



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Percepción de la Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en
Clientes de la Agencia San Jacinto de Mibanco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Economista

AUTORES:

Castro Rodriguez, Edwin Brayan (orcid.org/0000-0003-4947-0583)

Ponte Huaman, Karem Dayana (orcid.org/0000-0002-6908-3647)

ASESOR:

Cardenas Torres, Luis Ricardo (orcid.org/0000-0003-0058-7422)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por permitirnos culminar nuestros estudios superiores iluminándonos y guiándonos en cada momento para seguir por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

A nuestros hermanos, que son parte importante en nuestras vidas y por ayudarnos de alguna manera a seguir adelante durante nuestra vida universitaria.

A nuestros amigos y todas aquellas personas especiales, que en algún momento nos aconsejaron, estuvieron a nuestro lado en los días buenos y malos dándonos fuerzas y alegrías necesarias para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por guiar nuestros pasos y estar a nuestro lado ayudándonos a cumplir nuestros objetivos ya que sin el nada sería posible.

A nuestros Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarnos en toda la etapa de nuestras vidas.

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Economía, por compartir sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1.Tipo y diseño de investigación	11
3.2.Variables y Operacionalización	11
3.3.Población y muestra.....	12
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5.Procedimientos	13
3.6.Método de análisis de datos	13
3.7.Aspectos éticos	13
IV.RESULTADOS.....	14
V.DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	28
VII.RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación Calificación vs Mora	18
Tabla 2. Correlación Control vs Mora.....	23
Tabla 3. Correlación Gestión del Riesgo Crediticio vs Ratio de Mora.	25

Índice de figuras

Figura 1. ¿qué tanto considera el historial crediticio?	14
Figura 2. ¿con qué frecuencia considera los créditos de los cónyuges y relacionados?.....	15
Figura 3. ¿qué tanto informa al cliente sobre los métodos de aprobación?	16
Figura 4. Grado de Calificación vs Ratio de Mora.	17
Figura 5. ¿qué tanto hace seguimientos a los pagos de sus clientes?	19
Figura 6. ¿con qué frecuencia revisa la posición del cliente en la central de riesgos?.....	20
Figura 7. ¿qué tanto realizas el seguimiento al endeudamiento del cliente en el Sistema Financiero?.....	21
Figura 8. Control vs Ratio de Mora.....	22
Figura 9. Gestión del Riesgo Crediticio vs Ratio de Mora.	24

Resumen

El objetivo del presente trabajo es analizar la relación entre la percepción del riesgo crediticio y la morosidad en la agencia San Jacinto de MiBanco en el año 2021. Se trata de una investigación de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de campo. La técnica de recolección de datos para nuestra variable gestión del riesgo fue la encuesta y su instrumento, un cuestionario dirigido a los analistas de crédito de la agencia. En cuanto a nuestra variable morosidad, la información se obtuvo de las estadísticas internas de MiBanco. Los resultados fueron tabulados en Excel 2016 y procesados estadísticamente haciendo uso del software SPSS 24. El modelo estadístico para someter a prueba los resultados fue coeficiente de correlación rho de spearman, el cual nos permitió corroborar nuestra hipótesis respecto a que el riesgo crediticio y la morosidad se relacionan de manera positiva para el caso de la agencia San Jacinto de MiBanco en el año 2021.

Palabras clave: Riesgo crediticio, morosidad, correlacional

Abstract

The objective of this work is to analyze the relationship between the perception of credit risk and delinquency in the San Jacinto de MiBanco agency in 2021. It is a descriptive-correlational research, applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and field. The data collection technique for our risk management variable was the survey and its instrument, a questionnaire addressed to the agency's credit analysts. Regarding our default variable, the information was obtained from the internal statistics of MiBanco. The results were tabulated in Excel 2016 and statistically processed using SPSS 24 software. The statistical model to test the results was the spearman's rho correlation coefficient, which allowed us to corroborate our hypothesis that credit risk and delinquency are positively related to the case of the San Jacinto MiBanco agency in 2021.

Keywords: Credit risk, delinquency, correlational

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de cualquier organización es aumentar su valor, lo cual se logra implementando estrategias que generen resultados sostenibles, es decir, resultados que puedan mantenerse en el tiempo y que beneficien tanto a las partes interesadas (stakeholders) como a la empresa en sí misma.

Para tal fin, es necesario alcanzar un equilibrio entre rentabilidad y riesgo (Van Horne & Wachiwicz, 2010). En el caso de las entidades financieras, la rentabilidad proviene principalmente de los intereses compensatorios que se obtienen de los créditos colocados.

Por otro lado, la principal razón de los incumplimientos empresariales es la mayor debilidad de las entidades financieras. Los aspectos relacionados con altas tasas de incumplimiento y el riesgo crediticio ganaron mayor atención después de la crisis financiera mundial de 2008 causada por una burbuja de precios de la vivienda alimentada por un aumento en los préstamos de alto riesgo (Blanchard et al., 2012).

Este evento, con implicaciones globales, ha obligado a las entidades bancarias a implementar medidas más estrictas y restringidas sobre la evaluación de riesgos en línea con los estándares regulatorios del Acuerdo Basilea III. Dicho acuerdo tuvo un comité del mismo nombre, este comité se formó como parte del Banco de Pagos Internacionales, se estableció con el consentimiento de los banqueros centrales de los 10 países más industrializados. Normando y adoptando los estándares de supervisión bancarias en la mayoría de países del mundo. (SBS, 2021).

Según el informe técnico trimestral (INEI, 2021), además de la crisis de 2008, el país se ha visto afectado por la pandemia del coronavirus en los últimos 2 años, lo cual es la principal razón de la disminución del 11,12% de la producción nacional en 2020.

El estado decidió llevar a cabo la implementación de programas de reactivación económica, esto en parte a la consideración que tuvo sobre el impacto negativo sobre la economía del país, los programas de reactivación fueron: Reactiva

Perú, los créditos del Fondo de Apoyo Empresarial (FAE), el Programa de Apoyo Empresarial (PAE), Garantías Covid, entre otros (MEF, 2021).

Todos estos programas tienen una cosa en común, la entrega de dinero a través del crédito bancario. Por lo tanto, tienen un impacto positivo en la actividad económica, pero requiere una comprensión más profunda de los profesionales económicos del sector financiero.

Queda claro, que lo mencionado anteriormente, es fundamental para el éxito de estos programas porque, si estos fondos no se utilizan adecuadamente, el impacto de las crecientes tasas de morosidad no se acercase a la reactivación de la economía, degradándola y volviéndola incapaz de obtener una calificación apropiada para obtener más crédito y eventualmente quiebre.

En este contexto, presentamos nuestra investigación para encontrar soluciones y estrategias que puedan utilizarse en la gestión del riesgo crediticio de las instituciones de microfinanzas para alcancen un nivel adecuado de morosidad.

En este sentido, el presente trabajo es relevante en el aspecto social, puesto que las microfinancieras representan el principal canal de financiamiento para las MYPES, las cuales representaron el 95% del total de empresas peruanas en el año 2019 según cifras del INEI.

Asimismo, desde el punto de vista científico y profesional, esta investigación permitirá corroborar la consistencia de los resultados obtenidos por otros investigadores en distintas muestras y contextos, así como también, servirá de referencia para posteriores trabajos.

El problema de investigación científica al que damos respuesta es: ¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021?, teniendo como objetivo general examinar la relación entre la percepción de la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco en el año 2021, como objetivo específico número uno, analizar si existe relación entre calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021, como segundo y último objetivo específico, determinaremos si existe relación entre el control y

seguimiento y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021. Finalmente, la hipótesis que se planteó fue, ¿La percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021, se relacionan de manera positiva?, esperamos encontrar correlación positiva entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en nuestra muestra. En la primera hipótesis específica se sostuvo que, la relación entre la calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021, es significativa. En la segunda hipótesis específica se sostuvo que, la relación entre el control y seguimiento y el nivel morosidad en los usuarios de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021, es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos referentes a estudiar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad son abundantes en la bibliografía local e internacional, esto debido a su gran importancia en la gestión de las entidades financieras, las cuales operan a nivel mundial.

En este sentido, en el ámbito internacional, encontramos el estudio de (Mancheno, 2018), cuya investigación titulada “Determinantes de la Morosidad Sectorial en el Ecuador”, donde concluyó que existe una dependencia real entre los niveles de endeudamiento sectorial y la aceleración de la morosidad. Para ello, utilizaron un modelo econométrico que utilizó estimaciones de datos de panel anuales (2008-2014) para 17 sectores productivos de todo el país, y los resultados de la apreciación confirmaron esta hipótesis e indicaron el índice de morosidad del sistema. Por su parte, el sistema bancario ecuatoriano se ve afectado por variables que inciden en el costo del crédito (tasas de interés) y aquellas que regulan la capacidad de pago de los acreditados (salarios y apertura comercial).

Asimismo, (Leal Fica et al., 2017) en su trabajo “Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit. scoring”, Razonaron sobre la representación de tipos de evaluaciones de solvencia, en particular la representación de patrones de calificación crediticia. A través de reuniones con expertos, especifican variables cuantitativas y cualitativas a asumir en el proceso de gestión crediticia. Combinando las características de los criterios de evaluación de la industria bancaria propuestos, encontraron que el 81,82% de los créditos de los interesados en el modelo superaban el nivel de valoración pequeño o el límite de aprobación de las empresas investigadas.

