de créditos y el 82% de los analistas opinan que siempre evalúan la recuperación de créditos.

Tabla 4

Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en el incumplimiento de crédito

| Incumplimiento de crédito | P11 | | P12 | | P13 | | P14 | | P15 | | P16 | | P17 | | Total | |
|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Regular | 4 | 5% | 1 | 1% | 3 | 3% | 3 | 3% | 4 | 5% | 4 | 5% | 3 | 3% | 3 | 4% |
| Casi siempre | 14 | 16% | 18 | 21% | 23 | 26% | 21 | 24% | 28 | 32% | 33 | 38% | 33 | 38% | 24 | 28% |
| Siempre | 68 | 78% | 68 | 78% | 61 | 70% | 62 | 71% | 55 | 63% | 49 | 56% | 51 | 59% | 59 | 68% |
| Total | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 | 87 | 100 |

Fuente: Base de datos del SPSS

En la tabla 4; se indica los resultados de incumplimiento de crédito, se encontró que el 4% nos indica que regularmente existe incumplimiento de crédito, mientras que el 28% indican que casi siempre se percibe que existe incumpliendo de crédito y el 68% dan una apreciación de que siempre se percibe que existe incumplimiento de crédito. De estos resultados se infiere

que el 78% de los analistas dicen siempre considera el plan de inversión para el préstamo al cliente, del mismo modo un 78% indica que siempre evalúa la capacidad de pago para evaluar un préstamo, el 70% señala que siempre entra en morosidad por la pérdida de su empleo, un 71% comunica que siempre el cliente entra en morosidad por que le reducen su sueldo, del mismo modo un 56% señala que siempre entra en morosidad el cliente por haber sufrido un accidente y el 59% expresa que el cliente siempre entra en morosidad por que saca préstamo por medio de terceros.

Tabla 5

Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en el crédito vencido.

| Crédito vencido | P18 | | P19 | | P20 | | Total | |
|-----------------|-----|------|-----|------|-----|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| Regular | 0 | 0% | 1 | 1% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| Casi siempre | 20 | 23% | 28 | 32% | 24 | 28% | 24 | 28% |
| Siempre | 67 | 77% | 58 | 67% | 61 | 70% | 62 | 71% |
| Total | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% |

Fuente: Base de datos del SPSS

Se analiza en la tabla 5; los resultados obtenidos sobre los créditos vencidos, se encontró que el 1% nos indica que regularmente existen créditos vencidos, mientras que el 28% indican que casi siempre se percibe que existen créditos vencidos y el 71% opinan que siempre se percibe que existen créditos vencidos.

Tabla 6

Análisis de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en la cartera de alto riesgo

| Cartera de algo riesgo | P21 | | P22 | | P23 | | Total | |
|------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Nunca | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% | 3 | 3% | 1 | 1% | 1 | 2% |
| Regular | 3 | 3% | 10 | 11% | 8 | 9% | 7 | 8% |
| Casi siempre | 20 | 23% | 28 | 32% | 34 | 39% | 27 | 32% |
| Siempre | 64 | 74% | 45 | 52% | 44 | 51% | 51 | 59% |
| Total | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% | 87 | 100% |

Fuente: Base de datos del SPSS

Según la tabla 6; los resultados realizados de cartera de algo riesgo, muestran que el 2% nos indica que casi nunca existe una cartera de algo riesgo, mientras que el 8% indican que regularmente existe una cartera de algo riesgo, por otra parte, se conoce que el 32% dan una apreciación de que casi siempre se percibe que existe una cartera de algo riesgo y el 59% opinan que siempre se percibe que hay una cartera de algo riesgo. De estos resultados se infiere que el 74% indica que siempre tiene conocimiento acerca de un crédito refinanciado, un 52% indica que siempre está informado acerca de que es un devengado y el 51% señala que siempre tiene conocimiento acerca de lo que es la cartera de algo riesgo.

Resultados explicativos

Tabla 7

Determinar la influencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca-2020

| | Valor | gl | Sig. asintótica |
|------------------------------|----------|-----|-----------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 156,401a | 100 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 102,618 | 100 | ,009 |
| Asociación lineal por lineal | 3,287 | 1 | ,007 |
| N de casos válidos | 87 | | |

Según cuadro 7 de la prueba de la Chi - cuadrada dice que $XC^2 = 156,401^a \geq XT^2 = 149,449$ por consiguiente la Chi- cuadrada calculada es superior a la Chi tabulada, donde indica el valor significativo que es 0.004 el cual nos sugiere que las acciones de control son significativas debido a que es menor a 0.05, Por tanto, se asegura que la administración del riesgo crediticio influyen considerablemente en la morosidad.

