



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN MIBANCO – BANCO DE  
LA MICROEMPRESA S.A –AGENCIA PAMPLONA, SAN JUAN DE  
MIRAFLORES 2018.

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Juana Adelina Unuysoncco Condori

ASESOR:

Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2018

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

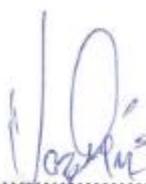
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :  
UNUYSONCCO CONDORI JUANA ADELINA

cuyo título es:

RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN MIBANCO – BANCO DE  
LA MICROEMPRESA S.A – AGENCIA PAMPLONA, SAN JUAN DE  
MIRAFLORES, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de  
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:  
.....<sup>13</sup>.....(número) .....<sup>trece</sup>..... (letras).

Los Olivos, 24 de Julio del 2018



.....  
Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel  
PRESIDENTE



.....  
Dr. Zavala Alfaro, Fanny  
SECRETARIO



.....  
Mg. Dueñas Lujan, Raul  
Vocal

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	--------------------	--------	------------------------------------

### **Dedicatoria**

Con mi inmenso aprecio y cariño para las personas que hicieron lo posible en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme y brindarme la ayuda necesaria y todo amor a Dios mi creador. A mi hija Catalina, por ser mi mayor motivación para jamás rendirme, porque gracias a ella procuro ser mejor persona cada día.

A mi madre, porque siempre confío en mí, y por ser un ejemplo de fortaleza y constancia y a mi esposo por apoyarme en todo momento.

Juana Adelina Unuysoncco Condori.

### **Agradecimiento**

A la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo, que me instruyó en sus aulas me capacitó como profesional para ejercer el oficio de Contador Público y a mis compañeros por todo el apoyo brindado.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Juana Adelina Unuysoncco Condori con DNI N° 43531755, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de Julio del 2018

---

Juana Adelina Unuysoncco Condori  
DNI N° 43531755

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A - Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores 2018”.

La presente investigación se desarrolla en siete capítulos y anexos. El capítulo uno: describe la realidad problemática, contiene trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público

La Autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xiv
Resumen	xix
Abstract	xx
I. INTRODUCCIÓN	21
1.1 Realidad roblemática	22
1.2 Trabajos Previos	27
1.3 Teorías Relacionados al Tema.	32
1.4 Formulación del Problema.	45
1.5 Justificación del estudio.	45
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos.	47
II. MARCO MÉTODOLÓGICO	49
2.1 Diseño de Investigación	50
2.2 Operacionalización de las variables.	51
2.3 Población y censo.	57
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	57
2.5 Método de análisis de datos	62
2.6 Aspectos éticos	62
III. RESULTADOS	64
IV. DISCUSIÓN	84
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS	92

ANEXOS	96
ANEXO 1. Matriz de consistencia	97
ANEXO 2. Organigrama de Mibanco	98
ANEXO 3. Instrumento de Medición	101
ANEXO 4. Informe de Opinión de Expertos	102
ANEXO 5. Gráficos Tablas de Cuestionario Descripción de los resultados de la dimensión 1: Riesgo Crediticio presenta 22 items cuyos resultados presentamos a continuación:	115
ANEXO 6.BASE DE DATOS	160
ANEXO 7. Norma internacional NIC 39 – Reconocimiento y medición. Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado.	162

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de Variable: Riesgo Crediticio	55
Tabla 2	Operacionalización de variable: morosidad	56
Tabla 3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
Tabla 4	Validación de juicio de expertos	<b>59</b>
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	60
Tabla 6	Distribución Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	65
Tabla 7	Distribución Riesgo de liquidación, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	66
Tabla 8	Distribución Riesgo país, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	67
Tabla 9	Distribución Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	68
Tabla 10	Distribución Señales de alarma de impagos futuros, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	69
Tabla 11	Distribución Estrategias evasivas del deudor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	70
Tabla 12	Distribución Excusas del cliente, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	71
Tabla 13	Distribución Morosidad, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	72
Tabla 14	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	73

Tabla 15	Riesgo Crediticio y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	74
Tabla 16	Cruzada Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	75
Tabla 17	Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	76
Tabla 18	Cruzada Riesgo de emisor y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	77
Tabla 19	Riesgo de liquidación y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	79
Tabla 20	Cruzada Riesgo de liquidación y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	79
Tabla 21	Riesgo país y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	81
Tabla 22	Cruzada Riesgo país y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	82
Tabla 23	Distribución El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.	114
Tabla 24	Distribución Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.	115
Tabla 25	Distribución En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.	116
Tabla 26	Distribución Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.	117

Tabla 27	Distribución Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.	118
Tabla 28	Distribución La institución tiene establecidas políticas, estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportunamente.	119
Tabla 29	Distribución El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación	120
Tabla 30	Distribución En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.	121
Tabla 31	Distribución Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.	122
Tabla 32	Distribución La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.	123
Tabla 33	Distribución Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.	124
Tabla 34	Distribución. La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.	125
Tabla 35	Distribución. La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.	126
Tabla 36	Distribución. La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.	127
Tabla 37	Distribución. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.	128
Tabla 38	Distribución. Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.	129
Tabla 39	Distribución. La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.	130
Tabla 40	Distribución. Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.	131

Tabla 41	Distribución. La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.	132
Tabla 42	Distribución. La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia.	133
Tabla 43	Distribución. Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.	134
Tabla 44	Distribución. En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.	135
Tabla 45	Distribución La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.	136
Tabla 46	Distribución El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.	137
Tabla 47	Distribución La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.	138
Tabla 48	Distribución Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.	139
Tabla 49	Distribución Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.	140
Tabla 50	Distribución Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.	141
Tabla 51	Distribución La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.	142
Tabla 52	Distribución Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.	143
Tabla 53	Distribución A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de crédito.	144
Tabla 54	Distribución El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.	145
Tabla 55	Distribución El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.	146

Tabla 56	Distribución Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.	147
Tabla 57	Distribución La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.	148
Tabla 58	Distribución Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.	149
Tabla 59	Distribución Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.	150
Tabla 60	Distribución Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.	151
Tabla 61	Distribución Los clientes son imprecisos en sus pagos.	152
Tabla 62	Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.	153
Tabla 63	Distribución La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.	154
Tabla 64	Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.	155
Tabla 65	Distribución La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.	156
Tabla 66	Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.	157

## Índice de figuras

Figura 1	Formula de Alfa de Cronbach	60
Figura 2	Frecuencia Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	65
Figura 3	Frecuencia Riesgo de liquidación, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	66
Figura 4	Frecuencia Riesgo país, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	67
Figura 5	Frecuencia Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	68
Figura 6	Frecuencia Señales de alarma de impagos futuros, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	69
Figura 7	Frecuencia Estrategias evasivas del deudor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	70
Figura 8	Frecuencia Excusas del cliente, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	71
Figura 9	Frecuencia Morosidad, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	72
Figura 10	Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018	75
Figura 11	Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	77
Figura 12	Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	80

Figura 13	Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	82
Figura 14	Frecuencia El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.	
Figura 15	Frecuencia Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.	115
Figura 16	Frecuencia En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.	116
Figura 17	Frecuencia Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.	117
Figura 18	Frecuencia Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.	118
Figura 19	Frecuencia La institución tiene establecidas políticas, estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportunamente.	119
Figura 20	Frecuencia El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.	120
Figura 21	Frecuencia En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.	121
Figura 22	Frecuencia Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.	122
Figura 23	Frecuencia. La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.	123

Figura 24	Frecuencia. Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.	124
Figura 25	Frecuencia. La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.	125
Figura 26	Frecuencia. La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.	126
Figura 27	Frecuencia. La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.	127
Figura 28	Frecuencia. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.	128
Figura 29	Frecuencia. Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.	129
Figura 30	Frecuencia. La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.	130
Figura 31	Frecuencia. Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.	131
Figura 32	Frecuencia. La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.	132
Figura 33	Frecuencia. La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas	133
Figura 34	Frecuencia. Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.	134
Figura 35	Frecuencia. En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.	135
Figura 36	Frecuencia La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.	136

Figura 37	Frecuencia El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.	137
Figura 38	Frecuencia La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.	138
Figura 39	Frecuencia Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.	139
Figura 40	Frecuencia Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.	140
Figura 41	Frecuencia Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.	141
Figura 42	Frecuencia La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.	142
Figura 43	Frecuencia Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.	143
Figura 44	Frecuencia A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de crédito.	144
Figura 45	Frecuencia El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.	145
Figura 46	Frecuencia El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.	146
Figura 47	Frecuencia Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.	147
Figura 48	Frecuencia La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.	148
Figura 49	Frecuencia Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.	149
Figura 50	Frecuencia Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.	150

Figura 51	Frecuencia Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.	151
Figura 52	Frecuencia Los clientes son imprecisos en sus pagos.	152
Figura 53	Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.	153
Figura 54	Frecuencia La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.	154
Figura 55	Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.	155
Figura 56	Frecuencia La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.	156
Figura 57	Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.	157

## Resumen

La presente investigación titulada Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco – Banco de la microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores , 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco – Banco de la microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores , 2018.

Así mismo se investigó el marco teórico de riesgo crediticio, el cual está comprendido por riesgo emisor, riesgo de liquidación y riesgo país, según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012). Con respecto a la morosidad la base teórica se desarrolla con señales de alarma de impagos futuros, estrategias evasivas del deudor y excusas del cliente, según Brachfield. P. (2012).

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, tipo de estudio correlacional, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área negocios de Mibanco – Banco de la microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores. La técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se recolectaron datos con el cuestionario que fueron validados a través de juicios de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa Cronbach, que demuestra una fuerte confiabilidad.

La conclusión fue que el incremento de morosidad se debe al mal inicio de la colocación de los créditos por algunos colaboradores; debido a la presión de objetivos en colocaciones. Ante esta realidad la recuperación de los créditos se hace difícil en por el área de cobranzas, estos clientes en su mayoría sobreendeudados en varias entidades financieras. Comprobándose la hipótesis y el objetivo general del estudio

**Palabras clave:** riesgo crediticio, morosidad, sobreendeudado

## **Abstract**

This research entitled credit risk and delinquency in Mibanco - S.A - agency Pamplona, San Juan de Miraflores Microenterprise Bank, 2018, general objective was to determine the relationship between credit risk and delinquency in Mibanco - Bank of the Microenterprise S.A - agency Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

The theoretical framework of credit risk, which is understood by issuer risk, settlement risk and risk country, according to Pra, i., Arguedas, r., rivers and Wed, r. j. (2012) was also investigated. With respect to late payment the theoretical basis is developed with warning signals of future defaults, evasive strategies of the debtor and customer Brachfield excuses. P (2012).

The research design is not experimental cross-sectional, correlational study, quantitative approach and descriptive level type. The population was formed by 30 contributors to area business-Mibanco - Bank of microenterprise S.A - agency Pamplona, San Juan de Miraflores. The technique used for collecting data was the survey and the instrument was the questionnaire, were collected data with the questionnaire were validated through expert and its reliability was determined through the statistical Alpha Cronbach that shows a strong reliability.

The conclusion was that the increase in non-performing loans is due to the bad start of the placement of the loans by some contributors; due to the pressure of targets in placements. Faced with this reality, recovery of loans becomes difficult in the area of collections, these customers most overextended in several financial institutions. Proving the hypothesis and the general objective of the study.

**Key words:** credit risk, delinquency, overleveraged.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

El Riesgo crediticio, quizá los primeros estudios serios de nociones de probabilidad se desarrollaron en el siglo XVI, durante la época del Renacimiento. En esa etapa la ciencia y la tecnología avanzaron a un ritmo mucho mayor que en los siglos de la Edad Media. Girolamo Cardano (1500-1571) nació en Milán, Italia; fue un médico prestigiado. Durante su vida escribió 131 trabajos publicados y dejó 111 manuscritos sin publicar. Sin embargo, el libro que desarrolla los principios de la teoría de la probabilidad se denominó *Liber de Ludo Aléale* (Libro de juegos de azar), publicado en 1663, después de que Cardano murió. En esta obra propuso el término “probable”, que se refiere a eventos cuyo resultado es incierto. Por ello, Cardano se puede considerar como la primera persona que se refirió al riesgo mediante la probabilidad como medida de frecuencia relativa de eventos aleatorios.

La palabra latina *probare* significa probar o aprobar. Cardano fue quien introdujo por primera vez el concepto de probabilidad. Este término ha evolucionado con el tiempo. El concepto de probabilidad que Cardano desarrolló se refiere al grado de credibilidad o aprobación de una opinión. Sin embargo, una idea más reciente del término probabilidad se asocia con resultados futuros que miden el grado de incertidumbre. Este último concepto se desarrolló cuando fue posible medir cuantitativamente la probabilidad con la frecuencia relativa de eventos pasados. Galileo (1564-1642), italiano que también escribió sobre la teoría de probabilidad, escribió *Sopra le Scoperte dei Dadi* (Jugando a los dados). En él, Galileo analiza la frecuencia de diferentes combinaciones y posibles resultados al tirar los dados.

Tres personajes que siguieron a Cardano y Galileo propusieron un método sistemático para medir la probabilidad. El primero fue Blas Pascal, el segundo Pierre de Fermat y el tercero Chevalier de Mére. Los tres eran franceses pertenecientes al siglo XVII. Chevalier fue intuitivo y filósofo y Pascal aplicó conceptos geométricos a la teoría de la probabilidad.

En el ámbito peruano adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios y su atención esta soportada principalmente en los cambios de factores que afectan al mercado en general, tales como los crecimientos estructurales de las quiebras, aumento en los niveles de competencia, disminución de las garantías o colaterales, tecnología avanzada, crecimiento de las operaciones fuera de mercado organizado, entre otros.

La morosidad, entendida según el art. 2 de la ley de morosidad como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. Durante el tiempo que se desarrolló los prestamos financieras, el desarrollo de la morosidad ha sido una contraparte no beneficiaria que ha tenido que asumir las distintas entidades financieras, ya sean públicas o privadas. Sin embargo, esto obliga a que se desarrollaran formas y métodos para contrarrestarla a lo largo del periodo del préstamo, uno de los casos son las soluciones normativas para combatir la morosidad (se han impulsado medidas legales tendentes a evitar la morosidad).