(Chavarín Rodríguez, 2015), en su estudio “Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México” Su análisis de modelo estático supone que, dados los enfoques actuales de personalización y apreciación de los intereses crediticios, las tasas de morosidad de los deudores se vuelven volátiles, con barreras e implicaciones significativas para la rentabilidad lograda por los prestamistas con estimadores de Hausman-Taylor y modelos de panel dinámico con estimadores de Arellano-Bover-Blundell-Bond. Los resultados

introdutorios explican el desafío al supuesto, ya que los determinantes de la rentabilidad, son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel agregado de exposición, los honorarios de gestión y una combinación de cambios en la morosidad de los acreedores que se vuelven volátiles. Esto tiene un impacto negativo e indicativo en la rentabilidad alcanzada por el banco.

Por otro lado, en el ámbito nacional podemos citar el estudio de (Dianderas et al., 2020), titulada “Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad? en las microfinancieras del Distrito de Perené, Junín - 2018” quienes haciendo uso de una encuesta aplicada al personal de las microfinancieras en mención, corroboran la existencia de una correlación efectiva y formidable entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, haciendo uso del criterio estadístico Rho de Spearman, cuyo valor ascendió a 0,584 de forma significativa.

Asimismo, (Alegre Ramos & Cahuana Huayllapuma, 2020), en su investigación titulada “Modelos de elección binaria y su aplicación en el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco”, Utilizando un modelo probabilístico, encontraron que los factores asociados al riesgo de crédito (morosidad) en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco son: antigüedad de la empresa, endeudamiento(financiero, capital del préstamo, destino del préstamo, número de cuotas, género de los clientes y actividad de los clientes . Aunque no existe relación entre la liquidación del cliente y el factor edad.

Tomando como caso de estudio la situación de la empresa Sorsa Motors SRL, (Alegría, 2019) en su investigación titulada “Riesgo crediticio y rentabilidad en la empresa Sorsa Motors S.R.L, distrito de Tarapoto, 2019” encuentra un resultado aún más impresionante: una trato perfecto entre el riesgo bancario y la rentabilidad, medida por el factor de correlación de Pearson, el cual ascendió a 1 con un p valor de 0.

(Lifonzo & Romero, 2019), en su estudio “El Riesgo Crediticio y la Morosidad en las Microfinancieras del Distrito de Chilca, Año 2017”, luego de haber aplicado una encuesta a trabajadores de las microfinancieras& del distrito de Chilca en el año 2017, confirma una correlación del 92.7% entre el peligro crediticio y la tasa de morosidad; esto medido también por el coeficiente Rho de Spearman.

(Aceituno Rojo, 2019), en su investigación “Modelo predictivo de análisis de riesgos crediticios usando Machine Learning en una entidad del sector microfinanciera”, centrándose en la elección de un modelo predictivo para el mejor otorgamiento de microcréditos, encontró que el modelo redes neuronales es el más adecuado para esta labor.

(Najarro, 2019), en su trabajo de investigación “Gestión del Peligro Crediticio y su Influencia en la Administración Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata - Ayacucho, 2018” Buscando demostrar que la gestión del riesgo de crédito tiene un impacto positivo en la eficacia de la gestión bancaria por parte de la Cooperativa de Ahorro antes mencionada. El estándar descriptivo de esta declaración también se basa en el coeficiente de Spearman, que en este caso es del 81%.

Por otro lado, (Condor & Taipe, 2019), en su trabajo “Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018” encuentran también una relación significativa y positiva, aunque débil entre el peligro crediticio y la morosidad. De este modo, concluyen que un plan de gestión del riesgo crediticio no es una condición necesaria para mejorar el índice de morosidad.

También, (Zambrano & Chavez, 2019), en su investigación titulada “Examen del Conflicto Crediticio en las Micro finanzas de los Negociantes de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su Incidencia en la Morosidad en la Asociación de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - 2018”, encuentra también una correspondencia demostrativa y real entre las variables riesgo crediticio y morosidad. Al igual que la investigación anterior, hace uso del coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.86 para su muestra.

Para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR en su trabajo de investigación (Bernardo, 2019) encontró un nivel de correlación del 74.4%, estadísticamente demostrativo, determinando así una relación demostrativa entre el peligro crediticio y la morosidad.

(Campos, 2019) en su trabajo analiza una muestra más amplia, conformada por todas las cajas municipales registradas en la SBS para el período 2003-

2018, confirman una relación positiva entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

Por otro lado, (Hinojosa & Montañez, 2019), en su encuentran una relación positiva entre las colocaciones y la tasa de morosidad. Asimismo, señalan que *"el transcurso de valoración solvente no es apta para examinar la maniobra de la inseguridad de crédito a la que está expuesta una MYPE productora y comercializadora de colchones"*. No obstante, indican también que la tasa de morosidad cumple un papel importante al momento de determinar el riesgo crediticio por diversos factores.

Para llevar a cabo este trabajo de investigación, se encontró una serie de conceptos que ayudó a tener una idea más clara de lo que pretendemos demostrar.

En primer lugar, hay que aclarar lo que significa, riesgo crediticio, siendo está la posibilidad de exacerbación en el curso de la evolución financiera al no pagarnos parte de la reparación, es decir, un conflicto en el que la contraparte no nos devuelve el dinero, calcula la diferencia en el impacto financiero de un banco o cartera vigente después de la quiebra o incumplimiento de una empresa. Por lo tanto, es un contrato para medir la obligación de pago del deudor (derecho a pagar) al acreedor (derecho a cobrar) durante la duración o vencimiento del activo financiero (Márquez & López, 2006). (Ponce, 2018) nos menciona que riesgo crediticio es la posibilidad de que un interesado sometido de crédito, no desarrolle con sus obligaciones en las cláusulas acordadas; coexistiendo así que el riesgo crediticio compone la causa más significativa de dificultades dentro de las instituciones financieras, por otro lado (Bandyopadhyay, 2016), mencionó que la pérdida financiera – dinero no reintegrado por los acreedores y gastos incumplidos por la entidad al querer recobrarlo. Esta merma es una parte necesaria de las operaciones crediticias y, consecuentemente, conmueve a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera, finalmente, (Ciby, 2014) dice que el riesgo crediticio se cataloga entonces entre los riesgos financieros de una entidad, y se exhibe cuando las contrapartes están poco orientadas o retrasadas para cumplir sus deberes contractuales.

“Así es como el riesgo crediticio se convierte en el importe posterior deseado de una iniciativa de venta sobre el bono riesgoso con un importe de ejercicio ajustado a nivel de crédito” (Crouhy, 2019).

“Es aquel que se ocasiona mayoritariamente en el préstamo a sujetos físicas y Mypes” (Raimond, 2016).

“Implica diferentes categorías, como el riesgo de informalidad y el riesgo de empresas, que desligan riesgo de liquidez y, por último, riesgo de irresponsabilidad” (Colquitt, 2015).

(Bernardo, 2019) señala entre sus principales componentes: la calificación crediticia, evidenciado por el historial crediticio, créditos asociados y los métodos de aprobación; inspección y rastreo de crédito, viéndose reflejado por el seguimiento del pago del cliente, las consultas a la central de riesgo y la consideración de topes de líneas de financiamiento.

Otro concepto en el cual se puso énfasis fue, la gestión del riesgo crediticio, este es definido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, como *“el trascurso que aprueba conservar la inseguridad de crédito dentro de medidas aprobadas, instituidos en los manejos y ordenamientos centrales certificados por el Directorio, y lograr sus objetivos de renta y eficacia”* (Resolución S.B.S. N° 3780 -2011, 2011).

“La gestión del riesgo de crédito juega un papel crucial en la distribución de beneficios esperada de la organización y en la creación de valor económico en la sociedad” (Brown y Moles, 2015).

“La gestión de riesgo de crédito utilizado y el proceso de aceptación del riesgo son fundamentales para el proceso de negocio y salud financiera de toda organización” (Coyle, 2016).

(Panayiota, 2017) menciona que, el principal objetivo de la gestión de riesgo crediticio es mantener la estabilidad financiera y patrimonial de las entidades financieras de acuerdo con sus principales reglas en materia de desarrollo y objetivos de ingresos. En el caso del riesgo crediticio, cubre todo el periodo del crédito, incluyendo las técnicas de registro cronológico, búsqueda y (en caso ser obligatorio) de desempeño, (Paita, 2015) nos menciona también, que el

propósito de la gestión del riesgo de crédito es extender el rendimiento acordado al riesgo del banco y proteger el factor de riesgo de crédito dentro de un rango aceptable, por último, (Anolli, Beccalli y Giordani , 2015) mencionan que la gestión de riesgo puede interpretarse de manera cualitativa y cuantitativa, ayudando así a determinar la veracidad de las contrapartes.

Finalmente, se encontró morosidad como ultimo concepto, que de acuerdo con (Vasquez, 2014) determina que la morosidad, se da cuando una persona natural o jurídica no cumple con un compromiso en un determinado periodo, consiguientemente, decimos que un cliente se encuentra en mora cuando su compromiso con el banco esta vencido o se retrasa en su acatamiento. (Brachfield, 2014) nos menciona que, morosidad se refiere a la omisión de los compromisos de retribuir cualquier cosa, en el caso de nuestra investigación, los créditos otorgados por las entidades financieras, este se enuncia como resultado entre el valor de los créditos negligentes y el total de préstamos asignados. Así como lo mencionó Brachfield, (Byeong, 2015), nos cita que, de manera innegable, morosidad, es un texto de especial excelencia para las compañías, primordialmente por el hecho de que puede provocar la irresponsabilidad de quien la sobrelleva e inclusive proceder en un contexto de concurrencia de acreedores si no se controla convenientemente.