Tabla 8

Establecer la influencia de la evaluación de créditos sobre la morosidad de Mi Banco S.A. Juliaca-2020

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|----------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 129,947a | 80 | ,007 |
| Razón de verosimilitud | 82,591 | 80 | ,004 |
| Asociación lineal por lineal | ,375 | 1 | ,001 |
| N de casos válidos | 87 | | |

Según los resultados conseguidos de la prueba de la Chi - cuadrada dice que $XC 2=129,947a \geq XT 2 = 124,839$ por consiguiente la Chi cuadrada calculada es superior a la Chi tabulada, que es para probar la conjetura, el cual se observa el valor significado es 0.007 donde la evaluación de créditos es significativa debido a que es menor a 0.05, Por consiguiente.

Tabla 9

Conocer la influencia de la recuperación de créditos sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca-2020

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2caras) |
|------------------------------|---------|----|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 85,312a | 60 | ,008 |
| Razón de verosimilitud | 68,635 | 60 | ,006 |
| Asociación lineal por lineal | 8,830 | 1 | ,003 |
| N de casos válidos | 87 | | |

Según los resultados conseguidos de la prueba de la Chi - cuadrada dice que $XC 2=85,312a \geq XT 2 =83,298$ por consiguiente la Chi cuadrada calculada es superior a la Chi tabulada, que es para comprobar la conjetura, en donde tenemos la posibilidad de ver que el costo significativo es 0.008 el cual nos sugiere que el seguimiento y monitoreo es significativa debido a que es menor a 0.05.

Discusión

En la presente estudio el objetivo fue de determinar la influencia de la Variable I y la variable II de una entidad financiera, en la cual se ha podido observar que desarrollan de forma regular la administración del riesgo crediticio 2%, casi siempre un 16% y siempre un 82%. Por otra parte, respecto a la morosidad señalan como regular el 5%, casi siempre hay morosidad indican un 29%, y siempre hay morosidad señalan el 66%. Por otra parte, respecto a la relación que muestra se ha encontrado que existe influencia significativa en las dos variables (Sig.=0.004), respecto a la influencia de la dimensión I y la variable II también se ha encontrado una influencia significativa (Sig.=0.007) y la influencia significativa en la dimensión II y la variable II (sig.=0.008). Resultados que se corroboran con el estudio realizado en bancos españoles por (García et al., 2018) cuyos resultados indican significativamente a las tasas de morosidad, en otra investigación realizada por (Alvarez & Apaza, 2020) también se ha determinado que el riesgo de crédito está relacionado con la morosidad con un $r=0.922$ sig.=0.000, en dicha investigación también señala que la evaluación de riesgo de crédito es regular, mientras que en la presente investigación la administración del riesgo crediticio es regular en 2%, y mayormente es casi siempre 16% y siempre 82%.

(Vilca & Torres, 2021) que realizaron una investigación en una entidad financiera en Puno encontraron que la variable I está relacionado de forma negativa y moderada con la Variable II $Rho=-0.467$ y $p=0.000$, en el trabajo también se ha encontrado que existe una influencia significativa entre los dos Variables, observándose que mientras la investigación de Vilca y Torres fue probada mediante el estadístico Rho de Spearman en el presente trabajo se probó mediante la prueba Chi Cuadrado de Pearson. Sin embargo, se puede señalar que ambas investigaciones corroboran la relación es considerablemente en el trabajo realizado.

Conclusiones

La administración del riesgo crediticio, donde se ha observado la relación entre la evaluación de créditos, la recuperación de créditos con la morosidad estas presentan una relación significativa $p < 0.005$, con lo cual queda demostrado la importancia de considerar en el otorgamiento de un préstamo la gestión del riesgo crediticio, con la finalidad de evitar que los clientes incurran en la morosidad.