Para el caso del Perú Menéndez señala que hay un cambio en el comportamiento del deudor que dificulta el pago de la deuda a pesar de que las empresas cuentan con la tecnología para llevarlo a cabo: antes con una llamada los deudores pagaban, sin embargo, ahora son más “profesionales”, y algunos van a INDECOPI (entidad reguladora de las empresas de cobranza) a presentar reclamos. Además, los deudores suelen cambiar de celular y de vivienda lo cual dificulta su ubicación. Ante ello, Ugarte añade que la clave del éxito de las empresas de cobranza depende de la localización del cliente.

La presión en el pago de la deuda por parte de las empresas de cobranza se da desde el momento en el que el banco otorga la cartera. Antes se presionaba vía telefónica y en caso de no tener éxito en contactarse con el deudor se pasaba a visitar al cliente. “Ahora se está utilizando los mensajes de texto, el

correo electrónico y el mensaje de voz, de manera que si el celular del cliente se encuentra apagado éste igual vea que lo estamos presionando, más adelante las redes sociales podrían ayudar”, añadió Ugarte. El éxito de la cobranza depende los días de incobrabilidad y el tipo de producto. De 0-30 días un 60% de los clientes paga el producto, de 30-60 baja a 40%, mientras que de 60-90 días la efectividad es de 30-35%, según cifras de ANECOP para inicios del 2015.

Revisando la historia de la entidad financiera a estudiar se observa que Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, y obtuvo autorización de funcionamiento el 7 de abril del mismo año mediante Resolución SBS N° 356-98. Inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 como el primer banco privado comercial en el Perú especializado en microfinanzas, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP). Asimismo, cuenta con un merecido prestigio internacional debido a su reconocida gestión en el ámbito de las microfinanzas. A la fecha, cuenta con clasificación internacional otorgada por Standard & Poor's, la misma que fue emitida en agosto 2013.

Esta le concedió la nota “BBB” para emisiones de largo plazo y “A-2” (igual a la deuda soberana de Perú) para emisiones de corto plazo; ambas con perspectiva estable. Durante los primeros meses del año 2014 se suscitaron diversos cambios en el accionariado de Mibanco. El principal cambio se realizó en febrero 2014, cuando Grupo ACP Corp S.A.A (hasta ese momento accionista mayoritario del Banco), aceptó la oferta vinculante de Empresa Financiera Edyficar (Credicorp.) por la compra del 60.68% de acciones representativas del capital social de Mibanco.

Dicha transferencia significó un pago ascendente a USD 179.48MM y fue aprobada por la SBS en marzo 2014, convirtiendo a Edyficar en el principal accionista de Mibanco. En abril de 2014, la empresa International Finance Corporation (IFC) vendió su participación a Edyficar y al Grupo Crédito, distribuyendo la misma entre el 1.50% y 5.00% de participación en el capital social del Banco, respectivamente; el pago en conjunto alcanzó los USD 19.23MM; con

ello, Edyficar se posicionó con el 62.18% de acciones representativas. Posteriormente, en julio 2014 se desarrolló una nueva rueda de compra-venta de acciones, esta vez las empresas Triodos y Acción International vendieron participaciones de 11.88% y 6.33%, respectivamente, a Edyficar; además una operación bursátil (orden de compra abierta) en donde la última adquirió 0.36% de capital social adicional. Finalmente, el 02 de setiembre de 2014 se efectuó la liquidación de la OPA ofrecida por Edyficar, con la cual consiguió 1.189% del capital social de Mibanco, alcanzando una participación total de 81.93%.

Reseña de accionista mayoritario. En 1998, se fundó la Ed pyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciero no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

La principal misión de Mibanco es el de “Transformar la vida del cliente y el colaborador a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.” Y su visión respecto a su futuro en el mercado peruano es el de “Ser el socio reconocido del cliente de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.”

Los principios culturales que son la base de esta entidad. “Integridad en todas las acciones”, Ella es el reflejo de la honestidad y se sostiene en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con el cliente, colaborador, proveedor, accionista y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenece. “Se logra el resultado trabajando en equipo, con calidad y

eficiencia”, Generando un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se compromete en lograr los resultados como organización, gestionando con calidad y eficiencia.

“Se gestiona el riesgo con responsabilidad”, Son responsables de los riesgos que asumen e implementan acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero. El asesor es apasionado por servir responsablemente al cliente. Todos esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo.

“Comprometidos con el desarrollo de la gente”. Promoviendo el desarrollo de los colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades. Los productos ofrecidos por Mibanco son dirigidos principalmente a microempresas, pequeñas empresas y personas naturales con bajos y medianos recursos según el sector económico.

La problemática que tuvo el banco es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgo crediticio debido a flexiones políticas de crédito como falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario del negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento, etc. Trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de crédito como son los requisitos generales de un crédito; contar con DNI, acreditar domicilio estable, contar con buen historial crediticio o por bancarizar y presentar sustento de ingresos. Apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago (cuantitativo) y evaluación cualitativa, razón por el cual se investiga la propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad.

La problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de Mibanco, se observa en la baja obtención de utilidades y resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez de la institución y la seguridad en sus aportes, y ha sido siempre la preocupación de gerentes, trabajadores que es minimizar dicho problema de morosidad a través de una adecuada gestión de riesgo crediticio.

## **1.2 Trabajos Previos**

A nivel internacional y nacional existen trabajos previos del estudio de las dos variables: riesgo crediticio y morosidad, estos trabajos servirán de apoyo significativo para al desarrollo de la presente investigación.

### **Trabajos previos internacionales**

Ortiz, T. y Pillco, L. (2015). *Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y El Riesgo de Morosidad de sus Socios*. Tesis para obtener título de contador público auditor, carrera de contabilidad y auditoría, Universidad de Cuenca, Cuenca-Ecuador.

El objetivo del tema planteado ha sido conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa, se realiza un análisis a los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de tener una visión clara de la situación en la Cooperativa, mediante la aplicación de Indicadores Financieros que se determina la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito. Estudio científico utilizó una metodología descriptiva correlacional - no experimental, Permite llegar al conocimiento de todos los aspectos que abarca un Plan de Riesgo rápido, eficiente y un Manual de Provisiones, que logrará proteger a la Cooperativa sus recursos, humanos, económicos y materiales, partiendo desde la gestión administrativa, control interno y una correcta planificación y aplicación del plan de contingencia.

Población estuvo conformada por el los jefes y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y la Técnica utilizada fue la entrevista cuyo instrumento la guía de revisión, también se utilizó como instrumento los análisis estadísticos.

Los autores concluyeron que de acuerdo a la investigación realizada, se puede apreciar la importancia del análisis de las provisiones de cuentas incobrables y el riesgo de morosidad y así mediante el estudio se puede establecer las debilidades y falencias dentro de una cartera de crédito para la microempresa. Este estudio es relevante y sirvió para la realización del presente trabajo de investigación porque permite ver la relevancia que tiene la morosidad y el impacto de este sobre los estados financieros de una empresa enfocada a las microfinanzas.

Barrezueta, S. y Escobar, B. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Cotopaxi" cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 2010. Tesis para obtener título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador.*

El estudio científico tuvo como objetivo establecer el marco teórico, analítico y técnico de cómo establecer los Indicadores de Gestión económica que ayude a determinar con anticipación los riesgos, sobre todo permita asumir los correctivos a tiempo, se utilizó como instrumento de recolección de datos los cuestionarios y luego se procedió al análisis estadístico. El estudio científico utilizó una metodología descriptiva correlacional no experimental. La Población estuvo conformada por el los jefes y trabajadores de la *cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Cotopaxi"* y la Técnica utilizada fue los cuestionarios cuyo instrumento la guía de revisión.

Entre una las principales conclusiones realizado a la administración del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC Sucursal Latacunga se establece que el riesgo queda

inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo.

Este estudio es relevante y sirvió para la realización del presente trabajo de investigación porque permite ver la relevancia que tiene el plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad *de los clientes* y el impacto de este enfocado a las microfinanzas.

Oto, B. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Riobamba S.A.* Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba-Ecuador.

El objetivo fue determinar las causas que han originado variación al presupuesto inicial y tomar las medidas necesarias para que las resoluciones se rijan en base legal y contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos. Esta investigación es cuenta con diseño de investigación descriptiva correlacional no experimental. La población para esta investigación es de 106,000 clientes mensuales y 4,818 usuarios que asistieron diariamente en las ventanillas de la empresa en febrero 2011, además del gerente (1), miembros del nivel directivo (8) y empleados del área financiera (24) dando un total de 4,851, el instrumento que permitió examinar datos numéricos que se abordan fue realizando mediante las encuestas, cuestionario y el análisis estadístico.

Se concluyó que la empresa elaboro un modelo de gestión financiera, estas herramientas tanto para el director, como al gerente de la empresa, que contribuyan a la toma de decisiones de manera más rápida y coordinada.

El aporte de esta investigación ayuda conseguir la presentación oportuna de la información, las estimaciones presupuestarias y el resultado de las

operaciones, principalmente en el control de morosidad y utilizando las herramientas como el uso de indicadores de gestión.

### **Trabajos previos nacionales**

De acuerdo a la investigación realizada se puede recopilar trabajos de investigación que cuentan con contenidos relacionados al tema.

*Salvador, F. (2015). Administración del Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N°222, AGENCIA HUAMACHUCO. Tesis para obtener el título de Licenciado de Administración, escuela académica profesional de Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.*

El estudio científico tuvo como objetivo determinar si la administración del riesgo de crédito influye en los niveles de morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N°222, AGENCIA HUAMACHUCO. Esta investigación cuenta con diseño de investigación descriptiva correlacional no experimental. En el marco metodológico se usó como instrumento las encuestas y el análisis estadístico, su población estuvo la primera dirigida a los empleados responsables de la gestión de los créditos, tomando como muestra el total de la población (12 trabajadores) y la segunda encuesta dirigida a los socios prestatarios, tomando como muestra 94 socios de un total de 1459 y también el análisis de datos.

Entre una de sus principales conclusiones se tuvo que, de acuerdo a la investigación realizada, se puede apreciar que, en función a la competencia del mercado, las organizaciones deben de contar con una administración eficaz que les permita hacer frente a la competencia y eso se refleja en todas las entidades financieras porque se trabaja en función a metas mensuales.

*Calderón, R. (2014). La Gestión de Morosidad y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo –Agencia Sede Institucional – Periodo 2013. Tesis para obtener el título de Licenciado de*

Administración, escuela de Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Estudio científico tuvo como objetivo determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. –Agencia Sede Institucional – PERIODO 2013. En el marco metodológico se aplicó el método, esta investigación cuenta con diseño de investigación descriptiva correlacional – no experimental por ser una investigación en donde permite señalar las principales características de las variables objetivo de estudio, recopilando datos e información que provienen de la realidad sin que estos sean modificados o alterados, para después realizar el análisis de datos.

Se usó como instrumento la recolección de información a través de la encuesta, cuestionarios a la muestra en estudio que está representada por los 25 asesores de crédito de la agencia sede institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A y el análisis de datos.

Entre una de sus principales conclusiones se concluye que la gestión de riesgo crediticio influyo disminuyendo los niveles de morosidad en la agencia sede institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A, en el periodo 2013. Esta investigación permite poder extrapolar la situación del mercado de Trujillo en el mercado de lima (específicamente al distrito de SAN JUAN DE MIRAFLORES), debido a que presentan variables muy parecidas.

Baltodano, R. (2014). *Las Políticas de crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad en caja municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén Año 2012*. Tesis para obtener el título de Licenciado de Administración, escuela de Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Estudio científico tuvo como objetivo analizar las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén Año 2012. Marco metodológico. El

tipo de estudio es una investigación aplicada y descriptiva- correlacional transversal, debido a los objetivos que se plantea, también se debe tener en consideración que su población constituye la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. para la ciudad de Chepén en el año 2012. Se usó como instrumento la recolección de información a través de la encuesta y la muestra en estudio que está representada por los 30 asesores de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana en la ciudad de Chepén.

Los autores concluyeron que, de acuerdo a la investigación realizada, se puede apreciar que el bien el uso de las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad.

Su aporte es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos, metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito.

### **1.3 Teorías Relacionados al Tema.**

#### **1.3.1 Riesgo Crediticio**

Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).

Es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación. En el caso de operaciones fuera de balance particularmente vinculadas con la actividad de la tesorería en derivados, suele hablarse de “riesgo de contrapartida “, estas operaciones pueden ser activas y pasivas durante la vida de la operación y el riesgo no alcanza normalmente la totalidad de los importes principales o nominales sino a la pérdida en que se incurriría en caso de incumplimiento al tener que reponerlas en el mercado. En este tipo de operaciones existen dos elementos que deben cuantificarse para obtener una medida real de riesgo de crédito: a) el “riesgo actual” (coste de reposición) que es el valor que perdería actualmente la entidad si quebrara la contrapartida; y b) el “riesgo potencial”, es decir, la cifra que adicional y potencialmente podría llegar a perderse si la contrapartida no cumpliera sus obligaciones en el futuro. (p.19)

Los autores afirman que el riesgo crediticio, refiere de posibles pérdidas por parte del incumplimiento de los clientes y se tiene que minimizar, la irrecuperabilidad para la buena gestión de cartera de clientes, en su mayoría de veces emisores es afectada por la poca solvencia, baja de liquidez de ingresos.

Para Santadreu, E. (2009). Afirma: “Manifiesta fundamentalmente el riesgo crediticio es el que se concede a los clientes, en el cual concurren a su vez en el riesgo de insolvencia, riesgo jurídico y riesgo técnico o instrumental”. (p.166).

Es importante mencionar la responsabilidad del cliente, es hacer frente a sus compromisos, ya que la poca liquidez afecta el pago y genera riesgos como la insolvencia, pero la minimización del riesgo jurídico constituye un Objetivo prioritario de la gestión crediticia.

