



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los  
créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Herrera Torres, Heidy Judith (ORCID: 0000-0002-2891-0511)

Millones Neciosup, Gino Claudio (ORCID: 0000-0002-0843-9611)

**ASESORA:**

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos salud en tiempos tan complicados que se viven día a día por la pandemia del COVID-19. A nuestros amados padres quienes son el mejor ejemplo de sacrificio y nos estimulan a ser mejores personas.

A nuestros hijos Evans, Ethan y Edric a quienes amamos y son nuestra mayor motivación en el logro de objetivos personales y profesionales.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento especial a nuestra profesora Doctora Jenny Martha Quispe López por su dedicación, paciencia y sobre todo por motivarnos a no decaer y alcanzar el objetivo de poder desarrollar y culminar la investigación para lograr la titulación.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejos quienes a través de sus experiencias impartieron valiosas enseñanzas que han contribuido al buen desempeño tanto personal como profesional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. 13	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Método de análisis de datos.....	20
3.6. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	49

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de la población de la entidad bancaria en estudio.....	14
<b>Tabla 2.</b> Instrumentos de recolección de datos aplicados por técnica. ....	15
<b>Tabla 3.</b> Baremos variable Gestión del riesgo crediticio. ....	16
<b>Tabla 4.</b> Baremos variable Índice de morosidad. ....	17
<b>Tabla 5.</b> Lista de expertos.....	18
<b>Tabla 6.</b> Coeficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos.....	19
<b>Tabla 7.</b> Resultado de la variable gestión de riesgo crediticio. ....	21
<b>Tabla 8.</b> Resultado de la variable índice de morosidad. ....	22
<b>Tabla 9.</b> Coeficiente de correlación entre el carácter del prestatario e índice de morosidad.....	23
<b>Tabla 10.</b> Coeficiente de correlación entre el capital del prestatario e índice de morosidad.....	24
<b>Tabla 11.</b> Coeficiente de correlación entre el capacidad del negocio e índice de morosidad.....	25
<b>Tabla 12.</b> Coeficiente de correlación entre el colaterales o garantías e índice de morosidad.....	26
<b>Tabla 13.</b> Coeficiente de correlación entre el ciclo económico e índice de morosidad.....	27
<b>Tabla 14.</b> Coeficiente de correlación entre gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad.....	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021, la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental, de corte transversal con alcance correlacional, aplicado a una muestra de 25 funcionarios de banca PYMES en una zona determinada de Lima haciendo uso de la técnica de encuesta. La investigación tuvo como resultados que entre las variables gestión del riesgo crediticio y la variable índice de morosidad hay una relación positiva muy baja con un coeficiente de correlación de (Rho 0,162). Por último, se llegó a la conclusión que la variable gestión del riesgo crediticio no contribuye a que el índice de morosidad sea bueno, por lo menos para el presente periodo de estudio.

**Palabras clave:** Gestión de riesgo crediticio, índice de morosidad, capital del prestatario, colaterales o garantías, ciclo económico.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between credit risk management and the default index of the SME credit portfolio in a banking institution in Lima, 2021. The research was of a quantitative approach of an applied type with a non-experimental design, cross-sectional with correlational scope, applied to a sample of 25 SME banking officials in a given area of Lima using the survey technique. The research had as results that between the variables credit risk management and the variable NPL index there is a very low positive relationship with a correlation coefficient of (Rho 0.162). Finally, it was concluded that the variable credit risk management does not contribute to a good NPL index, at least for the present study period.

**Keywords:** Credit risk management, default index, borrower's capital, collateral or guarantees, economic cycle.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las instituciones bancarias enfrentan el riesgo crediticio dentro de sus operaciones naturales, por ello es importante que estas apliquen políticas y procedimientos de gestión del riesgo que determine la probabilidad de recuperar los fondos que prestan los bancos a las empresas, y aunque estos no sean sencillos o infalibles les permita distinguir cuales son las empresas más viables y con menores posibilidades de impago. (Carrascosa, 2021)

El índice de morosidad según Chong (2021) puede darse por diversos factores; a su vez este se relaciona esencialmente con los protocolos para brindar los créditos, cuando estos no son bien ejecutados, en consecuencia, generan una falta de efectividad en sus políticas y procedimientos, lo que conlleva a establecer estrategias para el control y mejoramiento de los mismos. (Hinostraza, 2021)

El sistema bancario tiene por finalidad captar recursos monetarios de terceros y con estos financiar créditos a quienes necesiten invertir en temas personales o inversiones. El negocio de estos radica en conseguir dinero en un plazo determinado y pagando cierto interés y colocarlo a través de préstamos con un plazo similar al que lo consiguió y cobrando una tasa mayor para así generar una ganancia, para ello, las instituciones bancarias deben cubrir cierto riesgo como conseguir que el deudor retorne el dinero en el plazo establecido y devolver el dinero a su acreedor en el plazo pactado. (Westreicher, 2020)

El sistema financiero está regulado por diferentes normas internacionales y las propias de cada país, entre ellas conocemos que desde 1988 el comité de Basilea dictó las primeras normas prudenciales (Basilea I) donde se buscó asegurar la liquidez del sistema financiero como también la solvencia de las mismas con el propósito de brindar estabilidad a las instituciones financieras del mundo; en el año 2004 esta misma comisión dicta nuevas normas (Basilea II) ante las necesidades del mercado creciente, con ello crecían los riesgos y se debía mejorar las técnicas de medición de los riesgos crediticios y operativos, para reforzar la estabilidad financiera, asimismo; se reforzó la regulación, la supervisión, y la prevención de la utilización del sistema financiero para fines ilícitos. En consecuencia, de la crisis



financiera del 2007-2008 el comité determinó nuevos ajustes a la norma donde considero mejorar el capital, limitar la ratio de apalancamiento, establecer riesgos mediante pruebas de tensión, evaluar y supervisar dichas pruebas y reforzar la transparencia. (González y Solís, 2012)

En el Perú, el ente regulador del sistema financiero es la Superintendencia de Banca, seguros y AFP (SBS) la cual se encarga de regular y supervisar a los bancos, financieras, cajas municipales, cooperativas de ahorro y créditos, aseguradoras y fondo de pensiones privados, también entre sus funciones considera la prevención y detección de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019)

El Covid-19 ha resentido la economía global, esto según Rizwan, Ahmad, y Ashraf (2020) en consecuencia las instituciones financieras enfrentan niveles elevados de riesgo de liquidez, incumplimiento de préstamos y pérdida de ingresos por intermediación. En el mundo y América Latina, los bancos se vieron afectados debido a la pandemia del COVID-19, sus indicadores de solvencia: ratio de morosidad, ROA, Ratio de capital y ratio de liquidez mostraban números débiles en comparación de años posteriores a la recuperación de la última crisis financiera mundial, sin embargo, se espera que este año 2021 sea de recuperación sostenida para las instituciones de intermediación financiera. (Banco Central de Reserva del Perú, 2021)

La entidad bancaria en estudio es una de las 4 más importantes de nuestro país, debido a la gran participación que tiene en colocaciones y captaciones de fondos monetarios; su gestión no es esquivada a la actual realidad que atraviesan todos los negocios en el mundo y también se siente afectada por los estragos de la pandemia del COVID-19, sin embargo; con anterioridad se observó una problemática interna en cuanto a las políticas de crédito, no eran del todo claras, dejando mucho a la interpretación por parte del área de riesgos, donde se realizan aprobaciones por montos menores a los solicitados por las empresas y por el cual se realizó una evaluación considerando aspectos de inversión sobre el monto considerado por el cliente, esto en ocasiones perjudican las proyecciones de

inversión, ya que las empresas toman la decisión de aceptar los montos otorgados aun no siendo suficientes para los proyectos que fueron evaluados y destinando estos mismos a otros fines, por consiguiente en ocasiones los clientes no puedan devolver el dinero en el plazo previsto y recurren a un refinanciamiento o ampliación del crédito.

Los funcionarios de créditos pyme, presionados por la proyección de crecimiento según su meta; prefieren abordar la evaluación de los créditos de tal manera que puedan calzar con la necesidad del cliente, sin considerar necesariamente las políticas establecidas y así reducir las observaciones del área de riesgos, es así que creen que el cliente obtendrá más beneficio en su evaluación y el impacto con las incidencias de no pago serán menor; sin embargo, el índice de morosidad no demuestra que esta práctica sea la acertada, ya que se pasa por alto aspectos importantes de una evaluación, por lo que la gestión del riesgo crediticio se deteriora en el procedimiento inconcluso o mal aplicado.

Una buena gestión del riesgo crediticio según Klieštik y Cúg (2015) es el proceso de identificar, analizar y responder a situaciones de riesgo, en beneficio de la entidad bancaria, y este debería ser proactivo y no reactivo; por su parte, Leo, Sharma y Maddulety (2019) indican que el riesgo crediticio se considera el riesgo más significativo para una organización bancaria. En el caso de la entidad en estudio, esta gestión del riesgo crediticio desde las funciones del funcionario de crédito, posiblemente no se está identificando analizando o respondiendo de la manera adecuada sino en beneficio a lo que necesita cada autor del problema.

De mantenerse este problema de la falta de gestión del riesgo crediticio, los indicadores moratorios podrían verse incrementados, ya que no se trata de trabajar en la recuperación de la cartera atrasada y castigada, sino también en la adecuada colocación de los créditos, para ello; se necesita cambiar o mejorar los criterios de evaluación crediticia sobre la base de un análisis financiero minucioso considerando los indicadores financieros básicos como esenciales para la correcta aprobación del crédito. (Ñañez, 2018), sobre todo considerando que la entidad de

la presente investigación no es la única que se encuentra inmersa en esta situación, sino que esta se replica en el sector.