Sobre la evaluación de créditos se ha observado que en esta institución en su mayor parte cumplen con los indicadores de evaluación de créditos, sin embargo, presenta un nivel regular en torno al 5% respecto al conocimiento que tienen sobre la evaluación de créditos y también sobre la preocupación que presentan en verificar que el destino del crédito sea para el cual fue solicitado.

Por otra parte, la dimensión I en su mayor parte presenta que casi siempre y siempre cumplen con los indicadores sin embargo respecto de realizar llamadas oportunamente muestra como regular en un 2% y casi siempre en un 20% datos que señalan que se debe de mejorar al respecto, por otra parte, muestra una relación significativa con la variable II.

Recomendaciones

Se recomienda que la empresa respecto a la investigación pueda dar seguimiento a la dimensión I y la dimensión II, por ser una variable que se relaciona significativamente con la morosidad, con un cumplimiento estricto de las políticas y normas internas al respecto.

Sobre la evaluación de créditos es necesario que se deba de tomar en cuenta la corroboración del crédito en cada una de las operaciones de crédito que se otorguen, y también los analistas deben al momento de evaluar aplicar estrategias para asegurar que el destino de los préstamos sean aplicados para los fines que fueron obtenidos.

Por otra parte, respecto a la recuperación de créditos, se debe establecer políticas para realizar llamadas oportunamente, cuando el deudor muestra retraso en los pagos y no dejar a criterio de los analistas

Referencias

- Alvarez, W., & Apaza, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Episteme.
- Ariño, B., & Faus, M. (2020). *Vlex*. Mora en el cumplimiento de la obligación: <https://vlex.es/vid/mora-cumplimiento-obligacion-844409230>
- Babbie, E. (2017). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Cárdenas, J. M., & Martínez, M. A. (2017). La morosidad en las empresas: causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Científica de Administración, Finanzas e Informática*, 4(2), 67-80.
- Casimiro, G. D. (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme SA sede Chilca de la ciudad de Huancayo - 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Continental. Huancayo, Perú.
- CBSB. (1999). *Principios para la Administración del Riesgo de Crédito*. Basilea: Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos.
- Cedeño, C. A., & Palma, G. R. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la Cooperativa Comercio Ltda. *Polo del conocimiento*, 5(3), 225-254. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1334>
- Céspedes, E. (22 de Agosto de 2019). ¿Cuál es la diferencia entre crédito vencido y crédito castigado? *Gestión*.
- Colquit, J. (2007). *Credit Risk Management: How to Avoid Lending Disasters and Maximize Earnings*. McGraw Hill.
- Condor, K. W., & Taipe, J. Y. (2018). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.
- Condor, K., & Taipe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco-agencia Chupaca-2018*. Universidad Peruana los Andes. http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Fernández, J. A. (2010). *Análisis de créditos*. Pearson Educación.
- García, A., Mures, M. J., & Ruiz, M. V. (2018). Credit risk management and loan default: Evidence from Spain. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 6(3), 82-96.

- García, J., & Godínez, P. (2015). *Manual de recuperación de créditos*. Editorial Club Universitario.
- Garza, J., & Ortiz, A. (2017). *Evaluación de crédito en la banca comercial: una aplicación práctica*. Publicaciones División de Ciencias Económico-Administrativas Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.
- Gregoriou, G., & Hoppe, C. (2008). *The Handbook of Credit Portfolio Management*. McGraw Hill.
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hull, J. (2018). *Risk Management and Financial Institutions (5th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical research: Planning and design*. Pearson.
- Lira, J. (12 de Noviembre de 2012). Cartera de Alto riesgo. *Gestión*.
- Mariscal, I. (2018). Tasa de morosidad, qué es y qué hacer al respecto. *El blog de icired*, 5.
- Martinez, G. (2015). La morosidad bancaria en España: una visión general. *Revista de economía financiera*, 36-48.
- Moscote, O. (2013). *Elementos de estadística en riesgo financiero*. Bogotá: USTA.
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (2012). *Administración financiera (3ra ed.)*. México: Interamericana Editores S. A. .
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Parra, J. R., & Cardozo, D. F. (2020). *Manual de recuperación de cartera*. Ediciones de la U.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del lece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Perez, J. (2016). *Administración de riesgo crediticio: Un enfoque práctico*. México: Ediciones Universidad de Guadalajara.
- Pérez, L. (2015). Morosidad en la gestión de créditos: causas y consecuencias. *Revista de Administración de Empresas*, 12(1), 34-45.
- Sabino, C. (2015). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo.
- Sainz, S. (2019). *La morosidad bancaria y sus consecuencias después de la crisis financiera*. (Trabajo de grado). Universidad de Cantabria.