Para (HARO, 2012) .afirma: “Pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago. (p.16)

Es importante mencionar que el riesgo crediticio es el incumplimiento de pago, lo cual con negociación se realiza un compromiso de pago el cual el cliente tiene que respetar, los bancos trabajan con compromisos de pago que es una herramienta para poder negociar la recuperación del crédito.

### **Características de riesgo crediticio**

Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012). Afirma: “Incorpora el riesgo actual (es el valor que perdería actualmente la entidad si quebrara la contrapartida) y el riesgo potencial (la cifra que adicional y potencialmente podría llegar a perderse si la contrapartida no cumpliera sus obligaciones en el futuro). (p.20)

## **Importancia**

La gestión de crédito es importante el continuo incremento en la complejidad de las instituciones financieras y en el ritmo de sus transacciones requiere que los intermediarios empleen cada vez técnicas más sofisticadas de manejo de riesgo y de monitoreo eficaces de las condiciones cambiantes en la exposición de riesgo.

## **Dimensiones**

### **Riesgo de emisor**

Según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).” Es el riesgo de cambio de potencial adverso en el valor de mercado de un título provocado por un cambio en la percepción respecto a la solvencia del emisor.” (p.19)

### **Indicador**

Solvencia.

### **Riesgo de liquidación.**

Según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).

Es el riesgo que asume una de las partes cuando no existe simultaneidad en el tiempo en el intercambio de flujos de pago/cobro o entrega de activos, bien sea por razones de insolvencia de la contraparte, por dificultades técnicas en el sistema de pagos utilizado o por la diferencia horarias. (p.20)

### **Indicadores**

- Flujo de pagos.
- Control de tiempos.
- Gestión de cobranzas.
- Sistematización de información.
- Sistema de pagos.

### **Riesgo país.**

Según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012). “definido como el que concurre en las deudas de un país, globalmente consideradas, por circunstancias distintas del riesgo comercial. A su vez comprende “riesgo soberano” y “riesgo de transferencia”. (p.20)

### **Indicadores**

- Perdida en los activos.
- Operaciones antes del balance.
- Tipos de interés.

### **Otras Teorías.**

### **Gestión de Crédito.**

Según Gómez y Lamus (2011), sostiene que “la Gestión de crédito o credit management, por su definición en inglés, está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes” (p.25)

El objetivo principal es el colocar o vender, los recursos a bajo costo y gestionar adecuadamente el otorgamiento de créditos con el fin de reducir el riesgo, según las políticas de cada entidad.

### **Crédito.**

Según Brachfield, P. (2009); manifiesta que: Crédito es la posibilidad de obtener dinero bienes o servicios sin pagar al momento de recibirlo a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro (p.21)

Se concluye que el crédito es un compromiso de dos partes, por una parte uno recibe un bien a cambio de devolverlo en un determinado tiempo acordado.

## **Aprobación de Crédito.**

Proceso durante el cual los prestamistas analizan los riesgos que presenta un prestatario particular y establecen condiciones apropiadas para el préstamo.

## **Centrales de Riesgo.**

Según Peralta (2009) manifiesta que: La Central de Riesgo es un sistema integrado de registros financieros, créditos, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. (p.1)

Se concluye que existen centrales de riesgo privadas y la central de riesgos de la SBS que se publica y se publica y rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159° y 160° de la ley N° 26702 .Las instituciones de crédito reportan a los usuarios para ser incluidos en la Central de Riesgo de la SBS, las entidades privadas manejan datos de diversas fuentes.

## **Clasificador del Deudor.**

<b>Categoría de riesgo</b>	<b>En Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas</b>	<b>En Créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas de Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente</b>	<b>En Créditos Hipotecarios para Vivienda</b>
0 Normal	Puntual en el pago	0 - 8 días	0 - 30 días
1 P. Potenciales	1 - 60 días	9 - 30 días	31 - 60 días
2 Deficiente	61 - 120 días	31 - 60 días	61 - 120 días
3 Dudoso	121 - 365 días	61 - 120 días	121 - 365 días
4 Perdida	más de 365 días	más de 120 días	más de 365 días

## **Financiamiento Empresarial.**

Según Beltrán (2010) manifiesta que: Es la obtención de recursos o medios de pago, destinados a la adquisición de capital de trabajo o de los bienes de capital que una empresa necesita para su normal desarrollo cumplimiento de sus bienes objetivos.

Asimismo las empresas, en diferentes momentos, requieren de apoyo financiero o financiamiento que les permite general movilizar sus recursos con el propósito de cubrir las necesidades desfases de caja previstos o imprevistos que se originan en el ciclo del negocio o para cubrir los requerimientos de inversiones. (p.414)

### **1.3.2 Morosidad**

Para **Brachfield, P. (2012)**. La palabra morosidad se define como:

Fenómeno económico que a diario las empresas intentan lidiar, para no perder liquidez y renovar la inversión, pues los morosos oponen resistencia al pago, excusándose por su incumplimiento. La puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa tiene varias acepciones y con frecuencia se denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.

La morosidad forma parte de ciertas prácticas vinculadas que se han perpetuado hace décadas, o tal vez, hace varios siglos. La influencia de la religión católica y de la tradición cristiana también ha colaborado a ser tolerantes con los deudores y los principios bíblicos están orientados hacia la condescendencia con los deudores. Es un fenómeno difícil de erradicar, puesto que forma parte de la costumbres de la sociedad latinoamericana, y ha estado enraizada en la tradición española hace siglos, de tal manera influye en nuestro país porque fueron estos colonizadores de la mayoría de países latinos en la historia (p.20)

### **Características de morosidad**

Según Brachfield, (2009). Define las características de la morosidad:

- Los morosos intencionales; deudores que pueden pagar pero no quieren. Son los de la mala fé, a que podrían pagar-puesto que tienen suficiente liquidez-pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretender ganar dinero a costa de los proveedores.
- Los deudores fortuitos o sobrevenidos, que quieren pagar pero no pueden. En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fé pero no pueden saldar la deuda a que por el momento no tienen liquidez.
- Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar. Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados.
- Los deudores circunstanciales, que pueden pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor. Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fé.
- Los deudores insumisos que aunque pueden pagar no quieren hacerlo a que no consideran que existía la deuda. Son los deudores que se niegan a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamado son injustos (p.132-133)

### **Importancia**

Es importante mencionar que La morosidad resulta del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serían las consecuencias si no regulariza sus compromisos.

Para Gonzales, J. (2012). Señala que:

La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, a formar parte obligada de nuevos morosos. La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre acreedores como también sobre deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos (p.8)

Es importante esta apreciación del autor, la morosidad es un fenómeno económico que las empresas a diario intentan lidiar para no afectar la liquidez y así renovar la inversión en los plazos acordados sin afectar el proceso.

Para Pascual, J. y Remache, C. (2012). Menciona “La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos. (p.7)

Es importante esta apreciación de los autores, La morosidad trae consigo efectos negativos hacia las entidades financieras, ya que pone en riesgo la recuperabilidad del crédito y por otro lado también se perjudica el cliente, por tal motivo es necesario usar todas las herramientas de cobranza, puede ser visitas anticipadas, realizar compromisos de pago el cual el cliente tiene que cumplir.

## **Dimensiones.**

### **Señales de alarma de impagos futuros.**

Uno de los puntos clave en la gestión de cobros es anticiparse a los problemas antes de tenerlos encima. Una empresa puede establecerse ciertos mecanismos de alarma que le avisaran con antelación en caso de que un cliente empiece a mostrar signos de transformarse en un mal pagador o que predicen una situación de insolvencia definitiva.

Según el autor Brachfield (2012) establece que:

Los deudores pocas veces son sinceros y explican a sus acreedores las verdaderas causas de su problema-suelen asegurar que es problema puntual y pasajero por lo que el acreedor deberá ser un buen "detective" y por medio de las pistas que descubra , podrá averiguar lo que sucede en realidad .Los morosos en muchos casos adoptan la estrategia del salto hacia adelante y continúan comprando a crédito a pesar de haber entrado en una crisis financiera importante sin importarle las consecuencias de sus actos. Algunos morosos profesionales son especialistas en presentarse como empresarios solventes y buenos pagadores, sin embargo al obtener el crédito muestran las verdaderas señales de alarma de impagos futuros, entre ellas están:

- Continuidad e incremento del crédito.
- Solvencia injustificada.
- Primer retraso del pago.
- Peticiones de aplazamiento.
- Cambio de domicilio.
- Disminución de patrimonio.
- Riesgo de inversión.
- Anulación de pedidos. (p. 33-49)

Si bien nunca tendremos la certeza absoluta de saber si un cliente va a cumplir con sus obligaciones de pago, si hemos utilizado todas las herramientas para identificar a un posible moroso; el autor propone que el acreedor debe de actuar como detective por medio de pistas descubrir las señales que los morosos ocupan para incumplir con sus obligaciones de pago; ya que nunca habrá una completa seguridad si un cliente va a cumplir con los acuerdos de pago.

### **Estrategia evasiva del deudor.**

Las estrategias son el conjunto de acciones que lleva a cabo el deudor para no cumplir con sus obligaciones comerciales. El autor Brachfield (2012) plantea que:

Uno de los objetivo de todo buen moroso es conseguir demora el pago lo máximo posible, ya que el tiempo juega siempre a su favor. El moroso experimentado sabe que cuando más retrase el cumplimiento de su obligación, mayores beneficios obtendrá. Por lo tanto, todo moroso avezado procura torear al acreedor el mayor tiempo que sea posible, puesto que con un poco de suerte no solo conseguirá demorar el pago de los débitos sino que incluso se librara de pagar .El moroso intenta

conseguir lo que dice el refrán “deuda vieja, es deuda muerta”. El objetivo final del moroso es que el acreedor acabe desistiendo, abandone los intentos de recuperar su crédito y de facto le condone la deuda. (Pp. 52-53)

Todo moroso sabe dominar ciertas técnicas y tácticas para conseguir sus fines que son las de pagar lo más tarde posible o incluso si se puede, evitar el pago de lo debido. El factor tiempo intentara ponerlo a su favor para ver si el acreedor se cansa y desiste de su lógico empeño en lograr intentar cobrar la deuda pactada. Los morosos frecuentemente buscara eludir su responsabilidad con ciertas estrategias casi imposible de notar.

### **Indicadores de la estrategia evasiva del deudor:**

- La evasiva piadosa.
- La evasiva ambigua.
- Traslado de culpabilidad.
- La demora máxima de pago
- Planteamiento de soluciones increíbles.
- Promesas de transferencias bancarias.
- Solicitud de paciencia.
- Justificación por falta de liquidez.
- Dilatación del moroso.
- Indeterminación del moroso.
- Imprecisión.

### **Las excusas del moroso.**

Según el autor Brachfield (2012) establece como desmontar las excusas del moroso:

Las excusas forman parte de las técnicas evasivas de los deudores, y habiendo comparado las excusas utilizadas en distintos continentes, he llegado a la conclusión de que siempre se repiten las mismas. En esto los morosos son poco originales, ya que las excusas son muy similares. Los malos pagadores utilizan excusas, ya que siempre intentan justificar su comportamiento, puesto que ningún moroso quiere reconocer que es un caradura; por esta razón, cuando el acreedor

les reclama el pago, ponen alguna excusa que les sirva para descargar su culpa y ganar tiempo.

El primer paso que hay que dar con las excusas de los deudores es dividirlos en tres grandes categorías, que son:

### **Las excusas objetivas**

Son excusas objetivas son aquellas que están fundadas sobre alguna base real, es decir, que aunque la excusa no sea válida, el argumento podría ser auténtico en alguno otro caso y excusar la falta de pago.

### **Las excusas subjetivas**

Las excusas subjetivas son aquellas que se inventa el sujeto moroso, no tienen ningún fundamento real. Las excusas subjetivas en realidad son meras cortinas de humo que utiliza el moroso alegando una circunstancia personal y que en ningún caso podría alegar el impago.

### **Las excusas absurdas.**

Ese tipo de excusas son pretextos absurdos que se inventan los deudores para demorar el pago. El acreedor no debe entrar a replicar esta clase de excusas ya que son totalmente falsas.

### **Otras Teorías.**

### **Políticas de Cobranza**

Córdoba (2012) definió que “las políticas de cobro son los métodos que utiliza la compañía para realizar la cobranza de sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas” (p. 209).

El autor concluye que son diferentes procedimientos de cobro que aplica una empresa para el momento de realizar una venta a crédito, otorgando un plazo razonable para su pago, con la confianza de que el cliente pague sus cuentas en

los clausulas establecidas para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

### **Procedimiento para el cobro**

Según Molina (2005) indico que la cobranza puede llevarse a cabo por medio de los siguientes conductos:

La cobranza a través de los cobradores, es por así decirlo, la más perfecta pues pasa por sus manos casi todos los recursos financieros de la compañía. A ello se les suma también a los vendedores, por medio de los abogados, utilizando los servicios bancarios y por ultimo las agencias de cobro (p.19).

Estos procedimientos deben basarse en recuperar las cuentas por cobrar sin afectar la permanencia del cliente, es decir, que se debe tener cuidado de no ser demasiado agresivo en la gestión de cobros. Los plazos fuera de las fechas pactadas con los clientes pueden generar repercusiones en cuanto a la liquidez de la compañía por lo que es importante contar con métodos eficaces que nos ayuden a disminuir la morosidad.

### **Normas documentos que respaldan la investigación.**

#### **Art.17 Resolución S.B.S N°926-2007 / “Determinación de la provisión de cobranza dudosa”**

Artículo 17°.- El total de facturas y documentos por cobrar impagos correspondientes a un mismo cliente, cuyo monto acumulado adeudado por gastos de conservación, otros servicios adeudados al AGD y las primas del seguro, incorporados en los títulos correspondientes, sea menor al 80% del valor patrimonial total de sus bienes en depósito representados en Certificados de Depósito y/o Warrants, actualizado con los retiros autorizados, cuando sea el caso, no requieren de provisión por cobranza dudosa de la cartera de clientes.