Considerando la realidad problemática planteada, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021?; y de manera específica: ¿Cuál es la relación que existe entre el carácter del prestatario y el índice de morosidad en una entidad bancaria?, ¿Cuál es la relación que existe entre el capital del prestatario y el índice de morosidad en una entidad bancaria?, ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad del negocio y el índice de morosidad en una entidad bancaria?, ¿Cuál es la relación que existe entre los colaterales o garantías y el índice de morosidad en una entidad bancaria?, ¿Cuál es la relación que existe entre el ciclo económico y el índice de morosidad en una entidad bancaria?

De acuerdo a los criterios propuestos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación presenta una justificación por conveniencia, porque permitirá conocer los niveles de las variables gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad, y de esta manera la entidad podrá tomar decisiones para mejorar su gestión y con ella la rentabilidad de los créditos; implicaciones prácticas, ya que a través de las recomendaciones que se brinde la entidad podrá revisar y mejorar sus procesos para gestionar el riesgo crediticio y reducir los índices de morosidad; utilidad metodológica porque la presente investigación se podrá tomar como base para desarrollar futuros estudios que comprendan las variables de la investigación.

Respecto a los objetivos se planteó como general: determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021; y de forma específica: determinar la relación que existe entre el carácter del prestatario y el índice de morosidad en una entidad bancaria, determinar la relación que existe entre el capital del prestatario y el índice de morosidad en una entidad bancaria, determinar la relación que existe entre la capacidad del negocio y el índice de morosidad en una entidad bancaria, determinar la relación que existe entre los colaterales o

garantías y el índice de morosidad en una entidad bancaria, determinar la relación que existe entre el ciclo económico y el índice de morosidad en una entidad bancaria.

Como hipótesis se planteó que existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Tras la revisión de información vinculada a las variables de estudio en diversas bases de datos y revistas científicas indexadas, se consideró antecedentes que permitió profundizar las variables y su relación en diversos contextos. Entre estas se encontró la investigación de Kipkirui y Job (2018) donde en su artículo sobre “Prácticas de gestión crediticia y financiera Desempeño de las instituciones de microfinanzas en Nairobi Distrito central de negocios, Kenia” tuvo como objetivo determinar el efecto de las prácticas de gestión crediticia (valoración del cliente, riesgo crediticio, política de cobranza y condiciones crediticias) sobre el desempeño financiero de las IMF en el distrito central de negocios de Nairobi, Kenia. La muestra la comprendieron 165 miembros del personal de las instituciones microfinancieras. La investigación fue de enfoque cuantitativo, se utilizaron cuestionarios descriptivos para la recolección de información. La investigación encontró que el control del riesgo crediticio, la evaluación del cliente, la política de cobranza y los términos de crédito tuvieron una relación positiva con el desempeño financiero.

Por su parte, Figuero, San Martín y Soto (2018) en su investigación “Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario” tuvo como objetivo identificar buenas prácticas financieras de la gestión del riesgo crediticio en entidades bancarias. La muestra fue obtenida por conveniencia de la población que la comprendieron los bancos que integran el sistema financiero peruano. La investigación fue no experimental, descriptiva y enfoque cualitativo, se empleó entrevistas semiestructuradas realizadas a los funcionarios del área de riesgo, que permitió a los investigadores indagar más con nuevas preguntas en los casos que creyeran conveniente. Se logró describir las buenas prácticas para el control del riesgo financiero, evidenciando la conexión entre las entidades bancarias que buscan gestionar mejor el riesgo de los créditos para obtener mejor rendimiento.

En otro estudio, se encontró una investigación internacional sobre “El impacto de la gestión del riesgo crediticio en la rentabilidad de los bancos comerciales Nórdicos” tuvo como objetivo investigar la gestión del riesgo crediticio

en los bancos comerciales nórdicos y su efecto en la rentabilidad. La muestra fue obtenida a través de la base de datos denominada Datastream, fue compuesta por trece bancos de cuatro países Nórdicos (Dinamarca, Noruega, Finlandia y Suecia) de los cuales se usó la información del periodo 2000 al 2015. La investigación utilizó un conjunto de datos de panel balanceado donde se obtuvieron 186 observaciones. Se demostró que el entorno macroeconómico jugó un rol más importante en la disminución de la rentabilidad después de la crisis financiera que la gestión del riesgo crediticio (Hurka 2017).

En un estudio, realizado por Aslam, Aziz, Sohail, y Batcha (2019) de su investigación "Un estudio empírico sobre modelos de predicción de incumplimiento de préstamos" nos dice que los préstamos financieros han jugado un papel relevante a lo largo de los años en el mundo financiero, ya que es bastante beneficioso para los prestamistas como para los prestatarios; sin embargo, estos conllevan a un riesgo que en el ámbito crediticio se denomina riesgo de crédito. Las entidades financieras y no financiera en el mundo asignan un puntaje o calificación a las personas conocido como puntaje o calificación de crédito esto para medir su riesgo y su solvencia. A lo largo de los años se han utilizado diversos algoritmos automatizados que ayudan a predecir el riesgo de crédito a través de los datos históricos de las personas. Se concluyo que la calificación crediticia es una herramienta esencial para el otorgamiento del crédito y aunque la mayoría de los estudios se centra en la precisión para la predicción del incumplimiento del préstamo se observó que pocos estudios se centraron en la repercusión de los falsos negativos que pueden ser bastante perjudicial para las empresas prestamistas.

Los investigadores Periche, Ramos, y Chamolí (2020) en su publicación "La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú". Investigaron la evolución de la morosidad ante la pandemia del COVID-19 de la caja Rural de Ahorro y crédito Raíz. Su estudio fue un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de carácter descriptivo. Su población estaba conformada por 44 oficinas y/o agencias ubicadas en Lima. Como instrumento se empleó la guía de análisis documental. Se determinó que la

institución tuvo un aumento de la morosidad durante los últimos 5 años, sin embargo, en el último año se agravó debido a la pandemia del Covid 19 la cual provocó una crisis mundial, y el incumplimiento de los pagos crediticios entre los primeros 30 a 60 días debido al déficit adquisitivo y/o problemas propios de la coyuntura por parte de los clientes.

Por su parte, Sitotaw (2018) en su tesis “Evaluación del riesgo de préstamo y su gestión en ADDIS Institución de crédito y ahorro (S.C): el caso de AKAKI SUCURSAL KALITY” tuvo por objetivo examinar las causas de la morosidad de los créditos en Addis Credit and Saving Institución Rama Akaki Kality y recomendar medidas para controlar el incumplimiento de pagos. Se utilizó el método de recopilación de datos primarios y secundarios a través cuestionarios y entrevistas. La muestra estuvo conformada por empleados de la institución y se realizó un cuestionario semiestructurado. Se encuestó a 55 empleado de 9 sucursales y se entrevistó a 5 oficiales de crédito, un experto y un gerente. Se concluyó que la causas del incumplimiento del crédito es la falta de evaluación del riesgo crediticio, así como la falta de conciencia del riesgo crediticio en los empleados, debido a la evaluación deficiente, falta de seguimiento y selección inadecuada de los clientes, también; se encontró que las medidas para controlar el riesgo incluye la formación de los empleados, tasa de interés accesibles y seguimiento de los clientes. Por otro lado, también concluye que los impagos deterioran la cartera crediticia lo que afecta su rentabilidad.

En la investigación de Gárate (2017) para buscar la relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016; tiene por objetivo establecer relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad en los clientes de una segmentación de una institución bancaria en la ciudad de Moyobamba. La investigación realizada por el autor fue no experimental y descriptiva correlacional. Su población estuvo conformada por 32 expedientes de la cartera morosa de la segmentación materia de investigación. Su muestra fue equivalente a su población por tratarse de un número no representativo. Utilizó la técnica de análisis documental y observación; diseñó dos instrumentos para recopilar la información de sus variables. Se

determinó que si existe una relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes cuando se usa la calificación SBS, pero, no evidencia una relación entre las variables cuando el análisis de la morosidad emplea la clasificación Buro, además; determino que los clientes no tenían el perfil necesario para la otorgación de crédito y no se ejecutó una evaluación adecuada por parte de los funcionarios.

En un artículo desarrollado por Álvarez y Apaza (2020) donde investigo el riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, buscaron determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa en mención. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transaccional. Su población se conformó por 35 asesores. Emplearon la técnica de encuesta y sistematización de información. Su investigación determinó que la evaluación que ejecutan los asesores a los socios de la cooperativa antes del otorgamiento del crédito tiene una relación con el riesgo de incumplimiento, puesto que no consideran la exposición al riesgo por parte de los socios, así como el carácter del socio, y el rubro al que se dedica.