- Sánchez, J. (2018). *El fenómeno de la morosidad en el sector financiero*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- SBS. (2020). SBS. Morosidad por tipo de crédito y modalidad - aplicaciones: <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.asp?c=B-2362>
- SBS. (2020). *Superintendencia de Banca Seguros y AFP*. Sistema Financiero: https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero_
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trejo, J., Ríos, H., & Martínez, M. (2016). *Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito*. México: Instituto Politécnico Nacional. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000100103
- Ullari, R. A. (2021). *El riesgo de crédito y su efecto en la rentabilidad de Mibanco durante el año 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Van, T., & Baesens, B. (2008). *Credit Risk Management: Basic Concepts*. Oxford University Press.
- Vega, M. (2018). *Análisis de la cartera de crédito y formulación de estrategias para reducir el riesgo crediticio de la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE-Loja Ltda, en el periodo 2013-2017*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja. <file:///C:/Users/Derecho/Downloads/Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Vega%20Quituizaca.pdf>
- Veliz, L. (5 de Agosto de 2015). *SlideShare*. <https://es.slideshare.net/Lesliemvg/evaluacin-y-recuperacion-de-creditos>
- Vilca, C. R., & Torres, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Viscaya, B. (14 de Mayo de 2015). *BBVA*. <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de sumisión



Anexo 2. Resolución de Expedito



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

RESOLUCIÓN N° 0507-C-2023/UPeU-FCE-CF

Naña, Lima, 12 de julio de 2023

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Paola Emily Vilca Yana**, identificado(a) con código Universitario N° 201421218, **Ruth Maritza Miranda Chalco**, identificado(a) con código Universitario N° 201510795 y **Zara Condorphocco Mamani**, identificado(a) con código Universitario N° 201510777, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Paola Emily Vilca Yana, Ruth Maritza Miranda Chalco y Zara Condorphocco Mamani**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 26 de julio de 2023 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la sustentación de: **Paola Emily Vilca Yana, Ruth Maritza Miranda Chalco y Zara Condorphocco Mamani**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Contador Público.

1. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

| Miembros del Jurado De Sustentación | Tecnicat | Título | Fecha y hora | Modalidad |
|--|---|---|---|------------|
| Presidente: Mg. Ruli William Incahuque Sortija Secretario: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara. Vocal 1: Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva Asesor: Mg. Victor Yujra Sucasitana | Paola Emily Vilca Yana Ruth Maritza Miranda Chalco Zara Condorphocco Mamani | Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca, 2020 | 10 de agosto de 2023, a las 09:00 am en el directorio general | Presencial |

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karin Elizabeth Parides Abanto
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 3. Carta de Autorización de la Empresa Mi Banco



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA MIBANCO

Juliaca, 17 de octubre del 2020

Por medio del presente, yo Luis David Ortiz Ortiz
doy conformidad con la autorización para su culminación y logro de la tesis, el equipo conformado por las alumnas de la Universidad Peruana Unión de la escuela Ciencias Empresariales "contabilidad y gestión tributaria", Zara Condorphocco Mamani, Ruth Maritza Miranda Chalco, Paola Emily Vilca Yana, que me solicitaron respetuosamente la autorización para poder realizar la encuesta "87 ANALISTAS DE MIBANCO, para la investigación del artículo que titula "Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de MIBANCO S.A. – JULIACA 2020". De tipo correlacional descriptiva, para poder optar el título como CONTADOR PUBLICO, con fines meramente académico y un sondeo de necesidades para proyectar propuestas que den mejora y beneficio directo a todos los que laboran en MIBANCO.