Los excesos de dicho monto acumulado adeudado sobre el porcentaje antes señalado, estarán sujetos a las provisiones establecidas en la siguiente tabla, cuyos días de atraso se computarán individualmente empezando con la factura y/o documento por cobrar impago más antiguo del total de facturas y documentos por cobrar impagos.

**Tabla de provisiones por cobranza dudosa**

<b>Categorías</b>	<b>Días calendario de atraso</b>	<b>Provisión requerida por el exceso</b>
NORMAL	Hasta 90 días	Ninguna
DEFICIENTE	Desde 91 días y hasta 180 días	50%
DUDOSO	Desde 181 días y hasta 360 días	75%
PÉRDIDA	Más de 360 días	100%

**Inciso “i” del art. 37 de la ley del impuesto a la Renta.**

Artículo 37° - A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener la fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no este expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia son deducibles:

- i) Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.  
No se reconoce el carácter de la deuda incobrable a:
  - (a) Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas.
  - (b) Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
  - (c) Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prorroga expresa.

## **1.4 Formulación del Problema.**

### **Problema General**

¿Cómo el riesgo de crediticio se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A - Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?

### **Problema Específico.**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo el riesgo de emisor se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo el riesgo de liquidación se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo el riesgo país se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio.**

Es importante exponer los beneficios de los resultados que se obtendrán en base a este estudio, de esta manera se justifica el desarrollo de la presente investigación, porque el estudio realiza importantes aportes a la comunidad estudiantil, directivos y a todo aquel que recurra a este trabajo.

### **Justificación teórica**

La investigación es importante, porque la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado a la actividad empresarial, ahora las entidades

financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor, el presente estudio está apoyado por los investigadores Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. Y Brachfield. P que establecen la existencia de dimensiones y sus indicadores.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo al que debe hacer frente a cualquier entidad financiera, un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir la proporción de la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento, por otro lado, la morosidad se ha convertido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros. Así una elevada cartera morosa es un problema que viabilidad de la institución.

### **Justificación práctica**

La investigación mediante la gestión de riesgo y morosidad, ayuda a minimizar los riesgos en los créditos lo cual ayudara hacer frente a las posibles cuentas que pasen a incobrables, utilizar las herramientas ayudan a negociar la recuperación del crédito.

### **Justificación Metodológica**

Esta investigación es importante porque con ello se pretende mostrar a los directivos, el grado de impacto del riesgo crediticio y la morosidad en la entidad financiera Mibanco, San Juan de Miraflores. De esta manera se podrá desarrollar políticas para contrarrestar la morosidad en entidades financieras.

Y luego se realizará también un análisis financiero para medir la rentabilidad, después de la implementación de las políticas actuales.

### **Justificación Económica**

Esta investigación es importante para la empresa; porque le permitirá obtener información oportuna y confiable para la toma de decisiones, además aplicando de manera adecuada los riesgos crediticios le va a generar mayor impacto en la rentabilidad.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A - agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### **Hipótesis Específica.**

#### Hipótesis específica 1

El riesgo de emisor se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

#### Hipótesis específica 2

El riesgo de liquidación se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

#### Hipótesis específica 3

El riesgo país se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

## **1.7 Objetivos.**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del Riesgo Crediticio con la morosidad en Mibanco — Banco de la Microempresa S.A en la Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores 2018.

## **Objetivo Específico.**

### **Objetivo específico 1**

Identificar la relación del riesgo de emisor con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### **Objetivo específico 2**

Precisar la relación del riesgo de liquidación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### **Objetivo específico 3**

Establecer la relación del riesgo país con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

## **II. MARCO MÉTODOLÓGICO**

## **2.1 Diseño de Investigación**

El diseño es no experimental, al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014) nos dice que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Sera de tipo descriptivo, según al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.”

Finalmente se incorpora la investigación correlacional, que según al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “Investigación correlacional Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”

### **Tipo de Estudio**

El estudio es una investigación científica aplicada, se propone transformar el conocimiento 'puro' en conocimiento útil. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral de las naciones. La investigación aplicada puede ser Fundamental o Tecnológica.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación

o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. Con el fin de ofrecer un referente comprensible de la expresión “investigación aplicada”, se exponen algunas de las ideas de Padrón (2006) al respecto, para quien la expresión se propagó durante el siglo XX para hacer referencia, en general, a aquel tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas, haciendo dos distinciones: a. La que incluye cualquier esfuerzo sistemático y socializado por resolver problemas o intervenir situaciones.

En ese sentido, se concibe como investigación aplicada tanto la innovación técnica, artesanal e industrial como la propiamente científica. b. La que sólo considera los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, para la solución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana.

## **2.2 Operacionalización de las variables.**

Se denominan variables a los constructos, propiedades o características que adquieren diversos valores. Es un símbolo o una representación, por lo tanto, una abstracción que adquiere un valor no constante. Son elementos constitutivos de la estructura de la hipótesis, o sea del enunciado de la hipótesis que establece su relación. (Nuñez Flores, 2007)

### **Variable 1. Riesgo Crediticio**

Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).

Es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación. En el caso de operaciones fuera de balance particularmente vinculadas con la actividad de la tesorería en derivados, suele hablarse de “riesgo de contrapartida”, estas operaciones pueden ser activas y pasivas

durante la vida de la operación y el riesgo no alcanza normalmente la totalidad de los importes principales o nocionales sino a la pérdida en que se incurriría en caso de incumplimiento al tener que reponerlas en el mercado. En este tipo de operaciones existen dos elementos que deben cuantificarse para obtener una medida real de riesgo de crédito: a) el “riesgo actual” (coste de reposición) que es el valor que perdería actualmente la entidad si quebrara la contrapartida; y b) el “riesgo potencial”, es decir, la cifra que adicional y potencialmente podría llegar a perderse si la contrapartida no cumpliera sus obligaciones en el futuro. (p.19)

Los autores refieren que el riesgo crediticio, es la posibilidad de pérdidas por parte del incumplimiento de los clientes y se tiene que minimizar, la irrecuperabilidad para la buena gestión de cartera de clientes, en su mayoría de veces emisores es afectada por la poca solvencia, baja de liquidez de ingresos.

## **Dimensiones.**

### **Dimensión 1. Riesgo de emisor.**

Indicador:

- Solvencia.

### **Dimensión 2. Riesgo de liquidación.**

Indicadores:

- Flujo de pagos.
- Control de tiempos.
- Gestión de cobranzas.
- Sistematización de información.
- Sistema de pagos.

### **Dimensión 3. Riesgo país.**

Indicadores:

- Pérdida en los activos.
- Operaciones antes del balance.
- Tipos de interés.

## **Variable 2. Morosidad.**

Para **Brachfield, P. (2012)**. La palabra morosidad se define como:

Fenómeno económico que a diario las empresas intentan lidiar, para no perder liquidez y renovar la inversión, pues los morosos oponen resistencia al pago, excusándose por su incumplimiento. La puntualidad o retraso en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa tiene varias acepciones y con frecuencia se denominan aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.

La morosidad forma parte de ciertas prácticas vinculadas que se han perpetuado hace décadas, o tal vez, hace varios siglos. La influencia de la religión católica y de la tradición cristiana también ha colaborado a ser tolerantes con los deudores y los principios bíblicos están orientados hacia la condescendencia con los deudores. Es un fenómeno difícil de erradicar, puesto que forma parte de la costumbres de la sociedad latinoamericana, y ha estado enraizada en la tradición española hace siglos, de tal manera influye en nuestro país porque fueron estos colonizadores de la mayoría de países latinos en la historia (p.20)

Es importante resaltar que la morosidad resulta del incumplimiento de pago frente a sus compromisos, eso lo perjudica de manera general en el sistema financiero, por eso al momento de negociar la recuperación es necesario informar cuales serían las consecuencias si no regulariza sus compromisos.

## **Dimensiones**

### **Dimensión 1. Señales de alarma de impagos futuros.**

Indicadores:

- Continuidad e incremento del crédito.
- Solvencia injustificada.
- Primer retraso del pago.
- Peticiones de aplazamiento.
- Cambio de domicilio.
- Disminución de patrimonio.
- Riesgo de inversión.
- Anulación de pedidos.

## **Dimensión 2. Estrategia evasiva del deudor.**

Indicadores:

- La evasiva piadosa.
- La evasiva ambigua.
- Traslado de culpabilidad.
- La demora máxima de pago
- Planteamiento de soluciones increíbles.
- Promesas de transferencias bancarias.
- Solicitud de paciencia.
- Justificación por falta de liquidez.
- Dilatación del moroso.
- Indeterminación del moroso.
- Imprecisión.

## **Dimensión 3. Las excusas del moroso.**

Indicadores:

- Las excusas objetivas.
- Las excusas subjetivas.
- Las excusas absurdas.

Tabla 1.

*Operacionalización de Variable: Riesgo Crediticio*

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Riesgo Crediticio	<p>Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).                      Es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación. En el caso de operaciones fuera de balance particularmente vinculadas con la actividad de la tesorería en derivados, suele hablarse de "riesgo de contrapartida", estas operaciones pueden ser activas y pasivas durante la vida de la operación y el riesgo no alcanza normalmente la totalidad de los importes principales o nocionales sino a la pérdida en que se incurriría en caso de incumplimiento al tener que reponerlas en el mercado. (p.19)</p>	<p>Para medir el riesgo crediticio se utilizara los elementos de riesgo de emisor, riesgo de liquidacion y riesgo pais ; a travez del cuestionario.</p>	Riesgo de emisor.	Solvencia	1,2,3,4	Cuestionario	Escala de Likert
			Riesgo de liquidacion.	Flujo de pagos	5		
				Control de tiempos	6, 7		
				Gestión de cobranzas	8, 9, 10		
				Sistematizacion de información	11, 12		
				Sistema de pagos	13, 14, 15		
			Riesgo pais.	Perdida en los activos	16, 17		
				Operaciones antes del balance	18, 19		
				Tipos de interes	20, 21, 22		

Anexo 2

operacionalización de variable: morosidad

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Morosidad	Segun Brachfield. P.(2012). La morosidad es un fenomeno economico que a diario las empresas intentan lidiar , para no perder la liquidez y renovar la inversion. Pues los morosos oponen resistencia al pago , excusandose por su incumplimiento. (p.20)	La morosidad es la lentitud , retraso , dilatacion o demora del compromiso de pagos pactados. Para incurrir en un impago el deudor utilizara estrategia y excusas capaces de ser impredecibles y lograr de sta forma condonar una deuda . Esta variable fue utilizada utilizando el cuestionario como instrumento.	Señales de alarma de impagos futuros	Dificultad en la capacidad de informacion.	1	Cuestionario	Escala de Likert
				Continuidad e incremento en el credito.			
				solvencia injustificada.	2		
				primer retraso del pago.	3		
				peticiones de aplazamiento.	4		
				Cambio de domicilio.	5		
				Disminucion de patrimonio.	6		
				Riesgo de inversiones.	7		
				Anulacion de pedidos.	8		
			Trabajadores organizacionales y satisfechos.	9			
			Estrategias evasivas del deudor.	La evasiva piadosa.	10		
				La evasiva ambigua.	11		
				Traslado de culpabilidad.	12		
				La demora maxima de pago	13		
				Planteamiento de soluciones increíbles.			
				Promesas de tranferencias bancarias.	14		
				Solicitud de paciencia.			
				Justificacion por falta de liquidez.	15		
			Dilatacion del moroso.	16			
			Excusas del cliente	Indeterminación del moroso.			
				Imprecision.	17		
				Excusas objetivas.	18 , 19		
Excusas subjetivas.	20 , 21						
Excusas absurdas.	22						

## **2.3 Población y censo.**

### **Población.**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernandez Siamperi, Fernandez Collado, & Baptista Lucia).

La población que conformó la investigación está delimitada por 30 profesionales; administradores, contadores y técnicos entre hombres y mujeres, colaboradores de Mibanco S.A, Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### **Censo**

Es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos o la información demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo. Esta definición corresponde a la que actualmente utiliza naciones unidas, e incluye muchos aspectos más que la simple enumeración que para muchos ya constituye un censo.

El censo está conformada por 30 asesores de negocios con mayor porcentaje de mora en la cartera de clientes que gestionan en Mibanco S.A, Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **Técnica y recolección de datos.**

Son procedimientos realizados con el propósito de recabar la información Necesaria para el logro de los objetivos de una investigación.

Según, Méndez (1999, p.143)

Fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información.

También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: *fuentes primarias* y *fuentes secundarias*. Las *fuentes primarias* es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las *fuentes secundarias* es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

## **Encuesta**

Es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

## **Instrumentos.**

El cuestionario para la recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información de este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico, al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las Variables o conceptos.

Tabla 3

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Riesgo Crediticio	Encuesta	Riesgo Crediticio
Morosidad	Encuesta	Morosidad

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario Riesgo Crediticio se aplicó según escala de Likert:

Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

El cuestionario Morosidad se aplicó según escala de Likert:

Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Se aplicó el instrumento A (Riesgo Crediticio) y el instrumento B (Morosidad) para la contratación de las hipótesis.