Según la Supervisión Bancaria y de Seguros citada por Aguilar & Camargo (2003, p. 17), el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera debe utilizar indicadores adecuados basados en la información financiera publicada por la Supervisión del Sector Bancario y de Seguros. mostrando que tres revisiones de inversión de calidad de cartera miden que cuantifican el nivel de carteras rezagadas o mayor riesgo crediticio en términos relativos. Los indicadores son: la cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada.

La morosidad se ha convertido en una de las principales causas de los problemas de salida en algunos sistemas financieros y algunas grandes entidades. Por tanto, una cartera con un alta tasa de morosidad es un grave error, que implica tanto la capacidad de largo plazo de la institución como la capacidad del propio sistema (Shamsuddoha, 2014), dada la importancia de

este indicador, es inevitable determinar los determinantes de la morosidad bancaria, esta información permitirá a los organizadores financieros tomar medidas políticas para mantener o mejorar la eficiencia de las carteras de préstamos (Butaru y Chen, 2015).

Existen diversas causas que sobrellevan a caer en morosidad en el sistema financiero, de ellos los más frecuentes son: en crédito de consumo el desempleo, el padecimiento de padecimientos o la dolencia de su familia, junto con la falta de una formación financiera que hace que cada vez los clientes de los bancos se endeuden por llevar una vida vagueada ficticia pasar por encima de las tarjetas de crédito, en varios casos los poseedores de tarjetas de crédito “ruletean”, es decir amortizan un compromiso con otro crédito.

Otras causas de morosidad pueden ser: Factor macroeconómico: son elementos que se demuestran a nivel nacional, vale decir cuando la inflación es alta, escaso desarrollo del PBI y el crecimiento del tipo de cambio; Factor microeconómico: son elementos centrales de las sociedades que escasean de un buen manejo de créditos, insuficiente o nulo estímulo a su personal para el recobro de sus prestaciones y créditos; Factor económico local: es la conducta económica de la zona donde se desenvuelve el movimiento comercial y el progreso de la economía local que tiende a ir en conformidad con la laboriosidad económica del PBI local, a más progreso económico local será mínimo el índice de retraso en la región o ciudad; Idiosincrasia peruana: somos un país donde los habitantes no estamos preparados al ahorro, al contrario una gran parte de la localidad quiere fingir lo que no tiene, procurar una vida artificial apoyada en la prestación y el crédito con el riqueza plástico, según Asbanc en su información de las tarjetas de créditos de bancos, (2019) al mes de 07 el retraso en tarjetas de crédito del sistema crediticio reportó 4.64%, donde los créditos tardos de las medianas empresas rondaba en torno al 11.01%, (Vásquez, 2019).

Por su parte, (Cáceres, 2020) señala como los aspectos más relevantes en la evaluación crediticia, dado su impacto en la mora, son los siguientes: experiencia crediticia, educación financiera, economía del país, tasa de interés, créditos promovedores, punto geográfico y una estimación adecuada

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, asimismo, es de nivel descriptivo correlacional, puesto que solo nos interese la correlación entre las variables de estudio, mas no suponer una relación explicativa entre ambas (Mendoza, 2013), y de tipo aplicada.

3.1.2. Diseño de investigación

A su vez, fue de diseño no experimental en cuanto a la manipulación de los datos, y transversal en cuanto a la extensión temporal (Arias, 2012).

3.2.Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión del Riesgo Crediticio.

Definición conceptual: Transcurso que admite conservar el peligro de crédito entre de medidas aprobados, instituidos en las capacidades y ordenamientos céntricos ratificados por el Directorio, y conseguir sus metas de rentabilidad y eficacia. (Campos, 2019)

Definición operacional: Percepción de la administración del riesgo de impago por medio de la evaluación de la calificación crediticia y el seguimiento y control de las deudas de los clientes.

Variable 2.: Morosidad.

Definición conceptual: La morosidad crediticia se da cuando un individuo, sociedad o asociación requiere un crédito a una empresa financiera y se obliga a una particularidad y fecha de pago; no obstante, no efectúa con el convenio previsto. (Cáceres, 2020)

Definición operacional: Es el incumplimiento efectivo en el pago de por lo menos una cuota de un determinado crédito, pasando el crédito a considerarse vencido según la normativa vigente de la SBS.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Esta investigación está percibida por la totalidad de analistas de crédito de la agencia San Jacinto de MiBanco, cifra que asciende a 7 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** se consideró como muestra de estudio a los trabajadores de la agencia San Jacinto de MiBanco.
- **Criterios de exclusión:** no se consideró a otros trabajadores que no forman parte de la agencia San Jacinto de MiBanco.

3.3.2. Muestra

En cuanto a la muestra, debido a que se trata de una población pequeña, se procederá a encuestar a su totalidad; por lo cual, constituye un censo.

3.3.3. Muestreo

La investigación tuvo el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis

En esta investigación los trabajadores de la agencia San Jacinto de MiBanco fueron el objeto de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con (Arias, 2012), la técnica de investigación se refiere al procedimiento o forma específica de obtener los datos o examen.

La técnica utilizada para medir nuestra variable gestión de riesgo es la encuesta y el instrumento un cuestionario, los cuales fueron diseñados de manera consistente con los objetivos y la operacionalización de la variable en mención, y fueron aplicados a los analistas de crédito de la agencia San Jacinto de MiBanco.

Los valores utilizados para describir el grado de acuerdo con las premisas propuestas.

En cuanto a la variable morosidad, su medición se dio a través del ratio de morosidad de cada analista de crédito, obtenido a partir de la base de datos de MiBanco.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información de la gestión del riesgo crediticio, aplicamos una encuesta compuesta por 6 preguntas a los analistas de crédito de la agencia San Jacinto de MiBanco.

La encuesta se aplicó previa coordinación con el director de agencia y consentimiento propio de los analistas de crédito.

La encuesta como tal puede apreciarse en los anexos de este documento.

3.6. Método de análisis de datos

La data alcanzada de las encuestas ha sido tabulada en Excel 2016 y procesada haciendo uso del software SPSS 24.

Para la realización de la encuesta se contó con la autorización del administrador de agencia y consentimiento de los analistas de crédito.

Así mismo, hicimos uso de la estadística inferencial, específicamente del análisis de correlación a través del coeficiente rho de spearman.

3.7. Aspectos éticos

La confidencialidad de la información suministrada por los colaboradores se ha respetado, se ha tomado un informe sobre el consentimiento y el permiso informados al mismo tiempo para los siete participantes que expresaron su intención de aceptar la encuesta.

Para buscar un carácter científico mayor, el plagio se ha evitado en cualquier momento, los libros físicos y las revistas buscaban en la Biblioteca Virtual, sin mencionar al autor de acuerdo con el estilo de escritura, APA no sería una ética de comportamiento.

Finalmente, este trabajo ha sido diseñado con el estilo de referenciado APA, respetando sus disposiciones y reglas.

IV. RESULTADOS

1. Analizar si existe relación entre la calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de MiBanco, 2021

Los resultados manifiestan que la mayoría de analistas en nuestra muestra toma frecuentemente en cuenta el historial crediticio de los clientes.

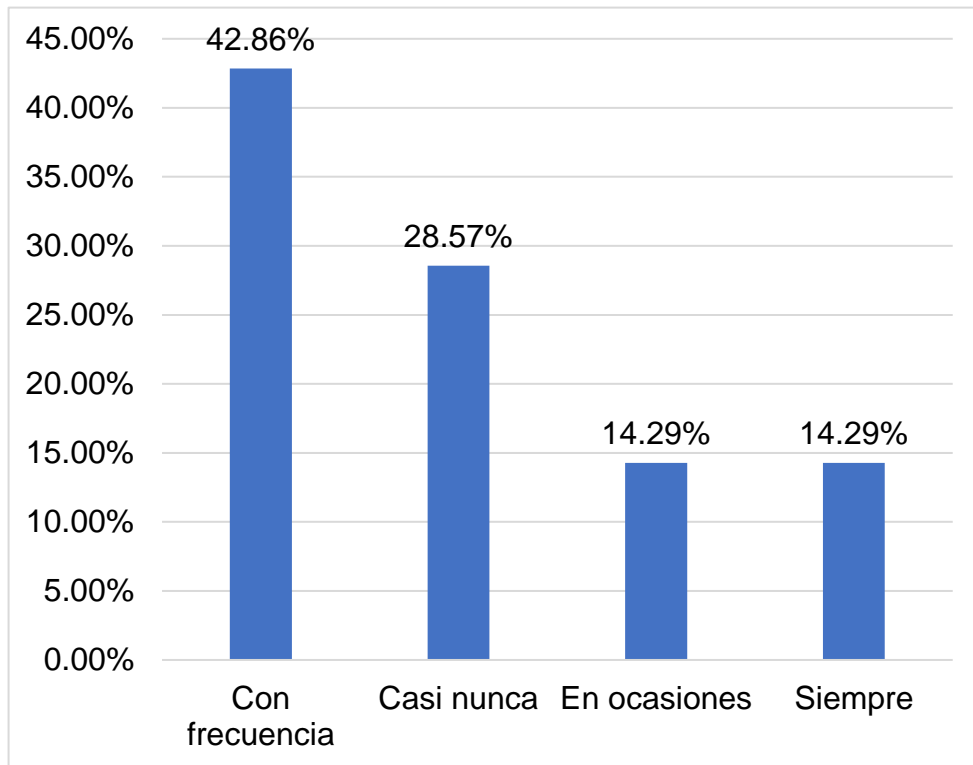


Figura 1. ¿qué tanto considera el historial crediticio?