La investigación efectuada por Chick, D (2018) sobre el impacto de la gestión del crédito en el rendimiento financiero de las instituciones de microfinanzas en Ghana, tuvo por objetivo de estudio examinar las prácticas de gestión crediticia de uniCredit; determinar las políticas crediticias en Finlandia; y examinar el impacto de las prácticas de gestión crediticia en el rendimiento financiero de uniCredit. El método de estudio de caso cualitativo fue identificado como el método más apropiado para lograr los objetivos del estudio. Principalmente, se aplicaron fuentes secundarias de información en el desarrollo y análisis de la investigación. Con el fin de obtener información relevante sobre las prácticas de gestión de crédito de uniCredit, se contactó al Gerente de Crédito de la institución por teléfono para ayudar al autor. Se le proporcionó la información necesaria para el análisis. El gerente también facilitó los estados financieros de 2013 a 2017 de la institución para ayudar al autor a hacer conclusiones informadas sobre el desempeño financiero de uniCredit. El problema identificado para este estudio es la creciente incidencia de colapsos empresariales en el sector financiero debido al alto



rendimiento de los préstamos, la mala calidad de los activos y las malas políticas y prácticas de gestión del crédito. El estudio reveló que uniCredit aplica la evaluación del cliente en su proceso de gestión de crédito a través de la verificación de antecedentes para la divulgación completa de la información, la concesión de la tasa de favor a los buenos clientes, la extensión de la duración del préstamo de 12 a 24 meses, Supervisión previa y posterior de desembolsos, seguros de productos de préstamos, y recuperación y supervisión trimestrales. También concluyó que es necesario durante la evolución, la reducción de las tasas de procesamiento y días de contribución como un procedimiento para acceder a productos de préstamos, tomar garantías en efectivo para todos los servicios de préstamos, inspección de negocios/ hogares de los prestatarios, políticas de graduación de préstamos basado en el rendimiento de reembolso de préstamos del cliente, utilizar el departamento de riesgo para recuperar los préstamos fallidos y los préstamos fallidos, equipos de seguimiento y recuperación interprofesionales formados para hacer efectiva la recuperación de préstamos en los casos necesarios.

Con respecto a la investigación sobre si ¿el apalancamiento predice la morosidad en los préstamos al consumidor? Evidencia de Perú; en este trabajo de investigación se examinó hasta qué punto el apalancamiento de los hogares - medido por el ratio de endeudamiento (DTI) predice la morosidad en el mercado de crédito de consumo de Perú. Este trabajo discute la importancia del DTI, una de las variables más empleadas relacionadas con el endeudamiento excesivo para predecir la morosidad. Un conjunto de datos únicos se construye a partir de una combinación del registro de créditos del Perú y los datos de ENAHO. El período de estudio es 2012-2017. Se usan dos tipos de análisis: un análisis transversal logit para varios períodos y un modelo de datos de panel de efecto fijo logit. Se encontró que el apalancamiento no es un buen predictor de la morosidad en el origen. Los resultados mostraron un coeficiente contra intuitivo y un efecto marginal, porque parece que a más alto el apalancamiento se asocia con un menor riesgo de morosidad. Los resultados pueden ser influenciados por variables que faltan, como la riqueza familiar o la necesidad de préstamos financieros de los deudores. Por esta razón, los resultados no pueden ser simplemente generalizados. Sin embargo, proporcionan información útil sobre relaciones (Cuba, 2020).

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2011) indica que la gestión del riesgo de crédito es el proceso que permite mantener el riesgo de créditos dentro de parámetros aceptables, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera, afín de obtener rentabilidad y eficiencia.

La gestión de riesgo crediticio se mide a través de la 5 C del crédito: carácter; el cliente debe demostrar ser una persona confiable con la capacidad y reputación necesaria para asumir el crédito, capital; debe demostrar los recursos que tiene invertidos en el negocio, capacidad; tener lo suficiente para hacer frente a las obligaciones asumidas, colateral; refiere a las garantías que el cliente pueda ofrecer y ciclo económico; las condiciones económicas del cliente y el comportamiento del sector en el cual se desarrolla a través de la evaluación que realizan los funcionarios de créditos de acuerdo con lo mencionado por Ruza y Curbera (2010) y considerados también en la investigación de Chick, D (2018).

El índice de morosidad también conocido como ratio de morosidad es un indicador que es utilizado por la banca a nivel mundial. El cual mide la cantidad de operaciones que han sido consideradas morosas en relación con la cantidad de operaciones o créditos otorgados por dicha institución. Permite reconocer que tan morosos son los clientes en la entidad la cual se calcula en términos porcentuales. Los efectos que estos generan para las entidades son perjudiciales pudiendo acabar en insolvencia debido a que por cada operación morosa se ejecuta provisiones de crédito los cuales afecta directamente el capital de los accionistas, siendo estos más altos a medida que el moroso no logra pagar en fechas establecidas. Los perjuicios que los deudores son afectados al no pagar sus obligaciones es la calificación deudora no pudiendo ser calificados para futuros préstamos solicitados. (Coll Morales, 2021)

El índice de morosidad se mide a través del indicador financiero Créditos Atrasados (criterio SBS) / Créditos Directos (%) tal como indica la SBS en el glosario de términos e indicadores financieros.

### III. METODOLOGÍA

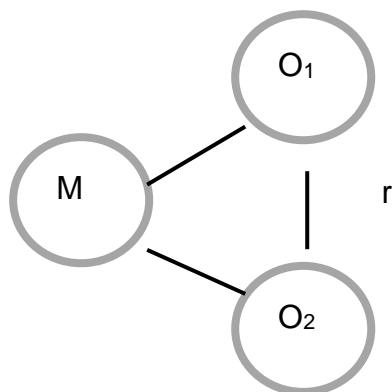
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, pues se buscó conocer a más detalle una problemática aplicando propuestas metodológicas de diversos investigadores.

##### Diseño de investigación.

El diseño de investigación fue no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas para el desarrollo del presente estudio, de corte transversal, ya que se estudió un determinado periodo, y de alcance correlacional, puesto que se midió la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.



Dónde:

M: Entidad bancaria.

O<sub>1</sub>: Gestión del riesgo crediticio.

O<sub>2</sub>: Índice de morosidad.

r: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable independiente: Gestión del riesgo crediticio, que es una variable cualitativa ordinal.**

Es el proceso que permite mantener el riesgo de créditos dentro de parámetros aceptables, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera, afín de obtener rentabilidad y eficiencia. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011)

**Variable dependiente: Índice de morosidad, que es una variable cualitativa ordinal.**

El índice de morosidad también conocido como ratio de morosidad es un indicador que es utilizado por la banca a nivel mundial. El cual mide la cantidad de operaciones que han sido consideradas morosas en relación con la cantidad de operaciones o créditos otorgados por dicha institución. Permite reconocer que tan morosos son los clientes en la entidad la cual se calcula en términos porcentuales. Los efectos que estos generan para las entidades son perjudiciales pudiendo acabar en insolvencia debido a que por cada operación morosa se realiza provisiones de crédito los cuales afecta directamente el capital de los accionistas, siendo estos más altos a medida que el moroso no logra pagar en fechas establecidas. Los perjuicios que los deudores son afectos al no pagar sus obligaciones es la calificación deudora no pudiendo ser calificados para futuros préstamos solicitados. (Coll Morales, 2021)

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para el estudio realizado se observó a 25 funcionarios de banca PYMES en una zona determinada de Lima de una entidad bancaria y así se evaluó la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de cada uno de los individuos. La población, en el desarrollo de la investigación, se conformó de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de la población de la entidad bancaria en estudio.*

Oficina de Zona Lima	Ni
Oficina 01	2
Oficina 02	2
Oficina 03	2
Oficina 04	2
Oficina 05	2
Oficina 06	2
Oficina 07	1
Oficina 08	2
Oficina 09	2
Oficina 10	2
Oficina 11	2
Oficina 12	3
Oficina 13	1
Total	25

*Nota.* Ni: cantidad de población por oficina.

- **Criterios de inclusión**

Participaron los funcionarios con contrato vigente y que se encuentran en situación fija en las oficinas de la zona de estudio.

- **Criterios de exclusión**

No participaron funcionarios que no tuvieron una antigüedad mayor a 3 meses.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas e instrumentos:

En la investigación, se consideró aplicar las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

**Tabla 2**

*Instrumentos de recolección de datos aplicados por técnica.*

Variable de estudio	Técnica	Ítems	Instrumento
Gestión del riesgo crediticio	Encuesta	28	Cuestionario
Índice de morosidad	Análisis documental	1	Ficha de investigación

*Nota.* Elaboración propia.

Para el cuestionario de la variable Gestión del riesgo crediticio, se utilizó escala de likert para las respuestas y se ejecutó de manera digital. Se consideró la siguiente calificación de Baremos para la clasificación de los resultados:

**Tabla 3**

*Baremos variable Gestión del riesgo crediticio.*

Denominación	Variable 1											
	Gestión del riesgo crediticio											
	VAR 1		D1		D2		D3		D4		D5	
	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls
Malo	28	65	6	14	5	12	4	9	5	12	8	19
Regular	65	103	14	22	12	18	9	15	12	18	19	29
Bueno	103	140	22	30	18	25	15	20	18	25	29	40

*Nota.* Li: Límite inferior; Ls: Límite superior.

Para la ficha de investigación de la variable Índice de morosidad, se utilizó el registro de la morosidad por cada funcionario del periodo de investigación. Se consideró la siguiente calificación de Baremos para la clasificación de los resultados:

**Tabla 4**

*Baremos variable Índice de morosidad.*

Denominación	Variable 2	
	Índice de morosidad	
	VAR 2	
	Li	Ls
Bueno	0.01	0.06
Regular	0.06	0.12
Malo	0.12	0.17

*Nota.* Li: Límite inferior; Ls: Límite superior.



## Validez

Para la validación del instrumento de la variable Gestión del riesgo crediticio se considero a los siguientes expertos:

**Tabla 5**

*Lista de expertos*

Instrumento	Expertos	Grado académico
Cuestionario para medir la gestión del riesgo crediticio	Verónica Esther Angulo Chocano	Maestría
	Rosa Angelica Alarcón Bazalar	Maestría
	Jorge Daniel Pérez	Doctorado
	Jenny Quispe López	Doctorado

*Nota.* Elaboración propia.