### **Validez.**

Valderrama (2013) describe la validez: el nivel en que la medida revela con precisión el rasgo, característica o dimensión que se intenta medir (...), la validez se presenta en distintos niveles y es indispensable calificar el tipo de validez de la prueba (p.74)

El instrumento considerado para esta investigación es un cuestionario, para garantizar la eficacia y efectividad fundamentalmente si este calcula con precisión, objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se quiere medir de las variables ha sido validado por tres profesionales especializados en el tema, docentes de la Universidad César Vallejo S.A.C.; quienes han dado su visto bueno previa revisión señalando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 4

#### *Validación de juicio de expertos*

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mg. Dueñas Lujan ,Raúl	Aplicable
Experto 2.	Mg. Trinidad Macedo, Arnaldo	Aplicable
Experto 3.	Dr. Gonzales Moncada ,Teresa	Aplicable

**Confiabilidad.**

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el **Alfa de Cronbach**, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 5

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

- $\alpha$  = Alfa de Cronbach
- K = número de ítems
- $V_i$  = varianza inicial |
- $V_t$  = varianza total

*Figura 1: Formula de Alfa de Cronbach*  
Fuente: Imagen de la Web

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

### **Criterio de confiabilidad de valores**

Escalas: ALL de **Riesgo Crediticio**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	15	100,0
Casos	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	22

Confiabilidad muy alta

Escalas: ALL de **Morosidad**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	15	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	22

Confiabilidad muy alta

### Proceso de recolección de datos

La recolección de datos se refiere al proceso de obtención de información empírica que permita la medición de las variables en las unidades de análisis, a fin de obtener los datos necesarios para el estudio del problema o aspecto de la realidad social motivo de investigación. (Galtung, 1966)

### 2.5 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados.

Con respecto a las informaciones presentadas como cuadros, se formularán apreciaciones objetivas.

Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamentarán cada parte de la propuesta de solución al problema que dio inicio a la presente investigación, que serán presentadas en forma de recomendaciones.

### 2.6 Aspectos éticos

Amador, R. (2010). Manifiesta que la ética de la investigación ya no se limita a defender la integridad y el bienestar de los sujetos, a fin de protegerles frente a eventuales malas prácticas –a pesar de que esto sea todavía un aspecto fundamental–, sino que pretende definir un marco completo de actuación. Sin olvidar que la difusión y aplicación de estándares o de buenas prácticas científicas

no sólo beneficiarán a los sujetos de la investigación, los sujetos humanos, sino también a otros sujetos –no humanos– y a otros grupos. Grupos que antes eran invisibles o casi irrelevantes para la comunidad científica.

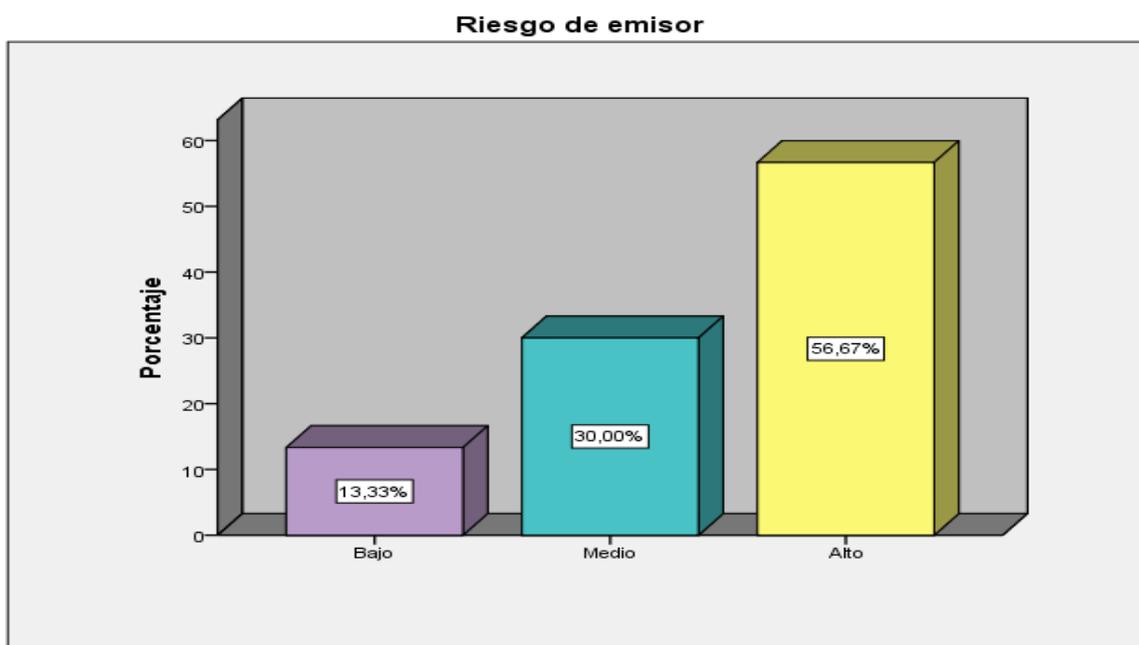
## **III. RESULTADOS**

**3.1. Resultados de la variable Riesgo Crediticio presenta 3 dimensiones cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 6

*Distribución Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

Riesgo de emisor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3	13,3
	Bueno	9	30,0	30,0	43,3
	Regular	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



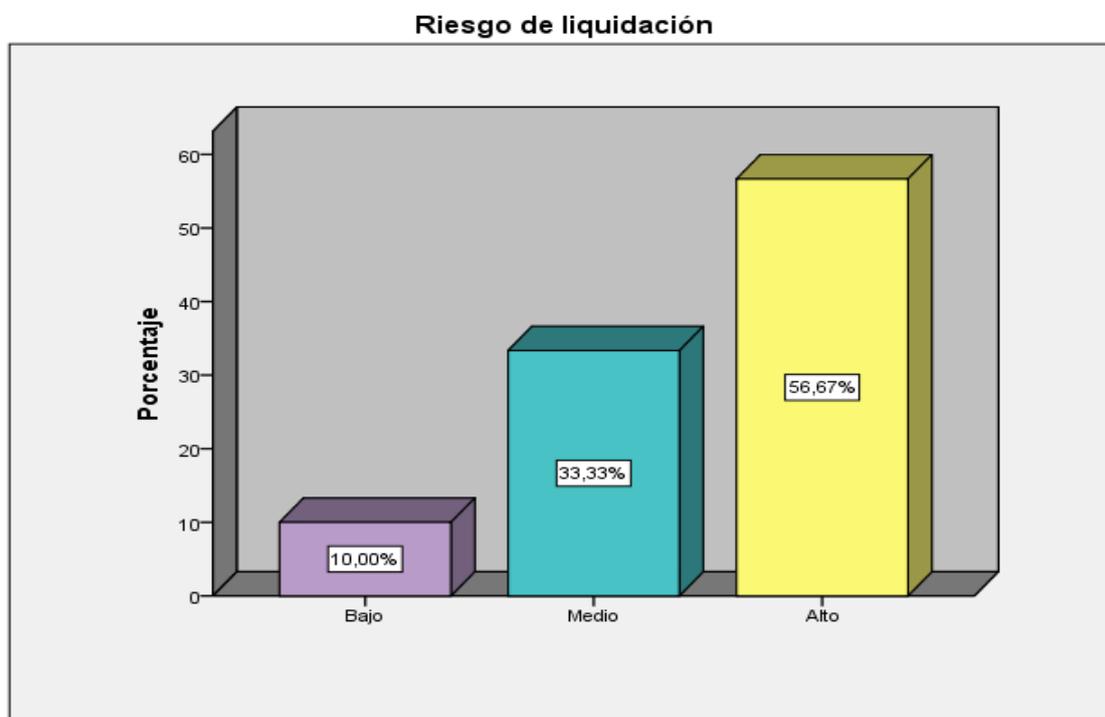
*Figura 2 . Frecuencia Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, respecto a Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 13,33% presenta un nivel Malo, el 30,00% presenta un nivel Bueno y el 56,67% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 7

*Distribución Riesgo de liquidación, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

<b>Riesgo de liquidación</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	10,0	10,0	10,0
	Bueno	10	33,3	33,3	43,3
	Regular	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



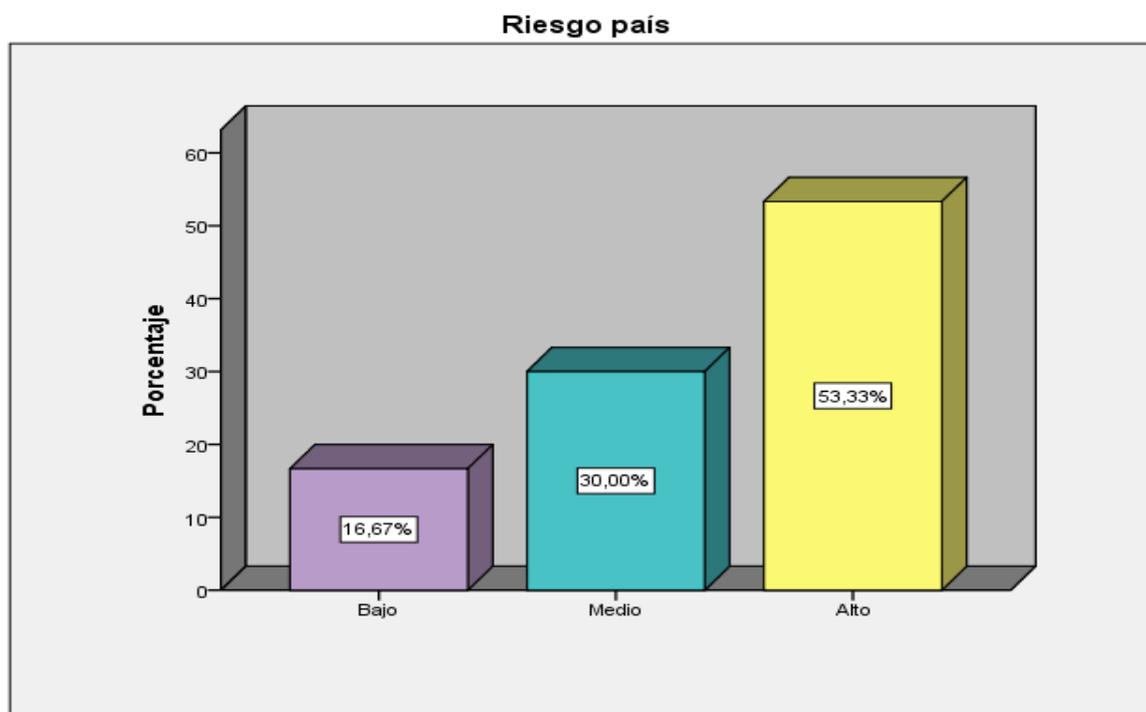
*Figura 3. Frecuencia Riesgo de liquidación, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, respecto a Riesgo de liquidación, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 10,00% presenta un nivel Malo, el 33,33% presenta un nivel Bueno y el 56,67% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 8

*Distribución Riesgo país, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

Riesgo país					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	9	30,0	30,0	46,7
	Regular	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 4 . Frecuencia Riesgo país, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

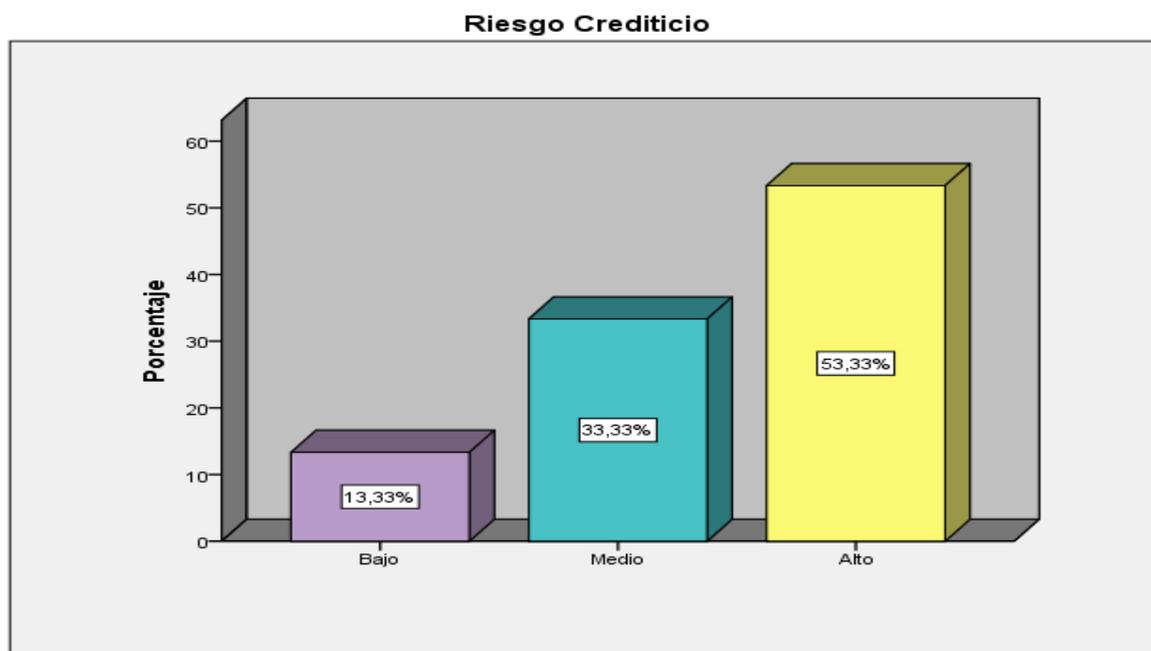
En la tabla 8 y figura 4 se observa que, respecto a Riesgo país, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018,

El 16,67% presenta un nivel Malo, el 30,00% presenta un nivel Bueno y el 53,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 9

*Distribución Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

Riesgo de emisor						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3		13,3
	Bueno	10	33,3	33,3		46,7
	Regular	16	53,3	53,3		100,0
	Total	30	100,0	100,0		



*Figura 5. Frecuencia Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, respecto a Riesgo de emisor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 13,33% presenta un nivel Malo, el 33,33% presenta un nivel Bueno y el 53,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

