



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO PARA REDUCIR EL NIVEL DE
MOROSIDAD EN MIBANCO AGENCIA CHICLAYO - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CARLOS WILLY ZAPATA GARCÍA

ASESOR:

CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de operaciones

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:00 pm horas del día 10 diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2962, de fecha 6 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acta protocolar de sustentación de la tesis titulada: Gestión del Riesgo Crediticio para reducir el nivel de Morosidad en MIBANCO Saneera Chiclayo, 2017

presentado por el (la) Bachiller: Carlos Willy Zapata García, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobar por Mayoría

Siendo las 12:50 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel 10, diciembre del 2018


MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente


Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

Dedicatoria

A mi madre por su sacrificio y esfuerzo, por impulsarme siempre a seguir adelante para ser cada día mejor persona y un gran profesional.

A mi esposa que con su perseverancia y entrega estuvo siempre a mi lado, brindándome su apoyo incondicional, con ese amor tan grande que nos une, lograste que no renunciara y alcanzara mi objetivo

A mis hijos por su paciencia y comprensión, son mi motor y motivo de mi superación.

Gracias

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por su disciplina y exigencia, a mis maestros por su comprensión y ayuda, a mis compañeros de aula que hicieron posible cumplir con este gran reto de ser un profesional.

Gracias

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Willy Zapata Garcia, con DNI N° 16690560, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideraras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, 03 de Agosto del 2018



Carlos Willy Zapata Garcia

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mibanco agencia Chiclayo - 2017**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El Autor.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas sobre el tema	29
1.4. Formulación al Problema	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivo	45
II. MÉTODO	46
2.1. Diseño de Investigación	46
2.2. Variables, Operacionalización	46
2.3. Población y muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5. Métodos de análisis de datos	52
2.6. Aspectos Éticos	52
III. RESULTADOS	54
54	
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VIII. ANEXOS	93

8.1. Cuestionario	93
8.2. Validación de los instrumentos	95
8.3. Matriz de consistencia	101
8.4. Fotografías	102
8.5. Carta de aceptación de la empresa	104
8.6. Informe de originalidad	105
8.7. Informe de recuperación de cartera 2017-2018	112
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	113
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	114

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión de riesgo crediticio	47
Tabla 2: Operacionalización de la variable Morosidad.....	48
Tabla 3: Población.....	50
Tabla 4: Frecuencia de los procesos para la gestión de cobranza de créditos en mora	54
Tabla 5: Frecuencia de la evaluación crediticia.....	55
Tabla 6: Frecuencia de visita no planeada a los clientes	56
Tabla 7: Frecuencia de cartera morosa esperada	57
Tabla 8: Frecuencia de la evaluación del aspecto económico financiero.....	58
Tabla 9: Frecuencia de la capacitación al personal que otorga el crédito.....	59
Tabla 10: Frecuencia de las aprobaciones a los créditos otorgados	60
Tabla 11: Frecuencia de la comunicación de los asesores de negocio con la gerencia	61
Tabla 12: Frecuencia de los índices de morosidad del banco.....	62
Tabla 13: Frecuencia de la cobranza.....	63
Tabla 14: Frecuencia de las cobranzas vía judicial.....	64
Tabla 15: Frecuencia de la cobranza sobre los créditos colocados	65
Tabla 16: Frecuencia de eficiencia del manejo de la cartera	66
Tabla 17: Frecuencia de la cobranza sobre las colocaciones vencidas.....	67
Tabla 18: Frecuencia de las cobranzas de créditos dudosos	68
Tabla 19: Frecuencia de la gestión de la cartera de alto riesgo.....	69
Tabla 20: Frecuencia de los refinanciamientos	70
Tabla 21: Frecuencia de la evaluación del crédito colocado	71
Tabla 22: Frecuencia del manejo de la cartera pesada.....	72
Tabla 23: Frecuencia de las colocaciones de crédito	73
Tabla 24: Frecuencia de las cobranzas preventivas	74
Tabla 25: Frecuencia de la gestión de las colocaciones morosas.....	75
Tabla 26: Actividades y presupuesto	85

Índice de Figuras

Figura 1: Relación entre el acreedor y el deudor	31
Figura 2: Gestión del riesgo crediticio	32
Figura 3: Círculo crediticio de Coulquitt	35
Figura 4: Frecuencia de los procesos para la gestión de cobranza de créditos en mora	54
Figura 5: Frecuencia de la evaluación crediticia	55
Figura 6: Frecuencia de visita no planeada a los clientes	56
Figura 7: Frecuencia de cartera morosa esperada.....	57
Figura 8: Frecuencia de la evaluación del aspecto económico financiero	58
Figura 9: Frecuencia de la capacitación al personal que otorga el crédito.....	59
Figura 10: Frecuencia de las aprobaciones a los créditos otorgados	60
Figura 11: Frecuencia de la comunicación de los asesores de negocio con la gerencia	61
Figura 12: Frecuencia de los índices de morosidad del banco	62
Figura 13: Frecuencia de la cobranza	63
Figura 14: Frecuencia de las cobranzas vía judicial	64
Figura 15: Frecuencia de la cobranza sobre los créditos colocados	65
Figura 16: Frecuencia de eficiencia del manejo de la cartera	66
Figura 17: Frecuencia de la cobranza sobre las colocaciones vencidas.....	67
Figura 18: Frecuencia de las cobranzas de créditos dudosos	68
Figura 19: Frecuencia de la gestión de la cartera de alto riesgo.....	69
Figura 20: Frecuencia de los refinanciamientos.....	70
Figura 21: Frecuencia de la evaluación del crédito colocado.....	71
Figura 22: Frecuencia del manejo de la cartera pesada	72
Figura 23: Frecuencia de las colocaciones de crédito.....	73
Figura 24: Frecuencia de las cobranzas preventivas.....	74
Figura 25: Frecuencia de la gestión de las colocaciones morosas.....	75

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue proponer estrategias de gestión de riesgo crediticio para reducir la morosidad en Mibanco agencia Chiclayo, para tal efecto, primero se muestra los antecedentes que apoyan el estudio, así como el desarrollo del constructo de gestión del riesgo y morosidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y el diseño fue no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 44 asesores de negocio de la institución. El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado con 22 ítems que buscó medir las variables de estudio. Se concluye que, si bien la gestión actual se encuentra controlada, existen algunas deficiencias respecto a el manejo de las carteras, la falta de procesos claros de recuperación de créditos y la falta de preparación de los asesores en casos puntuales. Así mismo, el involucramiento por la parte directiva de la institución en lo que respecta a el manejo de la morosidad. Finalmente, se dan algunas recomendaciones para la mejora de la gestión a futuro.

Palabras claves: gestión crediticia, riesgo crediticio, banca

Abstract

The objective of this research was to propose credit risk management strategies to reduce delinquency in Mibanco agency Chiclayo, for this purpose, first shows the background that supports the study, as well as the development of risk management and delinquency. The research had a quantitative, descriptive approach and the design was non-experimental of transversal type. The sample consisted of 44 business advisors of the institution. The instrument used was a questionnaire designed with 22 items that sought to measure the study variables. It is concluded that, although the current management is under control, there are some deficiencies regarding the management of the portfolios, the lack of clear credit recovery processes and the lack of preparation of the advisors in specific cases. Also, the involvement by the management of the institution in regard to the management of delinquency. Finally, some recommendations are given for the improvement of future management.

Keywords: credit management, credit risk, banking