## Confiabilidad

Se utilizó alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario de la variable Gestión del riesgo crediticio.

**Tabla 6**

*Coefficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario para medir la gestión del riesgo crediticio	0.8039	Bueno

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.5. Procedimientos

Para el estudio se inicio con el permiso oportuno a la entidad en estudio, posterior a su aprobación se procedió a la aplicación.

Se elaboró el cuestionario de la variable Gestión del riesgo crediticio utilizando el software de creación de encuestas “Google Forms” debido a que nos permitía compartir el cuestionario de forma digital, considerando la actual coyuntura del COVID-19 fue una herramienta necesaria para evitar viajar a todas las oficinas de la zona en estudio.

Se coordinó vía telefónica con cada unos de los funcionarios de las oficinas para que llenaran el cuestionario conforme se les iba enviando.

La manipulación de los datos se realizó a través de la descarga en Excel que ofrece el programa “Google Forms” y posteriormente para su análisis a través del programa SPSS 26.

Se ejecutó coordinaciones con la gerente de oficina para que apoye la investigación proporcionando el ranking del índice de morosidad por funcionario de la zona.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS v26 debido a que es uno de los software más potentes para realizar análisis estadísticos; en él se utilizó las técnicas y pruebas estadísticas de la presente investigación.

Para determinar la correlación entre las variables se empleó la prueba estadística Rho de Spearman debido a que las variables son cuantitativas con datos ordinales no paramétricos, se presentó los resultados según el orden de los objetivos específicos y finalizó con el objetivo general.

Para que la correlación encontrada sea significativa, el valor p debió ser inferior al nivel de significancia elegido ( $\alpha = 0.01$ ).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se plasmó bajo las buenas prácticas y principios éticos; siendo los autores participantes de todo el proceso: concepción, diseño, análisis e interpretación de los datos, además considerando las normas APA 7° edición para las citas de los artículos, libro y cualquier otra información utilizada en el desarrollo de la investigación.

Se respetó la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales 2020 otorgada por la Universidad Cesar Vallejo.

Con respecto a los datos obtenidos de la entidad en estudio, así como el de los participantes que desarrollaron el cuestionario se mantuvieron en total confidencialidad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 7**

*Resultado de la variable gestión de riesgo crediticio.*

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión 1:								
Carácter del Prestatario	0	0%	4	16%	21	84%	25	100%
Dimensión 2:								
Capital del prestatario	0	0%	12	48%	13	52%	25	100%
Dimensión 3:								
Capacidad del negocio	0	0%	8	32%	17	68%	25	100%
Dimensión 4:								
Colaterales o garantías	0	0%	13	52%	12	48%	25	100%
Dimensión 5:								
Ciclo económico	0	0%	6	24%	19	76%	25	100%
Variable 1:								
Gestión del riesgo crediticio	0	0%	6	24%	19	76%	25	100%

*Nota.* Aplicación de cuestionarios a 25 funcionarios de una entidad bancaria. F: frecuencia.

La tabla 7 muestra que, de acuerdo a la percepción de los 25 funcionarios encuestados, la Gestión de Riesgo Crediticio es bueno para el 76,0% y regular para el 24,0%. Asimismo, se puede observar que las dimensiones que más contribuyen de manera favorable es el Carácter del prestatario (dimensión 1) con un 84,0% y ciclo económico (dimensión 5) con un 76% en el nivel Bueno. Los colaterales o garantías (dimensión 4) es el que menos nivel tiene con un 48% en el nivel bueno.

Por otro lado, se puede observar que ninguno considera como malo la gestión del riesgo crediticio ni sus dimensiones.

**Tabla 8**

*Resultado de la variable índice de morosidad.*

	Bueno		Regular		Malo		Total	
	<=6%		>6% y <=12%		>12%			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable 2:								
Índice de Morosidad	0	0%	11	44%	14	56%	25	100%

*Nota.* Índice de morosidad de los 25 funcionarios de una entidad bancaria mayor a 30 días. F: frecuencia.

En la tabla 8; nos muestra que el 44% de 25 funcionarios se sitúa en una escala regular (>6% y <=12%) en cuanto al índice de morosidad y el 56% se encuentra en una escala mala (>12%). La información nos permite ver que el 100% de los funcionarios cuenta con un índice de morosidad por encima de promedio regular, ya que en la escala buena no se ubica a ningún funcionario.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación que existe entre el carácter del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 9**

*Coeficiente de correlación entre el carácter del prestatario e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Dimensión 1: Carácter del prestatario	Coeficiente de correlación	0,183
	Significación (bilateral)	0,381
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la dimensión Carácter del prestatario (variable 1) y la variable Índice de Morosidad es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,183 y un nivel de significancia de 0,381, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la dimensión 1 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis específica 1 de la investigación.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe entre el capital del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación entre el capital del prestatario e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Dimensión 2: Capital del prestatario	Coeficiente de correlación	0,024
	Significación (bilateral)	0,908
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la dimensión Capital del prestatario (variable 1) y la variable Índice de Morosidad es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,024 y un nivel de significancia de 0,908, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la dimensión 2 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis específica 2 de la investigación.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la capacidad del negocio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 11**

*Coeficiente de correlación entre el capacidad del negocio e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Dimensión 3: Capacidad del negocio	Coeficiente de Correlación	0,048
	Significación (bilateral)	0,819
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la dimensión Capacidad del negocio (variable 1) y la variable Índice de Morosidad es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,048 y un nivel de significancia de 0,819, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la dimensión 3 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis específica 3 de la investigación.



**Objetivo específico 4:** Determinar la relación que existe entre los colaterales o garantías y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 12**

*Coeficiente de correlación entre el colaterales o garantías e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Dimensión 4: colaterales o garantías	Coeficiente de Correlación	0,057
	Significación (bilateral)	0,788
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la dimensión colaterales o garantías (variable 1) y la variable Índice de Morosidad es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,057 y un nivel de significancia de 0,788, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la dimensión 4 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis específica 4 de investigación.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación que existe entre el ciclo económico y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 13**

*Coeficiente de correlación entre el ciclo económico e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Dimensión 5: Ciclo económico	Coeficiente de Correlación	0,273
	Significación (bilateral)	0,187
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la dimensión Ciclo económico (variable 1) y la variable Índice de Morosidad es positiva débil con un coeficiente de correlación de 0,273 y un nivel de significancia de 0,187, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la dimensión 1 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis específica 5 de investigación.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

**Tabla 14**

*Coeficiente de correlación entre gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad.*

		Variable 2: Índice de Morosidad
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de Correlación	0,162
	Significación (bilateral)	0,440
N		25

*Nota.* Cuestionario e índice de morosidad de 25 funcionarios de una entidad bancaria. N: cantidad de funcionarios.

Con respecto a la prueba Rho Spearman, se aprecia que la correlación entre la variable Gestión del riesgo crediticio y la variable Índice de Morosidad es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,162 y un nivel de significancia de 0,440, por lo que el error de decisión es mayor al 0.05 lo que indica que no existe una correlación significativa entre la variable 1 y la variable 2, por ello se rechaza la hipótesis de investigación.

## V. DISCUSIÓN

Como objetivo específico, en la presente investigación se consideró determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. De los resultados obtenidos se tiene que la gestión del riesgo crediticio (variable 1) no tiene una relación significativa con el índice de morosidad (variable 2), por lo que se ha dispuesto rechazar la hipótesis de estudio. Los resultados de este estudio de investigación no se podrán generalizar para otras entidades bancarias, puesto que este resultado corresponde a una población y periodo particular de estudio; lo que si se podría aplicar para otras entidades del sector es la metodología que se ha empleado y el instrumento de recolección de datos que se aplicó, lo que contribuiría a investigaciones similares futuras.

Con relación al análisis de la primera variable gestión de riesgo crediticio, AXESOR (2019) indica que esta consiste en la aplicación de metodologías administrativas que puedan minimizar el riesgo de crédito o conservarlo en medidas tolerables para aseverar la eficiencia de la organización. Esto es lo que se percibe en la entidad de estudio, en donde, la gestión de riesgo crediticio fue calificado como bueno por el 76% de funcionarios encuestados, de acuerdo con la tabla 7. Este resultado coincide con Rivera, Toro, Vidaurre, Urbina, y Chapoñan (2021), en una investigación realizada en una entidad financiera de Chiclayo, en la cual encontró que el nivel de gestión del riesgo crediticio presentaba un 50% como eficiente y un 40.9% como bueno; sin embargo, no coincide con los resultados de Dianderas y Gamarra (2020) obtenidos en otra institución financiera, en donde encontró que la gestión del riesgo crediticio fue de 36,36% donde reflejaba que muy pocas veces existía una buena gestión crediticia, percibiéndose en este análisis que, la gestión del riesgo crediticio no se aplica en todas las entidades financieras del país, es decir, no con la importancia que debería a fin de aplicar estrategias que permitan que las instituciones financieras aligeren las probabilidades del riesgo de crédito.