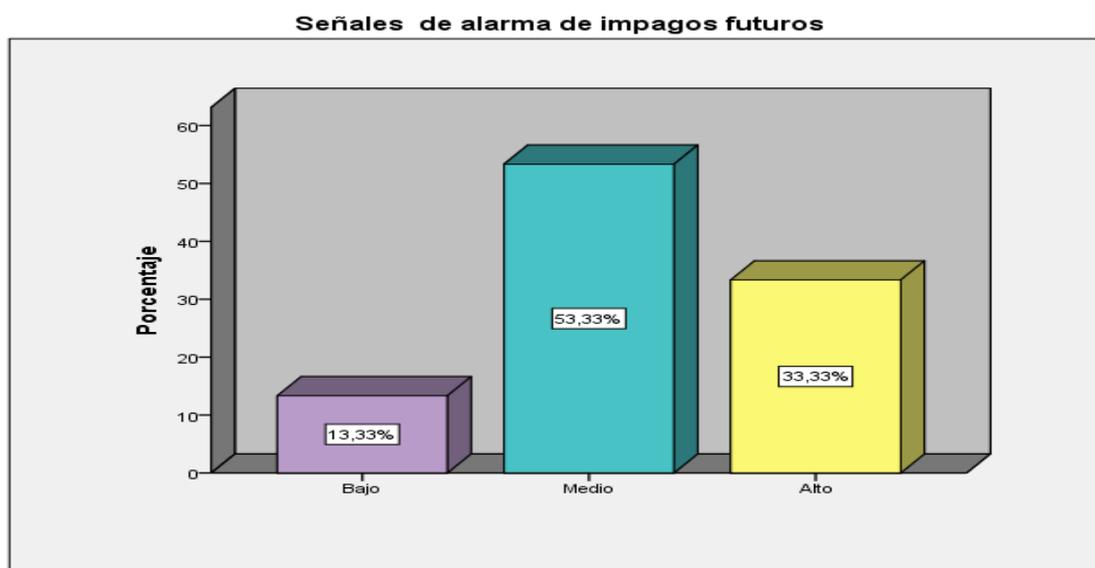
### 3.2. Resultados de la variable Morosidad presenta 3 dimensiones cuyos resultados presentamos a continuación:

Tabla 10

*Distribución Señales de alarma de impagos futuros, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

**Señales de alarma de impagos futuros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13,3	13,3	13,3
	Bueno	16	53,3	53,3	66,7
	Regular	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



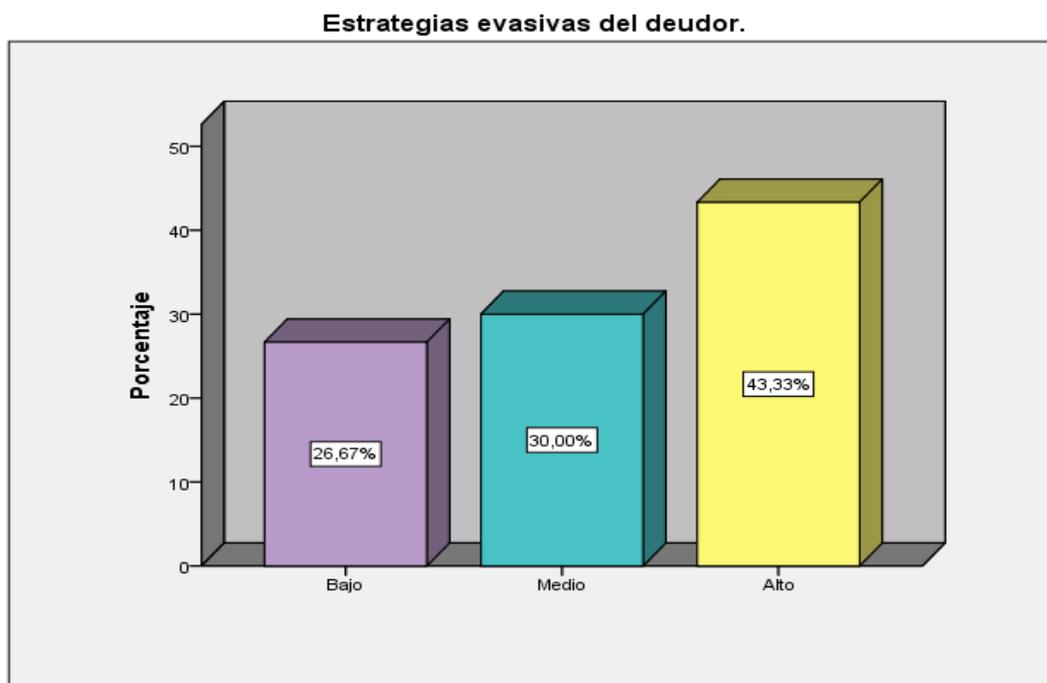
*Figura 6. Frecuencia Señales de alarma de impagos futuros, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 10 y figura 6 se observa que, respecto a Señales de alarma de impagos futuros, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 13,33% presenta un nivel Malo, el 53,33% presenta un nivel Bueno y el 33,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 11

*Distribución Estrategias evasivas del deudor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

<b>Estrategias evasivas del deudor</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	26,7	26,7	26,7
	Bueno	9	30,0	30,0	56,7
	Regular	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 7. Frecuencia Estrategias evasivas del deudor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 11 y figura 7 se observa que, respecto a Estrategias evasivas del deudor, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 26,67% presenta un nivel Malo, el 30,00% presenta un nivel Bueno y el 43,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 12

*Distribución Excusas del cliente, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

		Excusas del cliente			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	3	10,0	10,0	10,0
	Bueno	14	46,7	46,7	56,7
	Regular	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



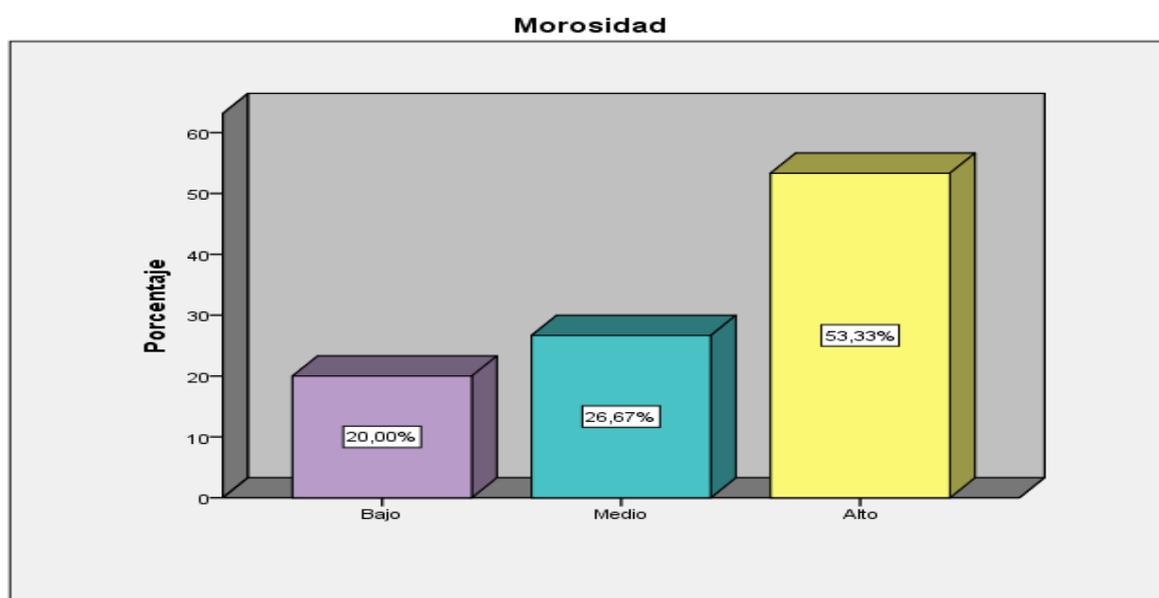
*Figura 8. Frecuencia Excusas del cliente, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 12 y figura 8 se observa que, respecto a Excusas del cliente, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 10,00% presenta un nivel Malo, el 46,67% presenta un nivel Bueno y el 43,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 13

*Distribución Morosidad, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

<b>Morosidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	20,0	20,0	20,0
	Bueno	8	26,7	26,7	46,7
	Regular	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



*Figura 9 . Frecuencia Morosidad, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

En la tabla 13 y figura 9 se observa que, respecto a Morosidad, en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, el 20,00% presenta un nivel Malo, el 26,67% presenta un nivel

Bueno y el 53,33% presenta un nivel Regular en las en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### 3.3. Relación entre las variables

Tabla 14

*Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones*

Pruebas de normalidad				
	Estadístico	Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Riesgo de emisor	,727	30		,000
Riesgo de liquidación	,725	30		,000
Riesgo país	,744	30		,000
Riesgo Crediticio	,745	30		,000
Señales de alarma de impagos futuros	,789	30		,000
Estrategias evasivas del deudor.	,778	30		,000
Excusas del cliente	,771	30		,000
Morosidad	,740	30		,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 30 individuos es por ello con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 35 el  $p_{\text{valor}}$  de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una

distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó Rho Spearman.

### 3.6. Validación de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ho:** Riesgo Crediticio no se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

**Ha:** Riesgo Crediticio si se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 15

*Riesgo Crediticio y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

		Correlaciones		
			Riesgo Crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Morosidad	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Riesgo Crediticio y

Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 16

*Cruzada Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

**Tabla cruzada Riesgo Crediticio\*Morosidad**

Recuento

		Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Riesgo Crediticio	Bajo	2	2	0	4
	Medio	4	6	0	10
	Alto	0	0	16	16
Total		6	8	16	30

Fuente: Cuestionario Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018

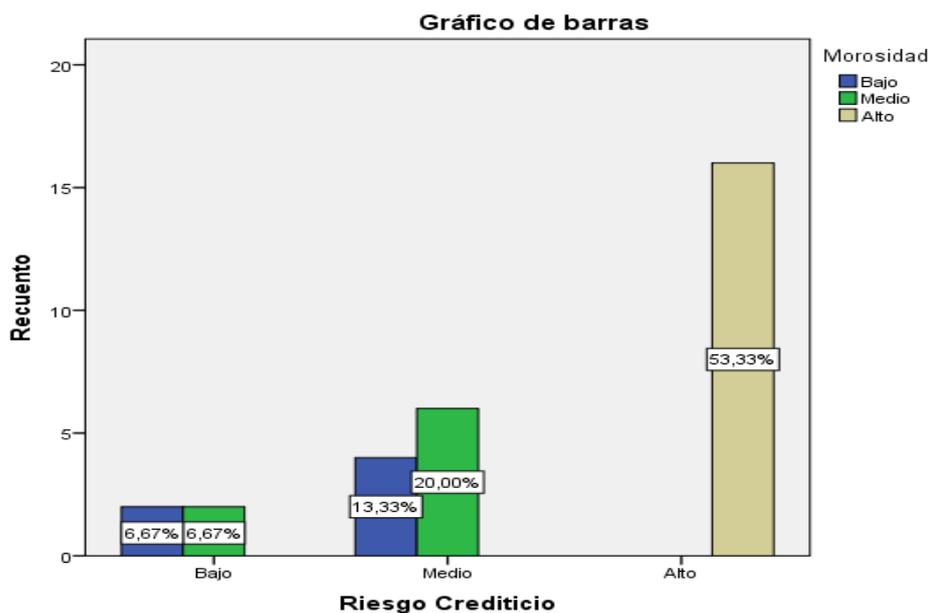


Figura 10: *Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018*

### Interpretación

Como se observa en la tabla 16 y figura 10; Riesgo Crediticio en un nivel Bajo, El 6,67% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San

Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 6,67% presenta un nivel Medio. Por otro lado, Riesgo Crediticio en un nivel Bueno, el 13,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 20,00% presenta un nivel Medio. Así mismo, Riesgo Crediticio en un nivel Regular, el 53,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. Presenta Morosidad en un nivel Alto.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** Riesgo de emisor no se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

**Ha:** Riesgo de emisor si se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 17

Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

<b>Correlaciones</b>			Riesgo de emisor	Morosidad
Rho de Spearman	Riesgo de emisor	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 18

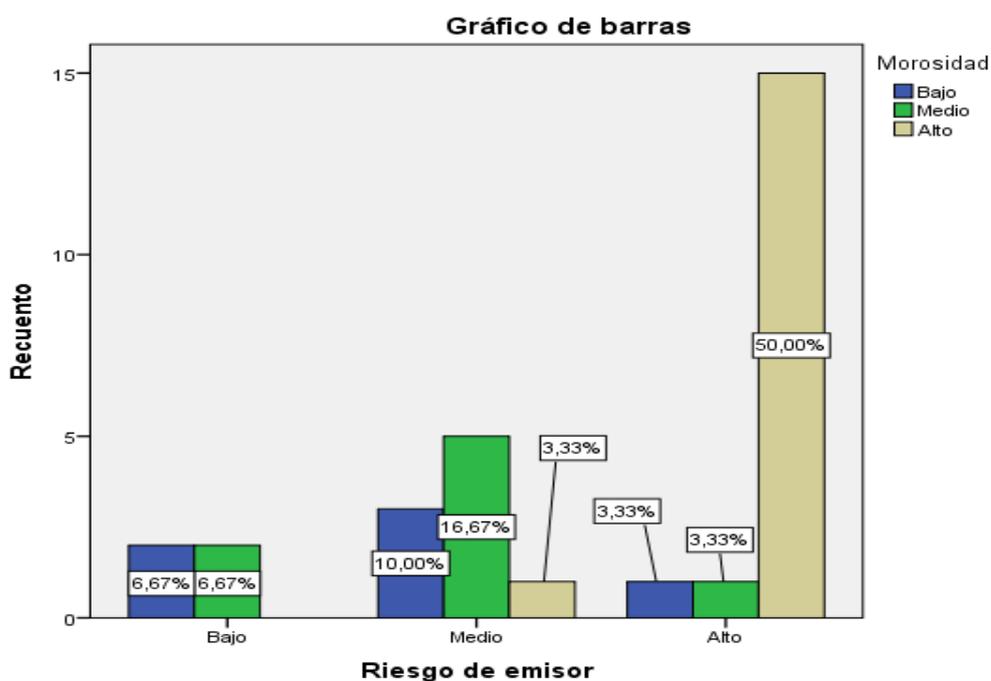
*Cruzada Riesgo de emisor y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

**Tabla cruzada Riesgo de emisor\*Morosidad**

Recuento

		Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Riesgo de emisor	Bajo	2	2	0	4
	Medio	3	5	1	9
	Alto	1	1	15	17
Total		6	8	16	30

Fuente: Cuestionario Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.