Fuente y Elaboración: Propia

Por otro lado, no está muy claro que presten mucha atención a los créditos de los cónyuges y personas relacionadas a los titulares de los créditos.

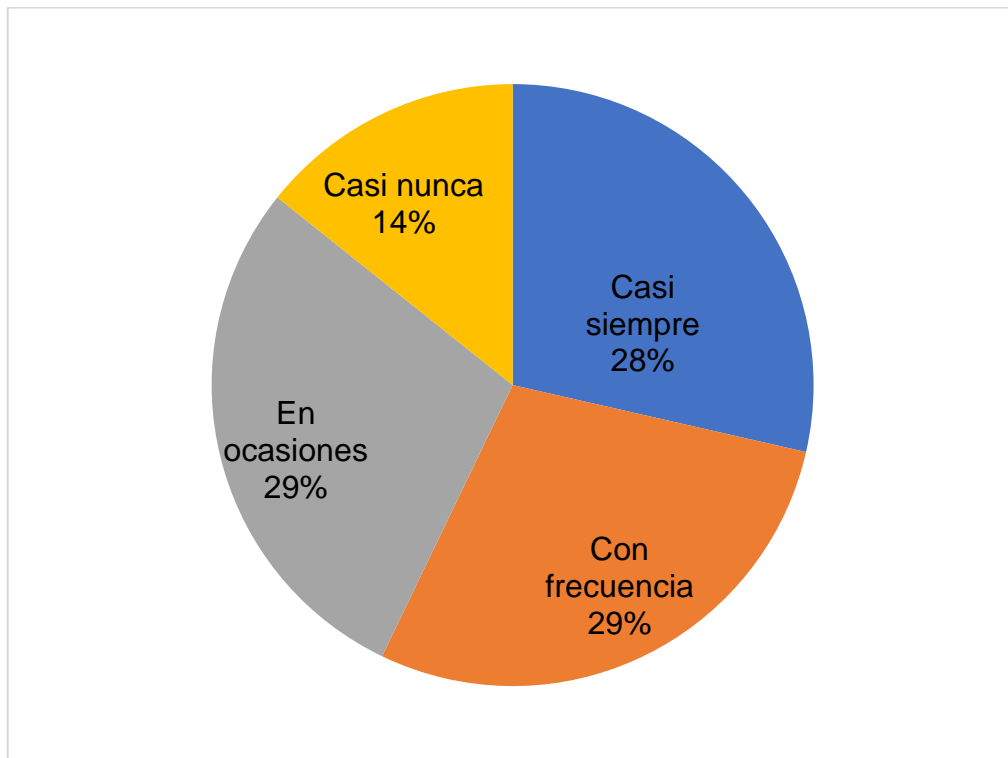


Figura 2. *¿con qué frecuencia considera los créditos de los cónyuges y relacionados?*

Fuente y Elaboración: Propia

Asimismo, la comunicación a los clientes sobre los métodos de aprobación es mínima en los analistas de crédito.

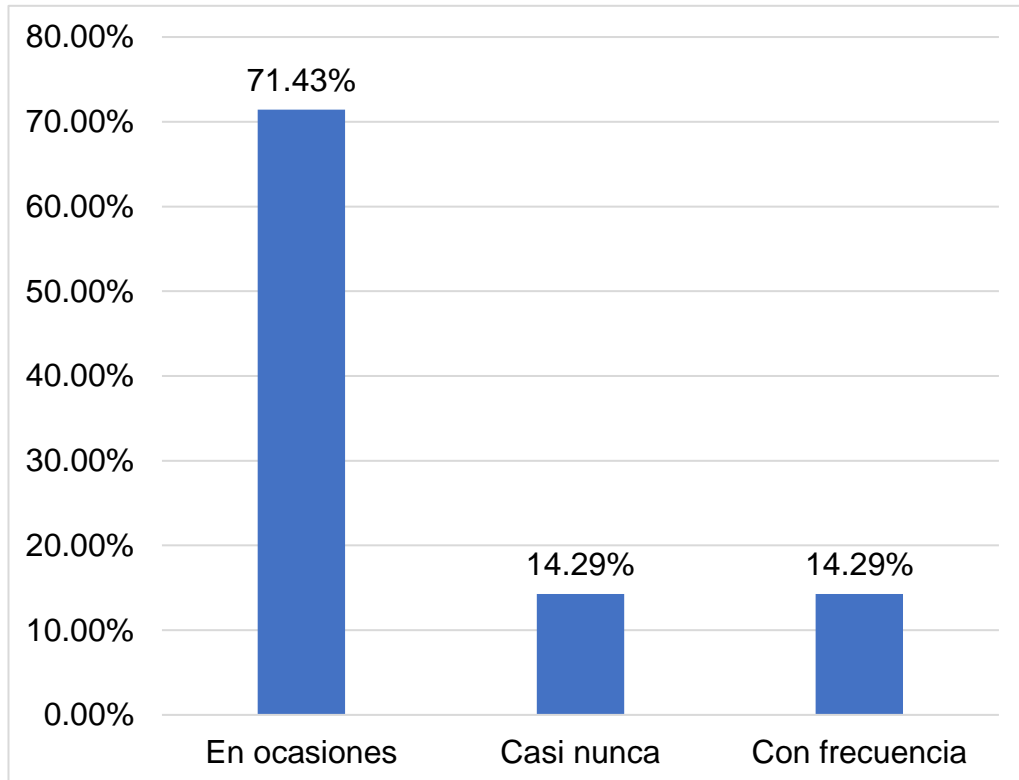


Figura 3. *¿qué tanto informa al cliente sobre los métodos de aprobación?*

Fuente y Elaboración: Propia

En cuanto a la relación con la mora, puede evidenciarse que una mayor atención a la calificación de los clientes se asocia con menores niveles de morosidad.

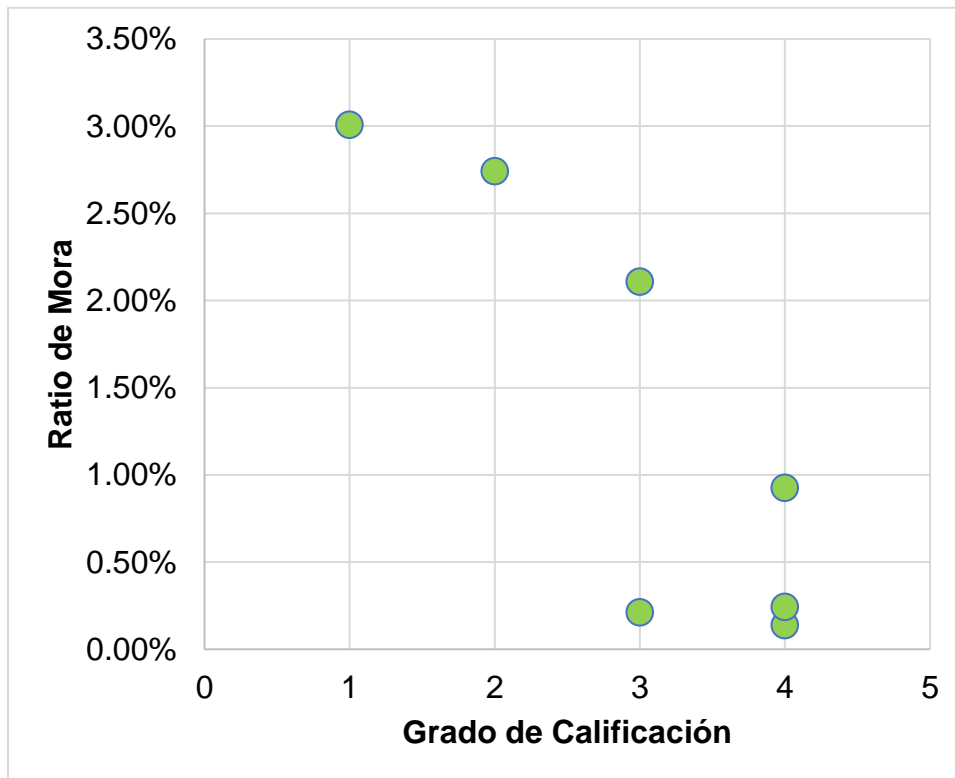


Figura 4. *Grado de Calificación vs Ratio de Mora.*

Fuente y Elaboración: Propia

Esto puede apreciarse gráficamente y estadísticamente a partir de la correlación presentada en la tabla 1.

Tabla 1. Correlación Calificación vs Mora

			Calificación	Mora
Rho de Spearman	Calificación	Coeficiente de correlación	1,000	-,767*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	7	7
	Mora	Coeficiente de correlación	-,767*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	7	7

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

Fuente y Elaboración: Propia

El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido asciende a 76.7% en valor absoluto, por lo cual, constituye una asociación fuerte entre la calificación y el nivel de mora de los analistas.

2. Determinar si existe relación entre el control y seguimiento y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de MiBanco, 2021

En cuanto al seguimiento, no parece haber un patrón claro sobre la inclinación de los analistas. Se encuentra un mismo porcentaje para las frecuencias de casi siempre, en ocasiones y casi nunca.