En relación con el análisis de la segunda variable índice de morosidad en una entidad bancaria, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) indica que el índice de morosidad o ratio de morosidad está comprendida por el porcentaje

de los créditos atrasados entre los créditos directos, para los créditos a pequeñas y microempresas los días de atraso debe ser superior a 30 días. Esto es lo que se percibe en la entidad de la presente investigación donde el índice de morosidad se muestra con un 56 % como malo, el que esta por encima del 12% de morosidad en la cartera atrasada por más de 30 días y un nivel regular con el 44% que indicaba un índice por encima del 6% hasta el 12%, de acuerdo a la tabla 8. Este resultado coincide con los obtenidos por Periche, Ramos y Chamolí (2020) donde encontraron, en su investigación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, un aumento de la morosidad importante en los últimos 5 años, sin embargo, en el último año la morosidad se agravó debido a la crisis mundial provocada por la pandemia del covid-19 debido a un déficit adquisitivo, habiendo pasado sus indicadores generales al 7.07% y considerando que en los siguientes meses estos irían en aumento; es corroborado también con los resultados de Alcíva y Bravo (2020) donde encontraron que el sistema financiero incrementó su morosidad del 2% al 4% en la provincia de Manabí – Ecuador, esto antes del periodo de la pandemia, durante la pandemia se alcanzó un máximo de morosidad de 8.68%, de acuerdo a esta información podemos destacar que, el índice de morosidad es una variable que se ve afectada no solo por factores internos, sino que, también por factores externos, que son difíciles de predecir, pero que es importante para mantener la salud de las entidades financieras.

Como objetivo específico 1, se consideró determinar la relación que existe entre el carácter del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

De acuerdo a Ruza y Paz-Curbera (2010) el carácter hace referencia a la o persona en el sentido de capacidad y su historial pasado, llegando a la conclusión de que el número de años y la experiencia en el sector ofrecen una buena aproximación a la reputación de pago. Los funcionarios que participaron en la investigación refirieron en un 84% como bueno la evaluación del carácter que realizaban como parte de su gestión, sin embargo, sus índices de morosidad en su mayoría se encuentra considerados como regular ( $>6\%$  y  $\leq 12\%$ ) y malo ( $>12\%$ ); con relación a la investigación se observó que la correlación entre la dimensión carácter del prestatario (Variable 1) y la variable índice de morosidad, es positiva

muy baja (0,183), lo que indicó que no existe una correlación significativa, esto no coincide con Soldevilla (2016) quien en su investigación encontró que 99% consideraba importante conocer el carácter del cliente para complementar la evaluación cuantitativa y así determinar la voluntad de pago y la capacidad del solicitante, a su vez esto se mostraría en la influencia positiva que tuviera en el control de la morosidad de la cartera de créditos. Así mismo la investigación no coincide con Irigoín (2020) quien en su tesis indica que entre las características de evaluación de créditos es fundamental que los evaluadores tengan experiencia en la evaluación histórica del cliente, ya que una evaluación al respecto antes del otorgamiento del crédito ayudará a evitar el incremento de la morosidad; al respecto, tampoco coincide con Condo (2017) donde en su investigación realizada a la institución financiera Credinka- agencia San Sebastián-Cusco, refiere que el carácter de los clientes no fue considerado relevante en la evaluación, encontrado un 64.4% como malo lo que demuestra la falta de evaluación correcta sobre la moral y reputación del cliente, por ello indica que al no cumplirse correctamente, este incide en no garantizar el retorno del dinero prestado afectando así la calidad de la cartera crediticia. Por otro lado, vale señalar que los periodos de estudio son muy diferentes a lo expuesto por los antecesores, por lo que esta investigación comparte con Triviño y Manrique (2020) quienes consideran que los modelos de clasificación o evaluación del riesgo deberían ser los suficientemente flexibles para incorporar variables de riesgos que impacten a la capacidad de pago del deudor, como variables externas y/o del entorno a su sector, midiendo de esta manera el impacto que podría tener ante una situación de estrés financiero, como es el caso de la actual coyuntura del COVID-19. Por lo siguiente se puede considerar que es de suma importancia la evaluación del carácter del prestatario como una característica de evaluación, con ello aseguramos reducir riesgos de impago que impacten en un futuro negativamente a la entidad bancaria, para ello, el funcionario debe conocer las herramientas necesarias al igual que tener el compromiso de seguir las políticas y procedimientos de evaluación, pero también se debería considerar una evaluación de contingencia en caso se suscitara un evento externo que no este dentro de las posibilidades del deudor poder controlar.

Como objetivo específico 2, se consideró determinar la relación que existe entre el capital del prestatario y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

De acuerdo a Ruza y Paz-Curbera (2010) el capital puede ser medido de distintas formas y esto refleja el grado de apalancamiento financiero de una empresa y su capacidad para afrontar una deuda. Los funcionarios que conformaron el grupo de estudio consideraron con el 52% de bueno que es importante la evaluación sobre el capital del solicitante, y que la evaluación está enfocada en estos términos para así poder determinar si el cliente puede o no ser sujeto de crédito, sin embargo, sus índices de morosidad en su mayoría se encuentra considerados como regular ( $>6\%$  y  $\leq 12\%$ ) y malo ( $>12\%$ ). La presente investigación observa que la correlación entre la dimensión capital del prestatario (Variable 1) y la variable índice de morosidad, es positiva muy baja (0,024), lo que indica que no existe correlación significativa; este resultado coincide con Disemadi y Shaleh (2020) quienes indican que la propagación del virus COVID-19 afectó la estabilidad económica de Indonesia, por lo que el desempeño y capacidad del deudor se vio afectada para poder cumplir con sus obligaciones crediticias no relacionada a la gestión de crédito realizada inicialmente, la enfermedad tuvo el potencial para perturbar el desempeño tanto de los clientes como el de la gestión crediticia; sin embargo, en otro periodo de estudio esta realidad no coincide con Giraldo y Marín (2019) quienes consideraron que el grado de apalancamiento es una variable o parámetro relevante para el otorgamiento de créditos a las pequeñas empresas. En la investigación realizada por Valeriano, M. (2019) determino que generalmente el capital del solicitante está constituido por recursos personales que invierte en su negocio por lo que esto indica que a medida que el solicitante tenga más recursos invertidos, tendrá más incentivo para manejar los recursos de manera más responsable, por ende, esto favorecería a que cumpla cabalmente con el pago del crédito no coincidiendo con nuestra relación. De acuerdo a lo analizado en la presente investigación, se determina la relevancia de la evaluación del capital de los clientes prospectados a fin de conocer su nivel de inversión e involucramiento personal, así como el grado de apalancamiento o endeudamiento del mismo para mitigar el riesgo de impago; la evaluación de la dimensión capital coincide en

importancia con todos los autores, sin embargo, la presente investigación no pudo demostrar la correlación durante el periodo de estudio.

Como objetivo específico 3, se consideró determinar la relación que existe entre la capacidad del negocio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

De acuerdo a Ruza y Paz-Curbera (2010) define la capacidad como la volatilidad de flujos de ingresos de la empresa la cual afecta la misma al momento de la devolución de la deuda. Los funcionarios que conformaron el grupo de estudio consideraron con el 82% de bueno que es importante la evaluación sobre la capacidad del negocio, sin embargo, sus índices de morosidad en su mayoría se encuentra considerados como regular ( $>6\%$  y  $\leq 12\%$ ) y malo ( $>12\%$ ). La presente investigación observa que la correlación entre la dimensión capacidad del negocio (Variable 1) y la variable índice de morosidad, es positiva muy baja con un coeficiente de correlación de 0,048 no existiendo correlación significativa. Sin embargo, esto no coincide con Pérez y Pérez (2019) que afirma que la evaluación de la capacidad esta asociada a la morosidad con un grado de relación mediante la correlación de Spearman, la cual es negativa al 38.8%, es decir que a mayor o mejor evaluación de la capacidad del negocio se tendrá menor morosidad; de igual manera no coincide con Moncada y Rodríguez (2018) quienes indican que la morosidad pymes se origina por dos factores uno proviene de la pequeña y mediana empresa y el otro del banco; explicando que el incumplimiento de pago de sus clientes afecta el flujo de efectivo, deteriorando así su capacidad, adicionando también que en muchos casos no cuentan con planificación económica para prever estos casos afectando así los pagos a sus acreedores, entre estos las entidades financieras; por otra parte, el banco indica que generalmente es breve y menos riguroso el análisis de financiamiento a las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo, de acuerdo con Perú B. C. (2021) en su informe de reporte de estabilidad financiera en mayo del 2021 precisa que la capacidad del negocio se ha visto mermada debido al confinamiento de la pandemia del covid 2019 incluso a pesar de que el gobierno del Perú brindo apoyo económico a las Mypes a través del programa reactiva Perú otorgando créditos para la reactivación de su negocio se pudo observar que aun de esta forma los sectores económicos presentaron



contracción en la demanda interna por lo que podemos inducir que la investigación muestra que la relación entre la dimensión capital del prestatario (Variable 1) y la variable Índice de morosidad no se correlacionan en el periodo de estudio debido a que los factores macroeconómicos son los que vienen impactando negativamente en la capacidad del negocio y no los factores propios del criterio de evaluación esto se apoya.