*Figura 11. Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

## **Interpretación**

Como se observa en la tabla 18 y figura 11; Riesgo de emisor en un nivel Bajo, El 6,67% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 6,67% presenta un nivel Medio. Por otro lado, Riesgo de emisor en un nivel Bueno, el 10,00% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo, el 16,67% presenta un nivel Medio y el 3,33% presenta un nivel Alto. Así mismo, Riesgo de emisor en un nivel Regular, el 3,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. Presenta Morosidad en un nivel Bajo, el 3,33% presenta un nivel Medio y el 50,00% presenta un nivel Alto.

## **Hipótesis específica 2.**

**Ho:** Riesgo de liquidación no se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

**Ha:** Riesgo de liquidación si se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 19

*Riesgo de liquidación y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

<b>Correlaciones</b>			Riesgo de liquidación	Morosidad
Rho de Spearman	Riesgo de liquidación	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Riesgo de liquidación y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 20

*Cruzada Riesgo de liquidación y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

**Tabla cruzada Riesgo de liquidación\*Morosidad**

Recuento		Morosidad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Riesgo de liquidación	Bajo	1	2	0	3
	Medio	4	6	0	10
	Alto	1	0	16	17
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

Fuente: Cuestionario Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

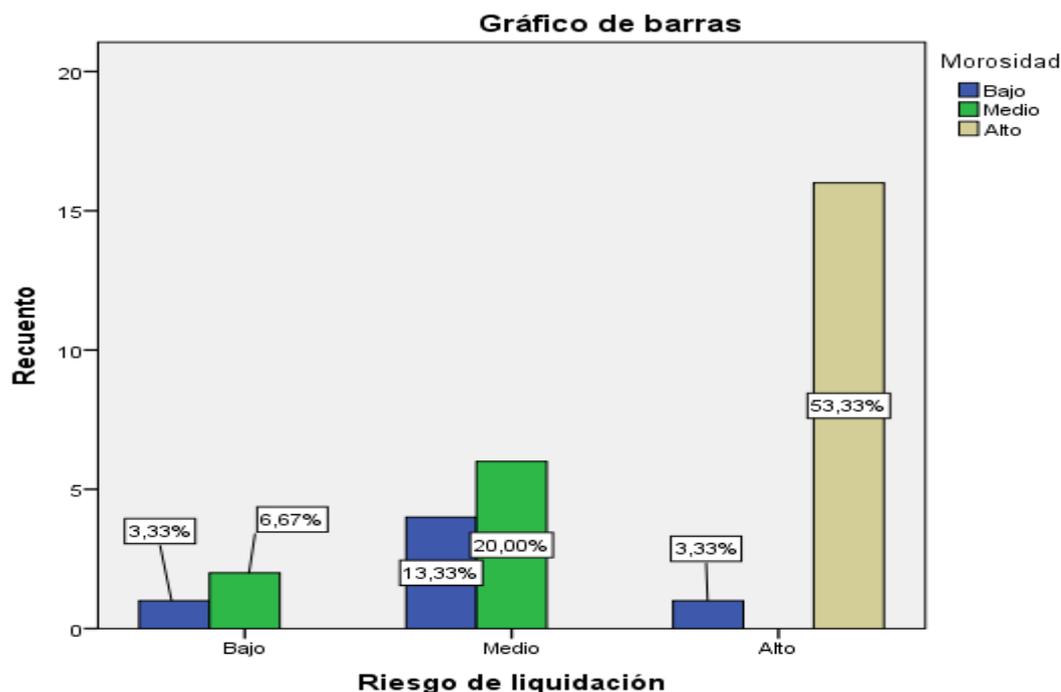


Figura 12 Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 20 y figura 12; Riesgo de liquidación en un nivel Bajo, El 3,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 6,67% presenta un nivel Medio. Por otro lado, Riesgo de liquidación en un nivel Bueno, el 13,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 20,00% presenta un nivel Medio. Así mismo, Riesgo de liquidación en un nivel Regular, el 3,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. Presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 53,33% presenta un nivel Alto.

### Hipótesis específica 3.

**Ho:** Riesgo país no se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

**Ha:** Riesgo país si se relaciona significativamente con Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

Tabla 21

*Riesgo país y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

<b>Correlaciones</b>				
			Riesgo país	Morosidad
Rho de Spearman	Riesgo país	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Riesgo país y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 22

*Cruzada Riesgo país y Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.*

**Tabla cruzada Riesgo país\*Morosidad**

Recuento		Morosidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Riesgo país	Bajo	2	3	0	5
	Medio	4	4	1	9
	Alto	0	1	15	16
Total		6	8	16	30

Fuente: Cuestionario Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

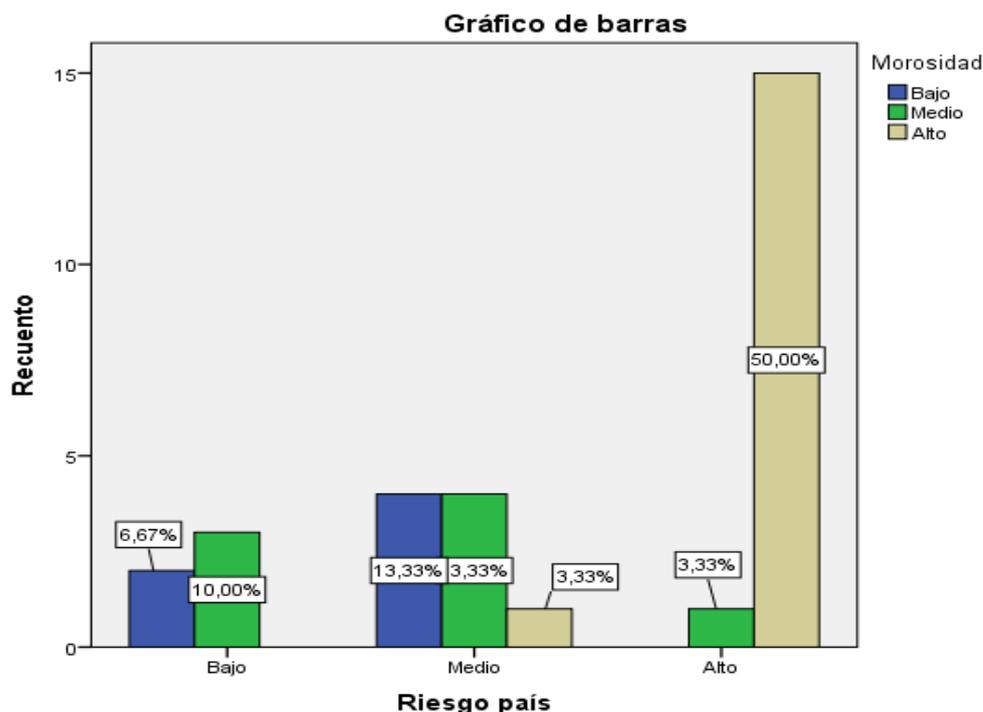


Figura 13 Cruzada Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

### Interpretación

Como se observa en la tabla 22 y figura 13; Riesgo país en un nivel Bajo, el 6,67% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo y el 10,00%

presenta un nivel Medio. Por otro lado, Riesgo país en un nivel Bueno, el 13,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018, presenta Morosidad en un nivel Bajo, el 3,33% presenta un nivel Medio y el 3,33% presenta un nivel Alto. Así mismo, Riesgo país en un nivel Regular, el 3,33% de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. Presenta Morosidad en un nivel Medio y el 53,33% presenta un nivel Alto.

## **IV. DISCUSIÓN**

## **Discusión.**

Ortiz, T. y Pillco, L. (2015). *En su estudio titulado Análisis Financiero de las Provisiones de Cuentas Incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA Y El Riesgo de Morosidad de sus Socios*. Llegaron a la conclusión en la importancia del análisis de las provisiones de cuentas incobrables y el riesgo de morosidad ; así mediante el estudio se puede establecer las debilidades y falencias dentro de una cartera de crédito para la microempresa. Este estudio es relevante y sirvió para la realización del presente trabajo de investigación porque permite ver la relevancia que tiene la morosidad y el impacto de este sobre los estados financieros de una empresa enfocada a las microfinanzas; por lo tanto se valora la relación con las señales de alarma de impagos futuros, según el autor Pere Brachfield , indica que Los morosos en muchos casos adoptan la estrategia del salto hacia adelante y continúan comprando a crédito a pesar de haber entrado en una crisis financiera importante sin importarle las consecuencias de sus actos. Algunos morosos profesionales son especialistas en presentarse como empresarios solventes y buenos pagadores, sin embargo al obtener el crédito muestran las verdaderas señales de alarma de impagos futuros.

Barrezueta, S. y Escobar, B. (2012). *En su estudio titulado Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Cotopaxi" cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 2010*. Llegaron a la conclusión que a la administración del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC Sucursal Latacunga se establece que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo.

Por lo tanto se valora que este estudio es relevante y sirvió para la realización del presente trabajo de investigación porque permite ver la relevancia que tiene el plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad *de los clientes* y el impacto de este enfocado a las microfinanzas , según Pra, I., Arguedas, R.,

Ríos, A. y Casáis, J. (2012). Es el riesgo que asume una de las partes cuando no existe simultaneidad en el tiempo en el intercambio de flujos de pago/cobro o entrega de activos, bien sea por razones de insolvencia de la contraparte, por dificultades técnicas en el sistema de pagos utilizado o por la diferencia horarias. (p.20)

Salvador, F. (2015). *Administración del Riesgo de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario LTDA N°222, AGENCIA HUAMACHUCO*. Entre una de sus principales conclusiones se tuvo que, de acuerdo a la investigación realizada, se puede apreciar que, en función a la competencia del mercado, las organizaciones deben de contar con una administración eficaz que les permita hacer frente a la competencia y eso se refleja en todas las entidades financieras porque se trabaja en función a metas mensuales según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012). Es el riesgo que asume una de las partes cuando no existe simultaneidad en el tiempo en el intercambio de flujos de pago/cobro o entrega de activos, bien sea por razones de insolvencia de la contraparte, por dificultades técnicas en el sistema de pagos utilizado o por la diferencia horarias. (p.20).

Calderón, R. (2014). *La Gestión de Morosidad y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo –Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*. Llegaron a la conclusión que la gestión de riesgo crediticio influyo disminuyendo los niveles de morosidad en la agencia sede institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A, en el periodo 2013. Esta investigación permite poder extrapolar la situación del mercado de Trujillo en el mercado de lima (específicamente al distrito de SAN JUAN DE MIRAFLORES), debido a que presentan variables muy parecidas.

Baltodano, R. (2014). *Las Políticas de crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad en caja municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén Año 2012*. Se concluyeron que, de acuerdo a la investigación realizada, se puede apreciar que el bien el uso de las Políticas de

Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la rentabilidad. Su aporte es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos, metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito. Según Pra, I., Arguedas, R., Ríos, A. y Casáis, J. (2012).” Es el riesgo de cambio de potencial adverso en el valor de mercado de un título provocado por un cambio en la percepción respecto a la solvencia del emisor.” (p.19)

## **V. CONCLUSIONES**

## 6.1 Conclusiones

En consideracion con los resultados obtenidos al aplicar el instrumento se conclue que:

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo Crediticio y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,924$ ,  $p < 0.05$ ).

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis especifica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo de emisor y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,754$ ,  $p < 0.05$ ).

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis especifica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo de liquidación y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,829$ ,  $p < 0.05$ ).

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis especifica 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa Muy alto, directamente proporcional y positiva, entre Riesgo país y Morosidad en las Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018. ( $r_s = 0,826$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

## Recomendaciones.

Se recomienda a:

Al área de negocios, los funcionarios y asesores de negocios, para tener una buena gestión preventiva del riesgo crediticio, reforzar las políticas y estrategias de gestión de créditos y de esta manera evitar malas colocaciones en los créditos. De seguir esta recomendación, se disminuirá sustancialmente la morosidad. (Ver tabla N°28)

El área de cobranza de la institución, a revisar las condiciones legales de los contratos de los créditos otorgados para agilizar las demandas que de acuerdo a ley se faculta por incumplimiento contractual que realizan algunos clientes. Para lograr esto es necesario realizar mayor contratación de personal especializado en esta materia. De aplicar la presente recomendación se estaría demostrando legalmente las implicancias. (Ver tabla N°32)

Al área de negocios, funcionarios y asesores, se debe de capacitar al personal manejo de sistemas de información y las herramientas que otorga la institución para la utilización de un adecuado otorgamiento de crédito. De aplicar se lograría contribuir a un control adecuado de los créditos y posterior disminución de la morosidad por que se utilizarían todas las herramientas para minimizar los riesgos. (Ver tabla N° 34)

## **VII. REFERENCIAS**

## Bibliografía

- Amador, M. G. (2010). Ética de la investigación. *Revista Iberoamericana De Educación*, 2.
- Barrezueta, S., & Escobar, B. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "educadores de cotopaxi" cacec de la ciudad de latacunga durante el periodo 2010*. Latacunga.
- BBVA. (2014). *Liquidez, solvencia y rentabilidad. Herramientas De Gestión*.
- BBVA. (S.F.). *Informe financiero 2010*. Recuperado El 04 De 07 De 2016, De <Http://Accionistaseinversores.Bbva.Com/Tlbb/Micros/Informes2010/Es/Gestiondelriesgo/Probabilidaddeincumplimientopd.Html>
- Bcrp. (S.F.). *Banco Central de Reserva del Perú*. Recuperado El 04 De 07 De 2016, De <Http://Www.Bcrp.Gob.Pe/Publicaciones/Glosario/C.Html>
- Belaunde, G. (10 De 01 De 2012). *Riesgo de crédito, ¿Ese Desconocido?* Lima, Lima, Peru.
- Carlos, P. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del Iece -Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad Y Técnicas Eficientes De Cobranza*. Guayaquil -Ecuador.
- Galtung, J. (1966). *Teoría y Método de la investigación social*. Buenos Aires, Eudeba.
- Haro, A. D. (2012). *Medición y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista Lucia, P. (S.F.). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, O. (1998). *Notas sobre psicometría*. Bogota Colombia.
- I., A. R. (2012). *Gestión y control de riesgo de crediticio con modelos avanzados (1 Ed)*. Madrid: Bascañuelos.