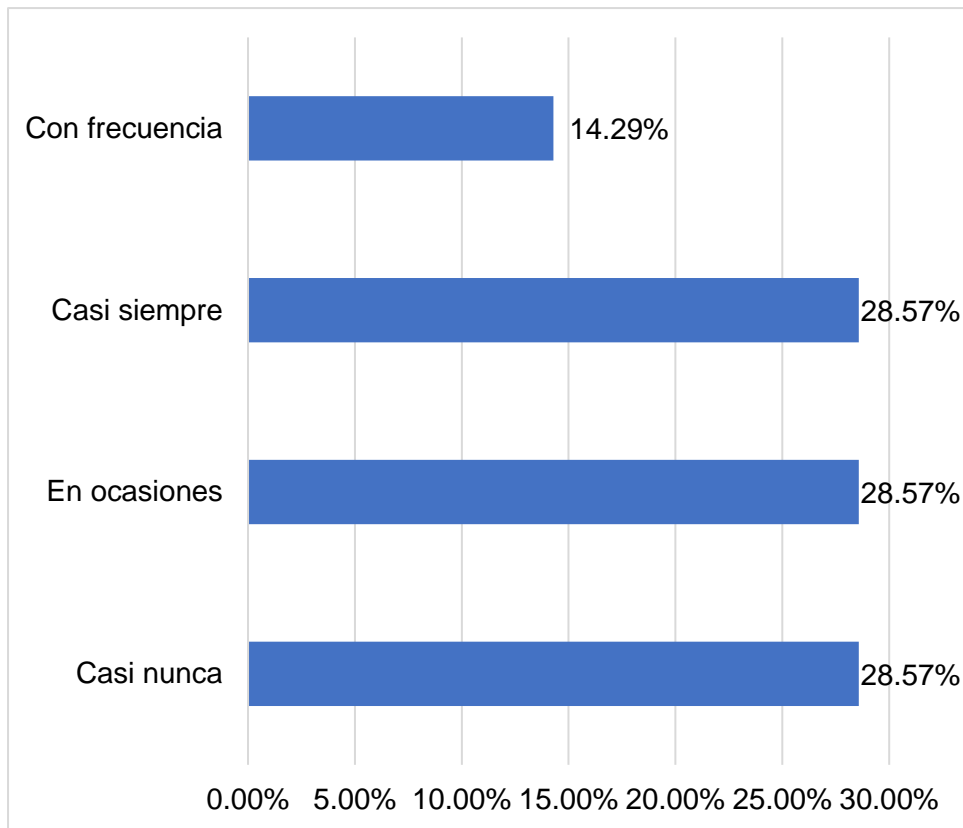


Figura 5. *¿qué tanto hace seguimientos a los pagos de sus clientes?*

Fuente y Elaboración: Propia

El resultado es similar para la revisión de la posición del cliente en la central de riesgos. Esto puede denotar que el enfoque de los analistas está más en la calificación previa al desembolso, que en el seguimiento post desembolso.

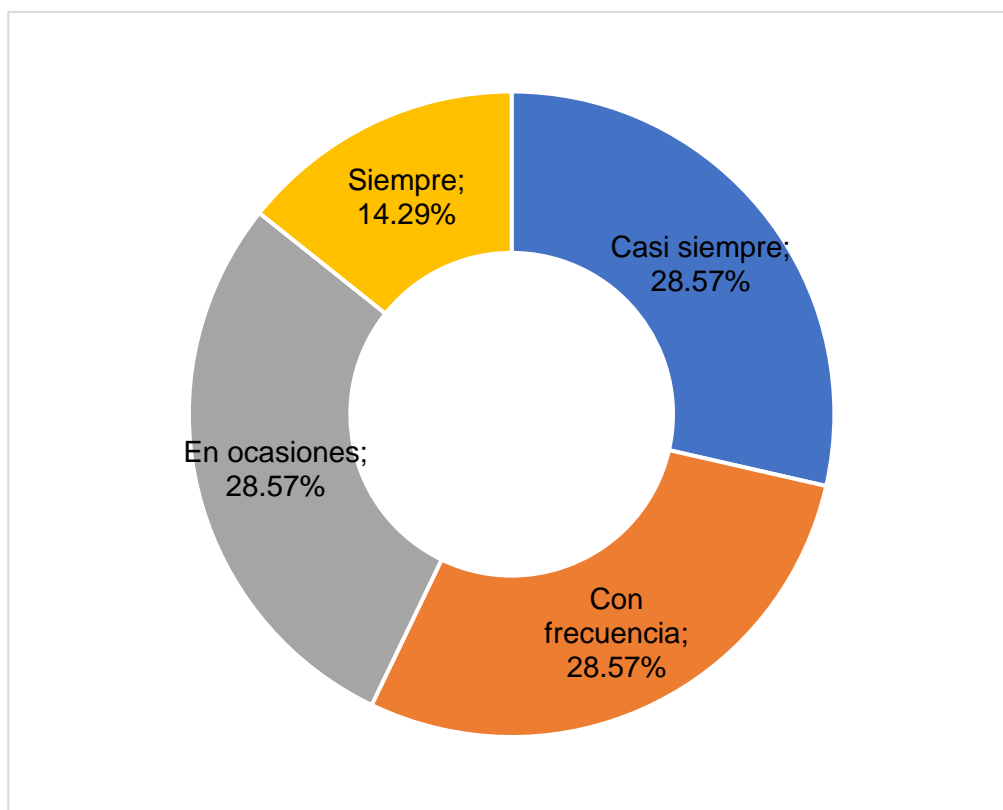


Figura 6. *¿con qué frecuencia revisa la posición del cliente en la central de riesgos?*

Fuente y Elaboración: Propia

No obstante, sí parece haber un mayor seguimiento al endeudamiento en el sistema financiero de los clientes.

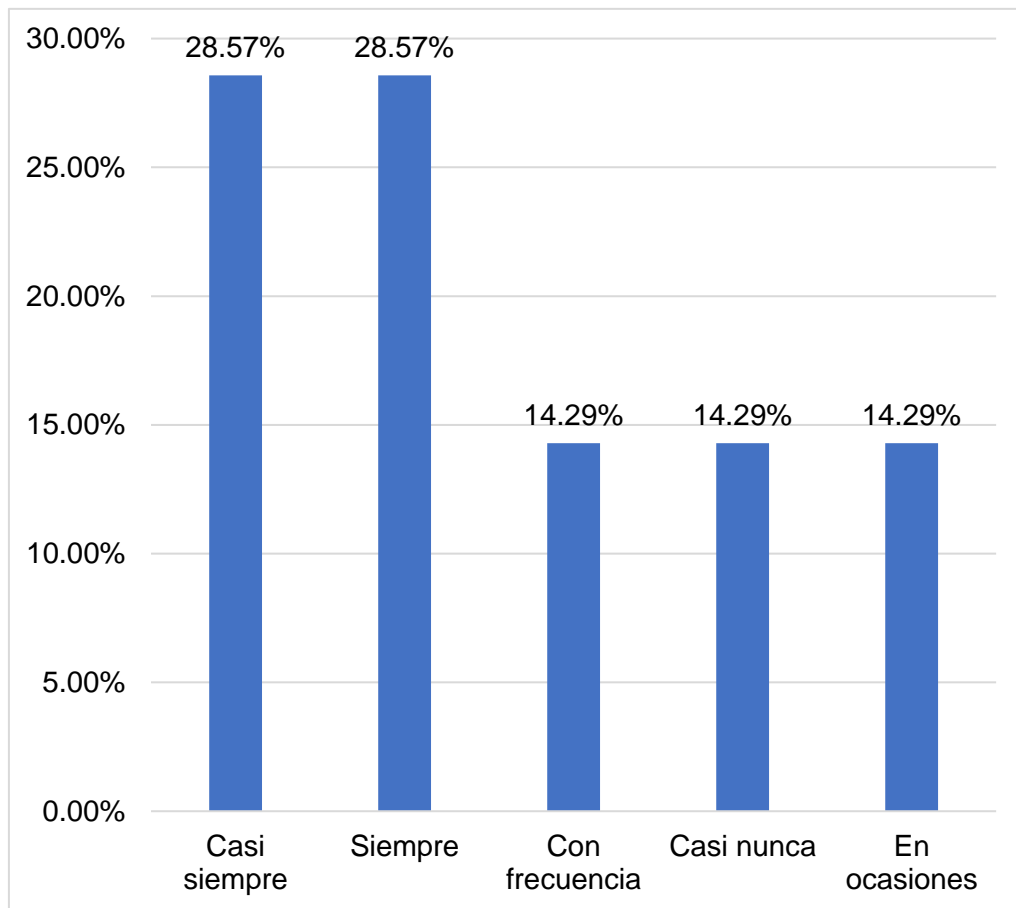


Figura 7. *¿qué tanto realizas el seguimiento al endeudamiento del cliente en el Sistema Financiero?*

Fuente y Elaboración: Propia

Ahora bien, en cuanto a la relación entre los ítems de control y la ratio de mora, el panorama es claro gráfica y estadísticamente: se evidencia una correlación negativa entre mayor control y la ratio de mora.