Como objetivo específico 4, se consideró determinar la relación que existe entre los colaterales o garantías y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

De acuerdo a Ruza y Paz-Curbera (2010) el colateral o garantía es muy necesario, ya que entre mayor y de mejor calidad y liquidez sea menor será el riesgo de crédito asumido. Los funcionarios que conformaron el grupo de estudio consideraron con el 48% de bueno que es importante considerar el colateral del solicitante, sin embargo, sus índices de morosidad en su mayoría se encuentra considerados como regular ( $>6\%$  y  $\leq 12\%$ ) y malo ( $>12\%$ ). La presente investigación observa que la correlación entre la dimensión colaterales o garantías (Variable 1) y la variable índice de morosidad, es positiva muy baja, lo que indica que no existe correlación significativa (0,057), esto coincide con Castillo y Cárdenas (2016) donde indican que las colocaciones con garantías no necesariamente resultan crucial para explicar la morosidad, demostrando así la poca notabilidad de las garantías reales en las microfinanzas, por otro lado, no coincide con Caiza (2020) que consideró en su investigación al colateral con la máxima puntuación de importancia, indicando que este era un componente primordial al momento de indagar y evaluar un crédito, ya que constituye una segunda fuente de pago en caso el deudor no rescinda su deuda; por otro lado, tampoco coincide con Heredia y Torres (2019) quienes determinaron en su investigación que existían dos factores que influían en la morosidad, el primero no profundizar el análisis y el segundo no solicitar una garantía para la otorgación de los créditos, hacerlo podría prevenir atrasos y recuperar eficientemente los créditos. Por lo siguiente se puede interpretar que es fundamental considerar los colaterales en la evaluación crediticia, ya que esto ayuda a minimizar los riesgos en caso de incumplimiento de pago, sin

embargo, también se puede indicar que si bien la garantía brinda una oportunidad de cobrar la deuda esto no resuelve el índice de morosidad.

Como objetivo específico 5, se consideró determinar la relación que existe entre el ciclo económico de la pyme y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

De acuerdo a Ruza y Paz-Curbera (2010) el ciclo económico considera condiciones de cada momento, debido a los estudios empíricos se manifiesta la correlación entre el ciclo económico y la evolución de la tasa de fallidos, adicional se puede analizar el comportamiento del sector al que pertenece el negocio. Los funcionarios que conformaron el grupo de estudio consideraron con el 76% de bueno que es importante considerar el ciclo económico al cual pertenece el negocio del solicitante, así como los factores de riesgo externos a los que pueda verse afectado. La presente investigación observa que la correlación entre la dimensión ciclo económico (Variable 1) y la variable índice de morosidad, es positiva débil, lo que indica que no existe correlación significativa (0,273), esto no coincide con Climent-Serrano (2019) quien encontró un comportamiento contra cíclico de la mora con respecto al ciclo económico, indica que en los periodos donde hay un crecimiento relevante de la economía se reduce la morosidad, mientras que en una recesión económica esta se eleva. Por otro lado, tampoco coincide con Hurtado (2021) quien encontró una relación positiva entre el ciclo económico y la morosidad, donde indica que entre los ciclos económicos sean expansivos, las instituciones financieras incrementan su morosidad, ya que extienden su apetito por el riesgo, aumentando así su oferta de créditos, sin embargo, cuando el ciclo económico son contractivos, las instituciones bancarias prevén e inician un fortalecimiento de políticas, debido a que esperan una caída de los índices de morosidad. En otro análisis realizado por Peralta (2020) no coincide, ya que determina que el endeudamiento comienza en la etapa expansiva del ciclo económico que es cuando las entidades financieras empiezan a otorgar créditos con mayor accesibilidad relajando las políticas y sobreestimando la capacidad de pago del prestatario, pero cuando inicia el periodo de recesión del ciclo económico es cuando el ingreso de las familias y empresas se reduce y presenta dificultades para afrontar sus obligaciones, por lo tanto, el autor considera que el ciclo económico es un preciso

factor macroeconómico de la morosidad. Por lo siguiente se puede interpretar que el microeconómico influye en la morosidad de acuerdo al comportamiento económico del momento, sin embargo, al considerarse un factor macroeconómico este no necesariamente puede ser controlado, debido a que actúa según las condiciones globales tanto del sector productivo como el de la economía en general.

Como objetivo general, en la presente investigación se consideró determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito Pyme en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

Con respecto a la variable gestión del riesgo crediticio la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2011) define la gestión del riesgo de crédito como el proceso que permite mantener el riesgo de créditos dentro de parámetros aceptables, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución financiera, afín de obtener rentabilidad y eficiencia. En cuanto al índice de morosidad Coll Morales (2021) indica que el índice de morosidad también conocido como ratio de morosidad es un indicador que es utilizado por la banca a nivel mundial. El cual mide la cantidad de operaciones que han sido consideradas morosas con relación a la cantidad de operaciones o créditos otorgados por mencionada institución. Permite reconocer que tan morosos son los clientes en la entidad la cual se calcula en términos porcentuales. Como consecuencia las entidades son perjudicadas pudiendo acabar en insolvencia debido a que por cada operación morosa se realiza provisiones de crédito afectando directamente el capital de los accionistas.

De acuerdo con los resultados de la investigación se observó que la gestión del riesgo crediticio (variable 1) no tiene una relación significativa con el índice de morosidad (variable 2) tal como se puede observar en la tabla 14, por lo que el coeficiente de correlación fue de 0.162 y un nivel de significancia de 0.440 determinado que existe una correlación positiva muy débil y una significancia por debajo del 0.05, por lo que se ha dispuesto rechazar la hipótesis de estudio. Esto coincide con la investigación de Gárate (2017) sobre la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad según el criterio Buro en cliente del segmento de empresas BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, 2016, que indican que

después de aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrado para encontrar el grado de relación entre estas dos variables, su p-valor es de 0.36 que es mayor que 0.05 del valor de significancia, mostró que no hay relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad según se valida con la realidad en vista de los gestores y analistas de créditos y no le dan suficiente validez a la clasificación, ya que siguen con los criterios de evaluación tradicional. Por otra parte, Condor y Jhonatan (2019) coinciden que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad de acuerdo a la ejecución de Rho de Sperman en su muestra de 30 trabajadores de la entidad microfinanciera que obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y un nivel de correlación de 0,458 mostrando una correlación positiva débil; sin embargo, no coincide con Avila y Marin (2019) quienes en su investigación determinaron que la gestión del riesgo crediticio contribuye significativamente en la disminución del índice de morosidad a través del chi cuadrado de Pearson obtuvieron un grado de contingencia de 0,7315. Trujillo y Mendoza (2021) en su publicación Programa económico del Perú en el contexto del COVID-19, describen la situación económica del Perú y algunos otros aspectos de índole mundial que se vieron afectados por factores externos como fue el covid-19, entre ellas se puede verificar que variables como el índice de confianza empresarial, las tasas de interés, tipo de cambio, producto bruto interno, entre otras tuvieron un impacto negativo a causa del confinamiento inesperado, el Instituto nacional de estadística e informática (2021) en su informe técnico trimestral sobre el empleo muestra que la tasa de desempleo a marzo del 2020 se situaba en 7.8%, sin embargo, al inicio de la cuarentena (cierre de fronteras en el Perú) por la pandemia del covid-19 incrementó a tasas de 9% situándose en su punto más alto en noviembre del mismo años siendo este 16.4% mostrando que por factores externos disminuyo la capacidad de pagos de las personas afectando así el incumplimiento de pago de sus obligaciones. Esto nos muestra que factores externos actualmente vienen perjudicando la sincronía o ciclo habitual de los negocios en general.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que la gestión de riesgo crediticio fue calificada como bueno según el 76% de los funcionarios encuestados de las agencias que comprenden la una zona de Lima en la entidad bancaria de estudio, siendo una de las dimensiones de mayor calificación el “carácter del prestatario”, seguido del “Ciclo económico de la pyme”, y el menor calificado fue el “colateral o garantías”.
2. Se encontró que el índice de morosidad en su mayoría está ubicado entre la escala mala ( $>12\%$ ) con un 56% y en una escala regular ( $>6\%$  y  $\leq 12\%$ ) con un 44%, esto en referencia al índice de morosidad de cada uno de los 25 funcionarios que participaron de la presente investigación.
3. Respecto al primer objetivo específico, se encontró que el carácter del prestatario tuvo una relación positiva muy baja (0,183) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la primera hipótesis específica, lo que significa que el carácter del prestatario no contribuye en este periodo en el impacto al índice de morosidad.
4. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el capital del prestatario tuvo una relación positiva muy baja (0,024) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la segunda hipótesis específica, lo que significa que el capital del prestatario no contribuye en este periodo en el impacto al índice de morosidad.
5. Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que la capacidad del negocio tuvo una relación positiva muy baja (0,048) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la tercera hipótesis específica, lo que significa que la capacidad del negocio no contribuye en este periodo en el impacto al índice de morosidad.

6. Respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que los colaterales o garantías tuvo una relación positiva muy baja (0,057) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la cuarta hipótesis específica, lo que significa que los colaterales o garantías no contribuye en este periodo en el impacto al índice de morosidad.
  
7. Respecto al quinto objetivo específico, se encontró que el ciclo económico de la pyme tuvo una relación positiva débil (0,273) según el Rho de Spearman, por lo que se tuvo que rechazar la quinta hipótesis específica, lo que significa que el ciclo económico de la pyme no contribuye en este periodo en el impacto al índice de morosidad.
  
8. En relación con el objetivo general, se encontró que existe una relación positiva muy débil entre la variable gestión del riesgo crediticio y la variable índice de morosidad, siendo el Rho de Spearman de 0,162, rechazando la hipótesis general de la investigación, lo que significa que la aplicación de la variable gestión del riesgo crediticio no contribuye a que el índice de la morosidad sea bueno, por lo menos para el presente periodo de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A la gerencia de créditos de la entidad bancaria, se le recomienda reforzar y concientizar a los funcionarios sobre la evaluación tanto del capital del prestatario como la consideración de los colaterales y garantías afín de que pueda fortalecer las posibles contingencias que se pudieran suscitar posterior a la otorgación del crédito.