Luis David Ortiz Ortiz
Gerente de Agencia
MIBANCO





Anexo 04: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Instrumentos de Recolección de Datos

El presente cuestionario tiene como objetivo: Determinar la influencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Mi banco S.A. Juliaca - 2020, para lo cual solicito su valiosa colaboración respondiendo honestamente las preguntas que contiene el siguiente cuestionario. Dicho cuestionario es anónimo por lo que no será necesario colocar sus nombres y/o apellidos, y los resultados que se generen sólo podrán ser utilizados para los fines de la investigación.

| Nunca | Casi nunca | Regular | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| VARIABLE INDEPENDIENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO CREDITICIO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN: EVALUACION DE CREDITOS | | | | | |
| 1 | ¿Usted sabe que es la evaluación de créditos? | | | | | |
| 2 | ¿Evaluó en los clientes su voluntad y capacidad de pago? | | | | | |
| 3 | ¿Verifico el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales? | | | | | |
| 4 | ¿Me preocupo en verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado? | | | | | |
| 5 | ¿Me ocupo de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado? | | | | | |
| 6 | ¿Usted menciona acerca de la recuperación de créditos? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: RECUPERACION DE CREDITOS | | | | | |
| 7 | ¿Priorizo los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de mi cartera morosa de clientes? | | | | | |
| 8 | ¿Priorizo las deudas morosas en función a los días de atraso? | | | | | |
| 9 | ¿Indico sobre los créditos vencidos? | | | | | |
| 10 | ¿Efectuó llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días? | | | | | |

| VARIABLE INDEPENDIENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN: INCUMPLIMIENTO DE CREDITO | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted evaluar el plan de inversión de un préstamo? | | | | | |
| 12 | ¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que el cliente entra en morosidad por mal plan de inversión? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que el cliente entra en morosidad por pérdida de empleo? | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que el cliente entra en morosidad por reducción de sueldos? | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que el cliente entra en morosidad por accidentes? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que el cliente entra en morosidad porque saco prestamos por terceros? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CREDITO VENCIDO | | | | | |
| 18 | ¿Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos? | | | | | |
| 19 | ¿Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días? | | | | | |
| 20 | ¿Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CARTERA DE ALTO RIESGO | | | | | |
| 21 | ¿Conoce usted que es el crédito refinanciado? | | | | | |
| 22 | ¿Está informado que es un devengado? | | | | | |
| 23 | ¿Conoce usted la cartera de alto riesgo? | | | | | |

Anexo 05: Matriz de operacionalización de variables

| Titulo | Variables | Dimensiones | Indicadores |
|--|--|---------------------------|--|
| Administración del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca 2020 | Administración del riesgo financiero (2013, pág. 14) | Evaluación de créditos | Capacidad de pago Sobreendeudamiento Garantías crediticias Destino crediticio |
| | | Recuperación de créditos | Saldos vencidos Días de mora |
| | Morosidad (Aguilar & Camargo, 2004) | Incumplimiento de crédito | Reporte de cartera morosa. Seguimiento de crédito. |
| | | Crédito vencido | Reporte crediticio vendido. Gestión de cartera atrasada. |
| | | Cartera de alto riesgo | Ratio de morosidad |

Anexo 06: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable y Dimensiones | Metodología |
|---|---|--|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | | |
| ¿Cuál es la influencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca - 2020? | Determinar la influencia de la administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de Mi banco S.A Juliaca - 2020 | La administración del riesgo financiero influye significativamente en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca – 2020 | Variable 1 Administración del riesgo financiero <u>Dimensiones</u> Evaluación de créditos Recuperación de créditos Variable 2 Morosidad <u>Dimensiones</u> Incumplimiento de crédito Crédito vencido Cartera de alto riesgo | Diseño de investigación No experimental Nivel de investigación Descriptivo-correlacional Tipo de investigación Cuantitativo Población Mi banco S.A. Muestra Analistas Técnicas Encuesta Instrumentos cuestionario |
| Problemas específicos | Objetivo específico | Hipótesis específica | | |
| ¿Cuál es la influencia de la evaluación de créditos sobre la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca - 2020? | Establecer la influencia de la evaluación de créditos sobre la morosidad de Mi banco S.A Juliaca – 2020 | La evaluación de créditos influye significativamente en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca – 2020 | | |
| ¿Cuál es la influencia de la recuperación de créditos sobre la morosidad de Mi banco SA. Juliaca - 2020? | Conocer la influencia de la recuperación de créditos sobre la morosidad de Mi banco S.A Juliaca – 2020 | La recuperación de créditos influye significativamente en la morosidad de Mi banco S.A. Juliaca - 2020 | | |