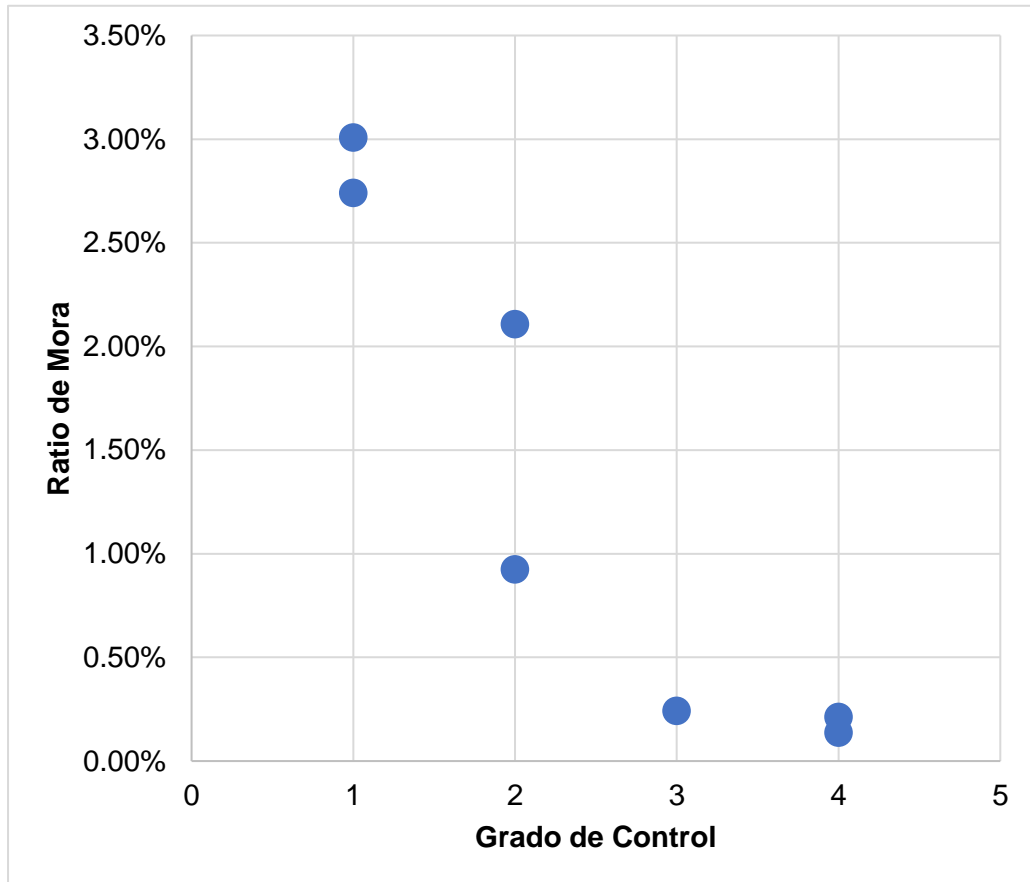


Figura 8. *Control vs Ratio de Mora*

Fuente y Elaboración: Propia.

Es decir, un mejor control y seguimiento sobre los créditos se asocia con un menor nivel de morosidad.

Tabla 2. *Correlación Control vs Mora*

		Control	Mora
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	7
	Mora	Coefficiente de correlación	-,973**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	7

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

Fuente y Elaboración: Propia.

En concreto, la correlación es aún más fuerte que aquella entre la calificación y la mora. En este caso, el coeficiente de correlación asciende a 97.3% en valor absoluto, viniendo a existir de esta manera una correlación muy alta entre el post control a los créditos y el nivel de morosidad.

3. Examinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021

Finalmente, agregando todos los ítems para medir la gestión del riesgo crediticio, el resultado es consecuente: una mejor gestión se asocia con menores nivel de mora; es decir, se corrobora la hipótesis planteada, respecto a que una mejor gestión del riesgo crediticio conlleva a una mejor gestión de la morosidad en las instituciones financieras.

Tanto el gráfico número 9, como los resultados de correlación de la tabla 03, nos permiten corroborar nuestra hipótesis.

La relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Mora resulta claro: una mejor gestión conlleva a niveles más bajos de morosidad. Esta relación queda respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 88.9% en valor absoluto, a un nivel de significancia del 1%, constituyendo así una relación muy fuerte entre ambas variables.

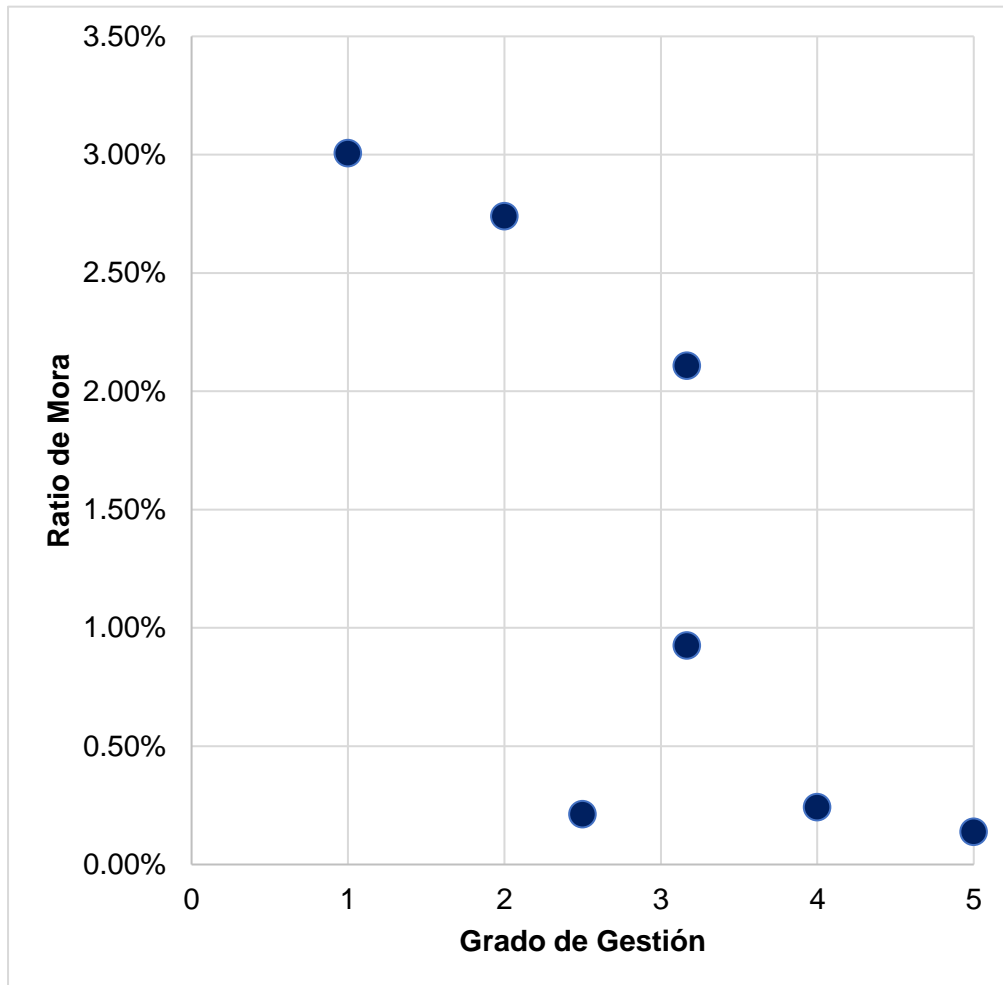


Figura 9. *Gestión del Riesgo Crediticio vs Ratio de Mora.*

Fuente y Elaboración: Propia.

La relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Mora resulta claro: una mejor gestión conlleva a niveles más bajos de morosidad. Esta relación queda respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 88.9% en valor absoluto, a un nivel de significancia del 1%, constituyendo así una relación muy fuerte entre ambas variables.

Tabla 3. *Correlación Gestión del Riesgo Crediticio vs Ratio de Mora.*

			Gestión	Mora
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	-,889**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	7	7
	Mora	Coeficiente de correlación	-,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	7	7

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

Fuente y Elaboración: Propia.

La relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Nivel de Mora resulta claro: una mejor gestión conlleva a niveles más bajos de morosidad. Esta relación queda respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 88.9% en valor absoluto, a un nivel de significancia del 1%, constituyendo así una relación muy fuerte entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

En términos generales, los resultados de esta investigación coinciden con lo señalado en las teorías consultadas y los trabajos previos.

En primer lugar, los resultados son muy similares que los encontrados por (Dianderas et al., 2020), en el sentido de que se encuentra una asociación positiva entre la gestión del riesgo crediticio y los mejores niveles de mora; no obstante, en nuestro caso, esta relación es aún más fuerte, encontrando un nivel de correlación de 0.889 frente al 0.584 del autor en mención.

No obstante, este cálculo es muy cercano al presentado por (Zambrano & Chavez, 2019), quienes encuentran una correlación de 0.86 entre las mismas variables e indicadores similares para la gestión del riesgo y la morosidad.

Por otro lado, a diferencia de lo señalado por (Condor & Taipe, 2019); con base en los resultados aquí presentados, se puede argumentar que la gestión del riesgo crediticio sí constituye una condición necesaria para alcanzar niveles bajos de mora, toda vez que este esté basado en una adecuado evaluación de la calificación de los deudores y un seguimiento y control activo a la ejecución de sus pagos.

En cuanto a la teoría, se refuerza lo señalado por (Vásquez, 2019) en su trabajo explicativo sobre la morosidad, respecto a la importancia de los procedimientos internos para incidir negativamente en dicho ratio.

Al mismo tiempo, se constata lo señalado por (Mamani, 2019) en su trabajo “Revisión teórica sobre morosidad en las empresas”, quien enfatiza en la adecuada gestión del riesgo crediticio para el logro de niveles de morosidad sostenibles. Tal como da a entender, no se trata de una morosidad cero, sino evitar la morosidad alta, de manera que no se afecte la liquidez. En este sentido, nuestros resultados muestran que aquellos analistas con mejor gestión, si bien no tienen niveles de mora igual a cero, obtienen niveles por debajo de 2% del total de su cartera, muy por debajo del promedio de su agencia.