A la gerencia general de la entidad bancaria, se recomienda considerar implementar un mecanismo de cobertura de pago de cuotas a través de un seguro de protección, permitiendo que los clientes tengan el beneficio de un respaldo en sus pagos ante algún periodo que afecte su negocio por eventualidades o circunstancias externa, minimizando de esta forma el incremento del índice de morosidad y construyendo mejores relaciones con los clientes.

A las entidades bancarias y financieras, se recomienda introducir un análisis evaluativo por escenarios en todos sus procesos de evaluación, permitiendo así conocer la mínima capacidad de pago de sus clientes ante cualquier contingencia, así le permitirá a la entidad diseñar financiamientos o refinanciamientos en situaciones fortuitas que pudieran atravesar sus clientes, de manera que estos procesos pudieran desarrollarse más rápidos y dinámicos sin necesidad de iniciar una nueva evaluación cuando ya la situación de pago se nota deteriorada, por lo menos como política ante contingencia de situaciones externas que pudieran afectar al negocio, como se suscitó ante la pandemia del Covid 19 y el confinamiento; de esta manera podían tener reacciones más activas y no reactivas como se dio en la realidad atravesada.

A las entidades bancarias y financieras, se recomienda establecer mecanismos para ayudar a impulsar y fortalecer la estabilidad y crecimiento de las pymes afectadas por la reciente pandemia del Covid 19, las pymes son un sector importante por lo que la reactivación de las mismas permitirá mejorar su situación financiera y crecer entre un corto a largo plazo, esto

brindará a las instituciones bancarias el beneficio de establecer vínculos que les permita generar valor con sus clientes, conocer sus necesidades y ofrecer la posibilidad de recomendar más de un servicio financiero por la cual el banco generara una rentabilidad mayor.

A futuros investigadores, se recomienda estudiar otro tipo de variables que puedan influenciar de forma significativa a la variable índice de morosidad, ya que, si bien otros estudios han demostrado relación, existen circunstancias ajenas que han mostrado su desvinculación.



## REFERENCIAS

- Alcíva, X. y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 182-198. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Alvarez, W. y Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Aslam, U., Aziz, H., Sohail, A. y Batcha, N. (2019). An Empirical Study on Loan Default Prediction Models. *Journal of Computational and Theoretical Nanoscience*, 16(8), 3483-3488. <https://doi.org/10.1166/jctn.2019.8312>
- Avila, L. y Marin, L. (2019). *Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5100/1/re\\_cont\\_lisbeth.avila\\_lili.marin\\_politicas.complementarias.gestion\\_datos.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5100/1/re_cont_lisbeth.avila_lili.marin_politicas.complementarias.gestion_datos.pdf)
- AXESOR. (19 de julio de 2019). *La importancia de la gestión de riesgo de crédito en Perú*. <https://www.axesor.com/es-ES/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/>
- Banco Central de Reserva del Perú (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/mayo/ref-mayo-2021.pdf>
- Caiza, J. (2020). *Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK SAMY LTDA., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [ Título de grado ingeniería, Universidad técnica de Cotopaxi, Ecuador]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5930/1/T-001454.pdf>

- Carrascosa, A. (2021). La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus. Instituto español de analistas financieros. *España: Fundación de Estudios Financieros*. [https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro\\_DdT\\_24.pdf](https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf)
- Castillo, A. y Cárdenas, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico, Lima]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana\\_Tesis\\_maestría\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestría_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 2-7. doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>
- Chick, D. (2018). *The impact of credit management on the financial performance of microfinance institutions*. [Business Management, Centria University Of Applied Sciences, Finlandia]. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154451/Chick%20Thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Climent-Serrano, S. (2019). Effects of economic variables on NPLs depending on the economic cycle. *Empir Econ*, 56, 325–340. doi:<https://doi.org/10.1007/s00181-017-1362-y>
- ComexPerú. (18 de junio de 2021). *El número de mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>
- Condo, G. (2017). *Riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la institución financiera credinka- agencia san sebastián-cusco, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2162/Gianna\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2162/Gianna_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Condor, K., y Taibe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia chupaca – 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes, Huancayo]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037\\_77019731\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuba, W. (2020). Does leverage predict delinquency in consumer lending? Evidence from Peru. Graduate Institute of International and Development Studies, *IHEID Working Papers 05-2020*, Economics Section, The Graduate Institute of International Studies. <https://ideas.repec.org/p/gii/giihei/heidwp05-2020.html>
- Di Máximo, Á. (2018). *Modelo teórico de gestión empresarial*. Editorial Digital UNID. Universidad del Tercer Milenio S.C.
- Dianderas, M., y Gamarra, S. (2020). *Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad en las Microfinancieras del Distrito de Perené, Junín-2018*. [Tesis para optar grado de contador, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2142/T037\\_76479227\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2142/T037_76479227_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Disemadi, H. y Shaleh, A. (2020). Banking credit restructuring policy on the impact of COVID-19 spread in indonesia. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(2), 63-70. doi:<https://doi.org/10.22219/jiko.v5i02.11790>
- Figuro, M., San Martín, A., y Soto, J. (2018). *Buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito de empresas del sector bancario*. [Tesis para obtener el grado de magister, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12882>
- Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>

- Giraldo, A., y Marín, L. (2019). *Modelo de scoring para el otorgamiento de crédito a pequeñas empresas inscritas en la superintendencia de sociedades*. [Trabajo de grado de ingeniería, Universidad EIA, Antioquia – Colombia]. [https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2422/GiraldoAndrea\\_2019\\_ModeloScoringOtorgamiento.pdf?sequence=1](https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2422/GiraldoAndrea_2019_ModeloScoringOtorgamiento.pdf?sequence=1)
- González, A., y Solís, R. (2012). El ABC de la regulación bancaria de Basilea. *Revista Análisis económico*, 27(64), 105-139. <https://www.redalyc.org/pdf/413/41324545006.pdf>
- Heredia, F., y Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz-2018. *Revista científica Tzhoecoen*, 11(2), 92-103. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL Interamericana.
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Revista QUIPUKAMAYOC*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hurka, R. (2017). *The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Nordic Commercial Banks*. [Master Thesis, Lund University School of Economics and Management, Lund, Suecia]. <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8910021&fileId=8910094>
- Hurtado, M. (2021). *El Impacto del ciclo económico sobre la tasa de morosidad del crédito consumo condicionado al tipo de entidad financiera en el Perú*. [Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657054/HurtadoR\\_W.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657054/HurtadoR_W.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Irigoin, Y. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan S.A. - 2018*. [Tesis para optar título de contador, Universidad Señor de Sipán, Pimentel]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7580/Irigoin%20Irigoin%20Rosa%20Yobany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kipkirui, E. y Job, O. (2018). Credit Management Practices and Financial Performance Of Microfinance Institutions In Nairobi Central Business District, Kenya. *International Journal of Scientific and Education Research*, 2(4), 64-80. <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18685/Credit%20Management%20Practices%20n%20Finacial%20Performance%20of%20MFIs%20in%20Nairobi%20CBD-%20Kipkirui%20and%20Omagwa.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Klieštík, T., & Cúg, J. (2015). Comparison of Selected Models of Credit Risk. *Procedia Economics and Finance*, 23, 356-361. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00452-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00452-9)
- Leo, M., Sharma, S. y Maddulety, K. (2019). Machine Learning in Banking Risk Management: A Literature Review. *Risks*, 7(1), 1-22. doi:<https://doi.org/10.3390/risks7010029>
- Murrugarra, J. y Bartolo, M. (2020). *"La estructura de capital como herramientas para la gestión financiera de las Mype del Perú": una revisión de la literatura científica*. [Tesis de grado de bachiller, Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27160/Trabajo%20de%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa*. [Tesis para optar título de contador, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%b1ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peralta, V. (2020). *Determinantes de la Morosidad en las CRAC en Perú*. [Tesis para grado de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20346/PERALTA\\_M%c3%81RQUEZ\\_VIENA\\_INDRE\\_DETERMINANTES\\_DE\\_LA\\_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20346/PERALTA_M%c3%81RQUEZ_VIENA_INDRE_DETERMINANTES_DE_LA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, N. y Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. [Tesis de grado de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3319>
- Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A. (2020). Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Perú. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/732>
- Resolución S.B.S. N° 3780 -2011. Donde se señala la responsabilidad que tienen las empresas financieras supervisadas y sus directorios en materia de gestión del riesgo de crédito. 31 de marzo del 2011. Perú.
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, E., Urbina, M. y Chapoñan, E. (julio de 2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Revista científica Tzhoecoen*, 13(1), 70-78. doi:10.26495/tzh.v13i1.1873
- Rizwan, M., Ahmad, G. y Ashraf, D. (2020). Systemic risk: The impact of COVID-19. *Finance Research Letters*, 36, 1-7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101682>
- Ruza, C., y Paz-Curbera. (2010). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Universidad Nacional de educación a distancia Madrid 2010.
- Sitotaw, G. (2018). *Assessment of Loan Risk And Its Management In Addis Credit And Saving Institution (S.C): The Case of Akaki Kality Branch*. [ Masters of Business Administration, Addis Ababa Science and Technology University, Reino Unido]. <https://core.ac.uk/download/pdf/199938957.pdf>

- Soldevilla, P. (2016). *Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos MES en la caja Municipal Cusco agencia Puno-Bellavista periodo 2014*. [Tesis para licenciatura, Universidad nacional del Altiplano, Puno].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2983/Soldevilla\\_Loza\\_Patrick\\_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2983/Soldevilla_Loza_Patrick_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (2021). *Informe de estabilidad financiera 2021-I*. Lima.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)
- Triviño, M., y Manrique, K. (2020). *Modelo de calificación de riesgo de crédito de las empresas de transmisión de energía eléctrica en Colombia*. [Tesis de maestría, Colegio de Estudio Superiores de Administración - CESA, Bogotá].  
[https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2521/MFC\\_1026572774\\_2020\\_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2521/MFC_1026572774_2020_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Trujillo, W. y Mendoza, E. (2021). Panorama económico del Perú en el contexto del COVID-19. *Revista Innova Research Journal*, 6(2), 240-254.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1715>
- Valeriano, M. (2019). *Determinación de la causa de morosidad de los socios para disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito "CREDICOOP AREQUIPA" sede Puno, período 2018*. [Título de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno].  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14453/Valeriano\\_Huamanc3%a1n\\_Miriam\\_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14453/Valeriano_Huamanc3%a1n_Miriam_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable Gestión del riesgo crediticio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA
<b>Gestión del riesgo crediticio</b>	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2011) Define la gestión del riesgo de crédito como el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptados, estableciendo las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio en el alcance de sus objetivos, rentabilidad y eficiencia.	De acuerdo con Ruza y Curbera, (2010) consideran que se debe de determinar el tipo de relación que existe entre las variables relevantes para estimar el riesgo de impago, para lo cual indica que existe multitud de dimensiones en el proceso de evaluación tradicional de la gestión del riesgo de crédito. Se utilizará la técnica de la encuesta a través de un cuestionario el cual será aplicado a los funcionarios de la entidad bancaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carácter del Prestatario.</li> <li>- Capital de Prestatario.</li> <li>-Capacidad del negocio.</li> <li>-Colaterales o garantías.</li> <li>-Ciclo Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de pago</li> <li>-Reputación de pago</li> <li>-Grado de apalancamiento financiero</li> <li>-Insuficiencia de capital</li> <li>- Volatilidad de los flujos de ingresos.</li> <li>- Problemas de liquidez.</li> <li>- Garantías reales.</li> <li>- Garantías líquidas.</li> <li>-Condiciones económicas.</li> <li>-Condiciones económicas del sector</li> </ul>	<p>Escala ordinal: Mala (28-65) Regular (66- 102) Buena (103- 140)</p>



## Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable Índice de morosidad

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE ESCALA
<b>Índice de Morosidad</b>	<p><b>Coll Morales (2021)</b>, menciona que el índice de morosidad también conocido como ratio de morosidad es un indicador que es utilizado por la banca a nivel mundial. El cual mide la cantidad de operaciones que han sido consideradas morosas en relación con la cantidad de operaciones o créditos otorgados por dicha institución. Permite reconocer que tan morosos son los clientes en la entidad la cual se calcula en términos porcentuales. Los efectos que estos generan para las entidades son perjudiciales pudiendo acabar en insolvencia debido a que por cada operación morosa se realiza provisiones de crédito los cuales afecta directamente el capital de los accionistas, siendo estos más altos a medida que el moroso no logra pagar en fechas establecidas. Los perjuicios que los deudores son afectos al no pagar sus obligaciones es la calificación deudora no pudiendo ser calificados para futuros préstamos solicitados.</p>	<p>El índice de morosidad se medirá a través del indicador financiero <b>Créditos Atrasados (criterio SBS) / Créditos Directos (%)</b> tal como indica la SBS en el glosario de términos e indicadores financieros; los datos serán recaudados a través de la información periódica por cada funcionario.</p>	-índice de morosidad	-índice de morosidad	<p><b>ORDINAL</b></p> <p>1. Baja [1 - 6]</p> <p>2. Media [6 - 12]</p> <p>3. Alta [12 - 17]</p>

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de la variable Gestión de riesgo crediticio.

#### Cuestionario para la variable Gestión de Riesgo Crediticio

Estimados, el presente cuestionario es anónimo está dirigido a los funcionarios de la entidad bancaria, el cual estudiara sobre la relación de la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad de la cartera de crédito pyme en una entidad bancaria en Zona Lima.

Los datos suministrados sólo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí

No

#### INSTRUCCIONES:

Por favor, conteste las preguntas Su respuesta será muy valiosa. Gracias por su colaboración.

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Lea detenidamente y posteriormente marque con una equis (X) la alternativa de su elección según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (TS)	En desacuerdo (ED)	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (NDA)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5


<b>VARIABLE 1: Gestión de Riesgo Crediticio</b>	TS	ED	NDA	DA	TA
<b>Dimensión 1: Carácter del prestatario</b>	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de pago</b>					
1. ¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?					
2. ¿Crees que las políticas de riesgo toman en cuenta la capacidad de pago para otorgar el crédito?					
<b>Reputación de pago</b>					
3. ¿Las referencias personales de los clientes es relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?					
4. ¿Es importante que el cliente muestre apertura para alcanzar una buena evaluación del crédito?					
5. ¿El historial creditico del cliente es básico para otorgar el crédito?					
6. ¿Considera que la reputación de los clientes es definitiva en la evaluación de solicitud de los créditos?					
<b>Dimensión 2: Capital del prestatario</b>					
<b>Grado de apalancamiento financiero</b>					
7. ¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?					
8. ¿Considera que el importe de apalancamiento financiero de los clientes se relaciona con el monto a aprobar en el crédito?					
<b>Insuficiencia de capital</b>					
9. ¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?					
10. ¿Es trascendental que el cliente demuestre experiencia y capitalización de recursos propios en el lanzamiento de su negocio?					

11. ¿La escasez del capital nos confirma que los clientes no pueden ser sujetos de crédito?					
<b>Dimensión 3: Capacidad del negocio</b>					
<b>Volatilidad de los flujos de ingresos</b>					
12. ¿Considera que la volatilidad de los flujos de ingreso nos muestra la insolvencia del cliente?					
13. ¿La volatilidad de los ingresos genera incertidumbre para respuesta positiva de riesgos para la aprobación de créditos?					
<b>Problemas de liquidez</b>					
14. ¿Los problemas de liquidez de la empresa merman la capacidad de financiamiento de capital de trabajo?					
15. ¿Considera que la falta de liquidez obliga a las empresas a no pagar sus obligaciones de corto plazo?					
<b>Dimensión 3: Colaterales o garantías</b>					
<b>Garantías Reales</b>					
16. ¿Cree que es obligatorio las garantías reales en la aprobación de créditos?					
17. ¿Considera que contar con una garantía de hipoteca aumenta la probabilidad de aprobación de crédito?					
18. ¿Considera que si los créditos que cuentan con garantías reales no caerán en riesgo de impagos?					
<b>Garantías líquidas</b>					
19. ¿Considera que las garantías líquidas son un elemento importante en la toma de decisión de aprobación de créditos?					
20. ¿Considera que la garantías líquidas son un mejor instrumento para disminuir el riesgo del otorgamiento del crédito?					
<b>Dimensión 3: Ciclo Económico</b>					
<b>Condiciones Económicas</b>					
21. ¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?					
22. ¿Consideras que los clientes deben conocer su negocio para dar confianza a la entidad financiera?					
23. ¿Considera que es importante validar el monto que cliente necesita para la inversión de su negocio?					
24. ¿Es importante que el cliente considere solicitar el crédito cuando su negocio goza de una buena estabilidad financiera y no cuando este no sea el caso?					
25. ¿Considera que las condiciones económicas externas impactan en la evaluación crediticia?					
<b>Comportamiento económico del sector</b>					
26. ¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?					
27. ¿Considera que es importante que el cliente debe estar al corriente de los riesgos externos que podría afectar a su negocio?					
28. ¿Considera que existen sectores económicos vulnerables que no deben ser evaluados por su alto riesgo?					



## Anexo 5. Validación de los instrumentos de Juicio de Experto.


### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Rosa Angelica Alarcon Bazalar
Documento de identidad	44513318
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Scotiabank Peru SAA
Cargo	Analista de Créditos
Número telefónico	992251887
Firma	
Fecha	11.09.2021

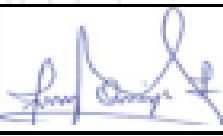
### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Verónica Esther Angulo Chocano
Documento de identidad	09379299
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Femenina del Sagrado corazón
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	998508989
Firma	
Fecha	11.09.2021

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Daniel Pérez Jorge Augusto
Documento de identidad	17812598
Años de experiencia en el área	35 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	922800923
Firma	
Fecha	11.09.2021

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.
Nombres y apellidos del experto	Dra. Jenny Martha Quispe López
Documento de identidad	32924318
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	937519216
Firma	
Fecha	11.09.2021

## Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumento.

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Marisol Teresa Quispe Lázaro identificado con DNI 09650369; en mi calidad Gerente de oficina del área de Comercial de la empresa Scotiabank Perú S.A con R.U.C N° 20100043140 ubicada en la ciudad de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Gino Claudio Millones Neciosup identificado con DNI N° 44540360 y Señorita Heidi Judith Herrera Torres identificado con DNI N° 45353646, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Información periódica del índice de morosidad de funcionarios de créditos de Zona Lima.  
Datos de funcionarios pymes de Zona Lima.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar al grado de Título Profesional.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.



Gerente de Oficina en Zona Lima.

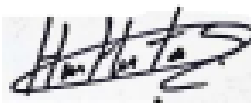
DNI: 09650369.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 44540360



Firma del Estudiante

DNI: 45353646