En cuanto a la metodología, los resultados mostrados se corresponden con lo señalado por (Ponce, 2018); quien en su trabajo “Análisis y Evaluación del

Riesgo Crediticio: Una revisión de la literatura” señala la importancia de trabajar indicadores cualitativos y cuantitativos; factor que ha sido tomado en cuenta para la obtención de los resultados, puesto que la variable riesgo crediticio, si bien cuantificada ordinalmente, ha sido medida de forma cualitativa a través de una encuesta; y la morosidad, de manera objetiva a través del ratio de morosidad.

Finalmente; con respecto al resultado general, en concordancia con la mayoría de trabajos consultados, nuestros resultados corroboran estadísticamente, a un nivel de significancia del 1% una relación positiva entre la gestión del riesgo crediticio y el manejo de la morosidad, medida por un coeficiente Rho de Spearman de -0.889 entre los indicadores para la gestión del riesgo y la ratio de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo específico: “Analizar si existe relación entre la calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021.”
2. Se encontró una relación positiva entre la consideración de la clasificación crediticia por parte de los analistas de crédito y las mejoras en el nivel de morosidad. En particular, se encontró que esta variable se correlacionó en mayor medida con la reducción de morosidad.
3. Respecto al objetivo específico: “Determinar si existe relación entre el control y seguimiento y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021.”
4. Se determinó una relación también positiva entre el control y seguimiento post desembolso y los niveles de mora. Es decir, un mejor control y seguimiento conlleva a un menor de ratio de morosidad.
5. Para el objetivo general se consideró: “Examinar la relación entre la percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021”:
6. Se logró examinar la relación entre ambas variables, confirmando nuestra hipótesis de investigación: La percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021 se relacionan de manera positiva.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a las empresas del sistema financiero, tomar en cuenta los resultados de esta investigación, de manera que puedan diseñar estrategias adecuadas de gestión del riesgo crediticio para controlar la morosidad de sus agencias.
- 2.** Se recomienda las micro financieras enfocarse no solo en acciones de evaluación pre desembolso, sino también en las acciones de seguimiento post desembolso, con el fin de asegurar una mayor probabilidad de recuperación del crédito.
- 3.** Se recomienda a los investigadores interesados en esta línea de investigación, tomar como referencia estos resultados para ampliar las dimensiones de las variables consideradas en el riesgo crediticio y así poder dilucidar entre las herramientas más específicas que pueden incidir en la reducción de la morosidad en las empresas del sistema financiero.

REFERENCIAS

- Aceituno Rojo, M. R. (2019). *Modelo predictivo de análisis de riesgos crediticios usando Machine Learning en una entidad del sector microfinanciero* [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Ayde_e_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alegre Ramos, B., & Cahuana Huayllapuma, G. R. (2020). *Modelos de eleccion binaria y su aplicacion en el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- Anolli, M; Beccalli, E & Giordani, T. (2015). Retail Credit Risk Management. Recovered from https://books.google.com.pe/books?id=FLmwYwjsw7MC&printsec=frontcover&dq=Credit+Risk+Management&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Credit%20Risk%20Management&f=false
- Álvarez, G. (2015). El control interno de área de farmacia y su incidencia en la gestión de inventarios de la clínica Miraflores S.A. del distrito de Castilla – Piura, en el año 2014. (Tesis para optar el título de Contador Público) - Universidad los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
- Agustí, C. (2017). Las tecnologías de la información y el conocimiento al control interno en el siglo XXI. Revista de internet, Derecho y Política. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/IDP/article/download/72993/83354/0>
- Alaya, J.; Otoyá, G.; Vizcarra, R.; León, O. y Mego, O. (2018). La cultura Tributaria y sus influencias en el control interno en un mercado de la Ciudad de Cajamarca-Perú. Revista Científica Horizonte Empresarial 4(2), 17 – 31. DOI: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/758>
- Amasifuen, M. (2018). Importancia del control interno en el Perú. Revista Accounting Power for Business 1(1), 73 – 90. DOI: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898

- Amoni G. (2016). The use of videoconference in compliance with the principle of procedural immediacy. *Revista IUS SciELO* 4(9) 50 – 70. DOI: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100005 ISSN: 1870-2147
- Arcentales, R., Gamboa, J. Espirales, (2019). La flexibilización del control interno en las pymes. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación* ISSN: 2550-6862 Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/14106/1/Tesis%20Lista%20Mercedes%20Palacio.pdf>
- Alegría, C. (2019). *Riesgo crediticio y rentabilidad en la empresa Sorsa Motors S.R.L, distrito de Tarapoto, 2019* (Issue October 2013) [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). Analisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-lasinstituciones-microfinacieras-en-el-peru.pdf>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6th ed.). Editorial Episteme.
- Bandyopadhyay, A. (2016). *Managing Portfolio Credit Risk in Banks: An Indian Perspective*. Recovered from https://books.google.com.pe/books?id=g8XgCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Credit+risk&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Credit%20risk&f=false
- Barbuda, J. y Vásquez, F. (2017). Causas de no llevar un control interno y su efecto en la Economía del Perú 2017 – Rubro Servicios. In *Crescendo Institucional* 7(1), 39 – 49. DOI: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1221>
- Butaru , F & Chen, Q. (2015). *Risk and Risk Management in the Credit Card Industry*. Recovered from

https://books.google.com.pe/books?id=_AoCswEACAAJ&dq=delinquencies+with+banks&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Brachfield, P. (2014). Credit management and collection: Keys to prevent delinquency and recover. recovered from https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=libros+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=libros%20de%20morosidad&f=false

Bernardo, B. (2019). *El Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco - 2019*. Universidad de Huánuco.

Byeong,H. (2015). Knowledge Management and Acquisition for Smart Systems and Services. recovered from <https://books.google.com.pe/books?id=XoRqCQAAQBAJ&pg=PA82&dq=Management+of+Credit+Risk+and+Delinquency+in+Clients&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiY-pvUkLr1AhXGJbkGHSEcAEgQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Management%20of%20Credit%20Risk%20and%20Delinquency%20in%20Clients&f=false>

Blanchard, O., Amighini, A., & Giavazzi, F. (2012). *Macroeconomía* (5th ed.). PEARSON.

Brown, K & Moles, P. (2015). Credit Risk Management. recovered from <https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/english/pdf/h17crbk-taster.pdf>

Cáceres, M. (2020). *La Morosidad, Un Problema en Aumento en el Sistema Financiero Peruano*. Universidad Nacional Del Altiplano.

Campos, R. (2019). *Riesgo Crediticio y Morosidad en Cajas Municipales Registradas en la Superintendencia de Banca y Seguros, Lima, periodo 2003-2018* (Vol. 1) [Universidad César Vallejo]. file:///C:/Users/MUNDO-PC/Downloads/marketing digital 2.pdf

Cárdenas, R.; Santiesteban, A.; Torres, G. & Pacheco, A. (2019). Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa "Inv. y

Serv. Gen. JORLUC SAC". Universidad Peruana del Norte.
<http://upncontabilidad.files.wordpress.com>

Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71–83.
<https://doi.org/10.21919/remef.v10i1.67>

Chelala, S. y Giarrizzo, V. (2018). Evasión de impuestos en Argentina: un análisis experimental de la eficiencia de premios y castigos al contribuyente. *Finanz polit. econ de SciELO*, 6(2), 269-286. DOI:
<http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v6n2/v6n2a03.pdf> ISSN: 2248-6046

Ciby, J. (2017). *Advanced Credit Risk Analysis and Management*. Recovered from
https://books.google.com.pe/books?id=c_7IAQAACAAJ&dq=Credit+Risk+Management&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

Condor, K., & Taipe, J. (2019). *Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018* [Universidad Peruana

Colquitt, J. (2015). *Credit Risk Management: How to Avoid Lending Disasters and Maximize Earnings*. Recovered from
https://books.google.com.pe/books?id=GzzRnN0bFYkC&printsec=frontcover&dq=Credit+Risk+Management&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Credit%20Risk%20Management&f=false

Coyle, B. (2016). *Framework for: Credit Risk Management*. Recovered from
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MfGSXpCvNfkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Credit+Risk+Management&ots=dba_Ggpa7x&sig=HlvhjDI18g2_6ulRA1jJVcYly5A#v=onepage&q=Credit%20Risk%20Management&f=false

Crouhy, M. (2019). *World Scientific Reference on Contingent Claims Analysis in Corporate Finance. (The Hebrew University of Jerusalem, Israel)*. Recovered from

<https://www.worldscientific.com/worldscibooks/10.1142/9857-vol3>. Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/897>

Dianderas, Y., Gamarra, S., & Marticorena, M. (2020). *Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad en las Microfinancieras del Distrito de Perené, Junín-2018*. Universidad Peruana Los Andes.

Díaz, E. y Lobato, J. (2018). Fiscalización de la administración tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias, según percepción de los microempresarios de Ceres, Perú. *Revista Valor Contable*, 100(1), 27-35. DOI: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1247

Echaiz, D. y Echaiz, S. (2014). La Elusión Tributaria: Análisis Crítico de la Actual normatividad y Propuestas para una Futura Reforma. *Revista Derecho & Sociedad*, 1(43), 151-167. DOI: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12567/13125> ISSN: 2019-3634

Hinostroza, Lady, & Montañez, M. (2019). Evaluación de créditos y su relación con el riesgo crediticio, en una empresa MYPE productora y comercializadora de colchones, Villa el Salvador entre los años 2008 al 2017 [Universidad Tecnológica del Perú]. In *Universidad Tecnológica del Perú*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3563>

INEI. (2021). Informe tecnico Producto Bruto Interno Trimestral. In *INEI*.

Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Lifonzo, J., & Romero, R. (2019). *El Riesgo Crediticio y la Morosidad en las Microfinancieras del Distrito de Chilca, Año 2017* [Universidad Peruana Los Andes]. http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/617/T037_4612557_0_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, M. (2019). *Revisión Teórica sobre Morosidad en Las Empresas* [Universidad Peruana Unión].

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>

- Mancheno, D. (2018). *Determinantes de la Morosidad Sectorial en el Ecuador* (Vol. 372, Issue 2). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507><http://dx.doi.org/10.1016/j.humpath.2017.05.005><https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Márquez, J., & López, F. (2006). Un modelo de análisis del riesgo de crédito y su aplicación para realizar una prueba de estrés del sistema financiero mexicano. *Estabilidad Financiera*, 10.
- Mendoza, W. (2013). Cómo investigan los Economistas: Guía Para Elaborar y Desarrollar un Proyecto de Investigación. In *Fondo Editorial PUCP* (Vol. 53, Issue 9).
- Najarro, L. (2019). *Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Administración Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata - Ayacucho, 2018*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
- Paita. (2015). *Principles for the Management of Credit Risk*. recovered from <https://www.bis.org/publ/bcbssc125.pdf>
- Panayioti, B. (2017). *Modern Credit Risk Management: Theory and Practice*. recovered from https://books.google.com.pe/books?id=kMUWDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Credit+Risk+Management&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Credit%20Risk%20Management&f=false
- Ponce, L. (2018). Análisis y Evaluación del Riesgo Crediticio: Una revisión de la literatura [Universidad Privada Del Norte]. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Raimondi, A. (2016). *The Credit Scoring Toolkit: Theory and Practice for Retail Credit Risk*. Recovered from <https://books.google.com.pe/books?id=mp0SDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Rofiudin, M; Riyadi, S y Purba, H. International Journal of Recent Engineering Science (IJRES), Indonesia. [En línea]. Vol. 5. N°. 3. May – Jun del 2018. [Fecha de consulta: 13 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://www.ijresonline.com/archives/volume-5-issue-3/IJRES-V5I3P102.pdf> ISSN: 2349 – 7157
- Ruiz, F. y Ponce, L. (2018). La importancia del control interno. Revista Boliviana de Derecho, 1(5), 187-197. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539905010.pdf> ISSN: 2070-8157
- Salazar, B. (2016). Gestión de almacenes. <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-dealmacenes/>
- Shamsuddoha, M. (2014). *Delinquency Position of the Sample Banks*. Recovered from https://books.google.com.pe/books?id=IFTIzgEACAAJ&dq=delinquencie+s+with+banks&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Shteren, H y Avrahami, A. The Value of Inventory Accuracy in Supply Chain Management - Case Study of the Yedioth Communication Press. Journal of theoretical and applied electronic commerce research [en línea]. Vol. 12 n.º2. mayo 2017. [Fecha de consulta: 16 de octubre del 2021]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071818762017000200006 ISSN: 0718-1876
- Sierra, O. y Vargas, Y. (2017). Corrupción en las empresas y la evasión tributaria del impuesto del valor agregado. Edit. Revista científica CIFE 26, 26(1), 37-74. DOI: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/article/view/3134/3131>
- Suarez, M. (2012). “Gestión de Inventarios”. 1ra. Ed. Ad-Qualite Editorial. Bogotá.
- Tayro E. (2018). Un nuevo enfoque del principio del control interno. Revista Universidad de Lima. 2(7) 30 – 50. DOI:

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b032180042effefd8d65bfd49215945d/23.+La+videoconferencia.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b032180042effefd8d65bfd49215945d>

- Tejada A. (2020). The use of information and communication technologies in the modernization of the justice administration system in Peru. *Revista Journal of business and entrepreneurial*. 3(4) 50 – 65. DOI: <http://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/147/394>
- Vásquez, J. (2019). *La Morosidad: Causas y Consecuencias* [Universidad de Lambayeque]. https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/339/1/Tesis_Guarniz_y_Meño.pdf.
- Vega L., y Reyes L. (2018). Impact of the use of information technologies and communications in judicial management of Departmental Office of Judicial Administration of Cucuta. *Revista Interfaces* 1(1) 47 – 65. DOI: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/interfaces/article/download/3675/3069/6069> ISSN: 4537-3131
- Velezmoro, C. y Calvanapón, F. (2020). La auditoría tributaria preventiva y su efecto en el control interno en la empresa Protex S.A.C. Trujillo año 2018. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 9(2), 107-131. DOI: <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.090242.107-131>
- Veloza, L. (2017). Control interno y su efecto en la gestión de inventarios. https://www.academia.edu/13965537/INVENTARIOS_Concepto
- Yáñez, J. (2017). Evasión del control interno: Atentado a la Equidad. *Revista de Estudios Tributarios Universidad de Chile* (13), 171 – 206. DOI: <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/39874/41444>
- Zambrano, S., Goyas, L. y Serrano, J. (2018). Políticas públicas en defensa del cumplimiento del control interno. *Scielo*. 10 (2), pp.234-250. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200234&lng=es&nrm=iso ISSN 2218-3620.
- Zambrano, D., & Chavez, C. (2019). *Análisis del Riesgo Crediticio en las*

Microfinanzas de los Emprendedores de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su Incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa - 2018 (Vol. 1503). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de investigación:

Autor: Brayan Castro Rodriguez y Karem Ponte Huaman

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	
Perepción de la Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en Clientes de la Agencia San Jacinto de Mibanco - 2021	¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021?	Examinar la relación entre la percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021	La percepción de la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021 se relacionan de manera positiva.	V1. La Gestión del Riesgo Crediticio	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN
				D1.1 Calificación Crediticia	Cuantitativo
				D1.2 Control y Seguimiento	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
					No experimental, Corte transversal
				V2. Morosidad	NIVEL DE INVESTIGACIÓN
				D2.1 Incumplimiento	Descriptivo Correlacional
					TIPO DE INVESTIGACIÓN
					Aplicada
					INTRUMENTO PARA LA VARIABLE 1
					Cuestionario Autor: Propio 10 ítems
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	INTRUMENTO PARA LA VARIABLE 2
	¿Cuál es la relación entre la calificación crediticia y la morosidad en los clientes de la agencia de Mibanco - San Jacinto, 2021?	Analizar si existe relación entre la calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021	La relación entre la calificación crediticia y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021 es significativa	VARIABLE CUALITATIVA ORDINAL Escala Likert (Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo =3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo =5)	Base de Datos MiBanco
	¿Cuál es la relación entre el control y seguimiento y la morosidad en los clientes de la agencia de Mibanco - San Jacinto, 2021?	Determinar si existe relación entre el control y seguimiento y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021	La relación entre el control y seguimiento y el nivel morosidad en los clientes de la agencia San Jacinto de Mibanco, 2021 es significativa		POBLACIÓN
					Asesores de Crédito de la Agencia MiBanco San Jacinto: 7
					7 Asesores de Crédito de la Agencia MiBanco San Jacinto
					TIPO DE MUESTREO
					Censo

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Gestión del Riesgo Crediticio Proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (Campos, 2019)</p>	<p>D1.1 Calificación Crediticia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Historial crediticio - Crédito asociados - Métodos de aprobación 	<p>Al momento de evaluar un crédito,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿qué tanto considera el historial crediticio? - ¿con qué frecuencia considera los créditos de los cónyuges y relacionados? - ¿qué tanto informa al cliente sobre los métodos de aprobación? 	<p>0 Nunca 1 Casi Nunca 2 En ocasiones 3 Con frecuencia 4 Casi siempre 5 Siempre</p>
	<p>D1.2 Control y Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de pagos - Consultas a la central de riesgos - Topes a líneas de financiamiento 	<p>En cuanto al control y seguimiento,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿qué tanto hace seguimientos a los pagos de sus clientes? - ¿con qué frecuencia revisa la posición del cliente en la central de riesgos? - ¿qué tanto considera topes en las líneas de créditos? 	
<p>Morosidad La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera y se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. (Cáceres, 2020)</p>	<p>D2.1 Incumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ratio de Morosidad 	<p>-</p>	

Anexo 3. Encuesta.

Encuesta dirigida a los Analistas de Crédito de la Agencia San Jacinto de MiBanco

Instrucciones: La presente encuesta tiene como fin analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la agencia San Jacinto de Mibanco, sírvase a evaluar la mejor respuesta según su criterio marcando con un aspa en las siguientes interrogantes.

Sobre el Riesgo Crediticio:

Al momento de evaluar un crédito,

1. ¿qué tanto considera el historial crediticio?

0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

2. ¿con qué frecuencia considera los créditos de los cónyuges y relacionados?

0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

3. ¿qué tanto informa al cliente sobre los métodos de aprobación?

0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

En cuanto al control y seguimiento,

4. ¿qué tanto hace seguimientos a los pagos de sus clientes?

0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

5. ¿con qué frecuencia revisa la posición del cliente en la central de riesgos?

0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

6. ¿qué tanto realizas el seguimiento al endeudamiento del cliente en el SF?


0	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CÁRDENAS TORRES, LUIS RICARDO, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ECONOMÍA de la Universidad César Vallejo – LOS OLIVOS, asesor de la Tesis titulada: “PERCEPCIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA AGENCIA DE MI BANCO - SAN JACINTO 2019-2020”, de los autores CASTRO RODRIGUEZ EDWIN BRAYAN y PONTE HUAMAN KAREM DAYANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 22% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Setiembre del 2022	
Apellidos y Nombres del Asesor: LUIS RICARDO CÁRDENAS TORRES	
DNI: 09980786	 Firma
ORCID: 0000-0003-0058-7422	