- Kerlinger. (2001). *Investigacion del comportamiento. Metodos De Investigacion En Ciencias Sociales*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Núñez Flores, M. I. (2007). *Investigacion educativa*. En M. I. Núñez Flores.
- Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito santa ana Ltda y el riesgo morosidad de sus socios*. Ecuador.
- Salvador, F. (2015). *Administración de riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y credito nuestra señora del rosario*. Trujillo: Universidad de Trujillo.
- Santadreu Martín, E. (2009). *Manual para la gestion de cobranzas de creditos*. España: Deusto.
- Scotiabank. (2011). *Memoria Anual 2011*.
- Brachfield, P. (Ed). (2012) *Cobro de Impagos*, Ediciones Gestión 2000. Barcelona -España
- Oto, B. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Riobamba s.a*. Tesis para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría c.p.a, escuela de ingeniería en contabilidad y auditoría, escuela superior politécnica de chimborazo, riobamba-ecuador.
- Calderón, R. (2014). *La gestión de morosidad y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo –agencia sede institucional – periodo 2013*. Tesis para obtener el título de licenciado de administración, escuela de administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en caja municipal de ahorro y crédito de sullana en la ciudad de Chepén año 2012*. Tesis para obtener el título de licenciado de

administración, escuela de administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Morales, R., Y Morales, A. (2014). Créditos Cobranzas. 1ra Edición Ebook.Mexico, Grupo Editorial Patria, S.A De Cv

Tamayo, M.(1999). *La Investigación*. 3ra Edición Arfo Editores Ltda santa fe de Bogota, d.c

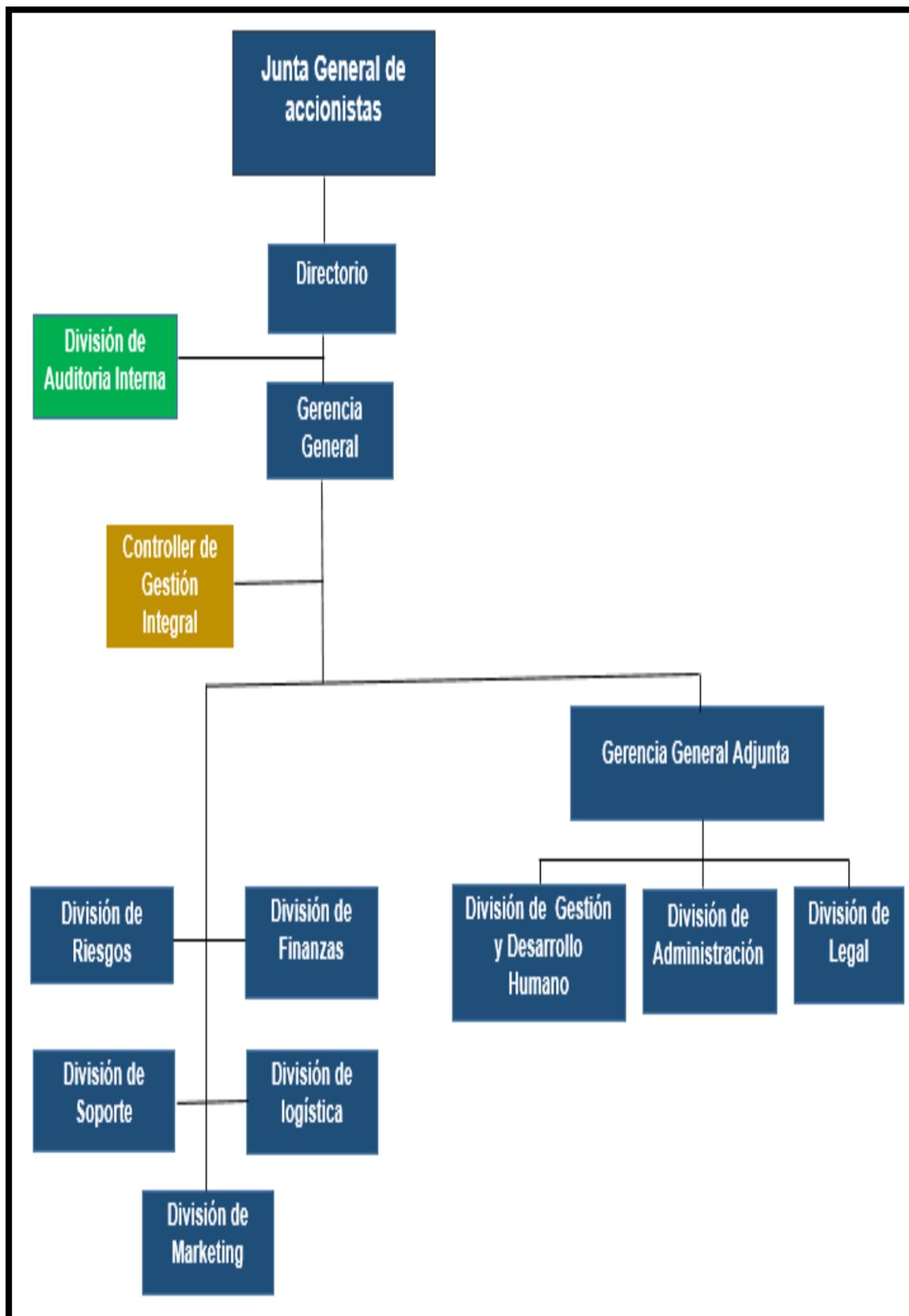
# **ANEXOS**

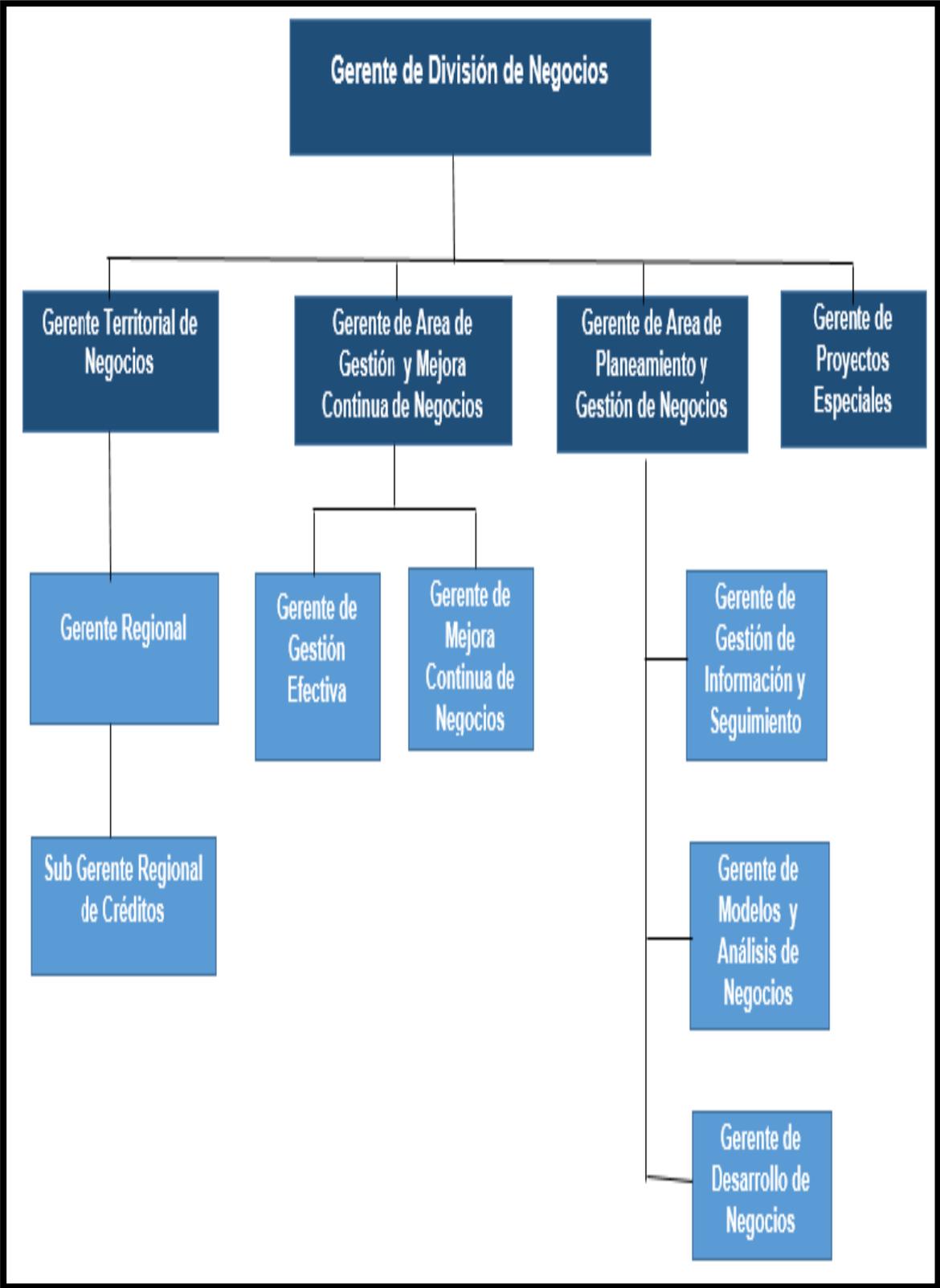
# ANEXO 1. Matriz de consistencia

Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco –Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	METODOLOGIA		
Problema general	Objetivo general	Hipotesis general	Riesgo Crediticio	Pra, L, Arguedas, R, Ríos, A. y Casás, J. (2012). Es la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación. En el caso de operaciones fuera de balance particularmente vinculadas con la actividad de la tesorería en derivados, suele hablarse de "riesgo de contrapartida", estas operaciones pueden ser activas y pasivas durante la vida de la operación y el riesgo no alcanza normalmente la totalidad de los importes principales o notacionales sino a la pérdida en que se incurra en caso de incumplimiento al tener que reponerse en el mercado. (p.19)	Para medir el riesgo crediticio se utilizara los elementos de riesgo de liquidacion y riesgo país ; a travez del cuestionario.	Riesgo de emisor	Solvencia	Escala de Likert	1,2,3,4	1 Diseño Metodológico. No experimental: transaccional correlacional		
¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en Mibanco- Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?	Determinar la relación del Riesgo Crediticio con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A- Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores 2018.	El riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.				Riesgo de liquidacion	Flujo de pagos		5			
							Control de tiempos		6,7			
							Gestión de cobranza		8,9,10			
							Sistematización de información		11,12			
							Sistema de pagos		13,14,15			
Riesgo país	Perdida en los activos	16 , 17										
	Operaciones antes del balance	18 , 19										
	Tipos de intereses	20 , 21 , 22										
Problema específico	Objetivo específico	Hipotesis específico				Morosidad	Segun Brachfield. (2012). La morosidad es un fenomeno economico que a diario las empresas intentan lidiar , para no perder la liquidez y renovar la inversion. Pues los morosos oponen resistencia al pago, excusandose por su incumplimiento. (p.20)		La morosidad es la lentitud , retraso , dilatacion o demora del compromiso de pagos pactados. Para incurrir en un impago el deudor utilizara estrategia y excusas capaces de ser impredecibles y lograr de sta forma condonar una deuda . Esta variable fue utilizada utilizando el cuestionario como instrumento.		Señales de alarma de impagos futuros	Escala de Likert
¿Cómo el riesgo de emisor se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?	Identificar la relación del riesgo de emisor con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	El riesgo de emisor se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	Dificultad en la capacidad de informacion	Continuidad e incremento en el credito	2							
				solvencia injustificada	primer retraso del pago			3				
					peticiones de aplazamiento.			4				
					Cambio de domicilio			5				
					Diminucion de patrimonio			6				
¿Cómo el riesgo de liquidación se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?	Precisar la relación del riesgo país con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	El riesgo de liquidación se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	Riesgo de inversiones	Anulacion de pedidos	7							
				Trabajadores organizacionales y satisfechos	La evasiva pládesa			8				
					La evasiva ambigua			9				
					Traslado de culpabilidad			10				
					La demora maxima de pago	11						
¿Cómo el riesgo país se relaciona con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018?	Establecer la relación del riesgo país con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	El riesgo país se relaciona significativamente con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A en la agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.	Estrategias evasivas del deudor.	Plantamiento de soluciones increíbles	12							
				Promesas de tranferencias bancarias	Solicitud de paciencia	13						
					Justificación por falta de liquidez	14						
					Dilatacion del moroso	15						
					Indeterminacion del moroso	Imprecision	16					
Excusas del cliente	Excusas objetivas	17										
	Excusas subjetivas	18 19										
Excusas absurdas	20 , 21											
								22	6. Tecnica de recoleccion de datos.			
										Tecnica: la encuesta , la entrevista y el analisis de datos. Instrumento: Cuestionario.		

## ANEXO 2. Organigrama de Mibanco





### ANEXO 3. Instrumento de Medición



"Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco -Banco de la Microempresa S.A -Agencia Pamplona , San Juan de Miraflores ,2018"

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL**

La presente encuesta es anónima, le agradecemos responder lo más objetivamente posible, marcando con un aspa en el recuadro de las preguntas, según la tabla que se indica:

Marque usted al número que considera en la escala siguiente;

<b>(1) NUNCA</b>	<b>(2) CASI NUNCA</b>	<b>(3) A VECES</b>	<b>(4) CASI SIEMPRE</b>	<b>(5) SIEMPRE</b>
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

VARIABLE 2: RIESGO CREDITICIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
RIESGO EMISOR	<b>Solvencia</b>					
	1	¿El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia , objetividad confiabilidad antes de colocar un credito?				
	2	¿Para el otorgamiento del credito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo?				
	3	¿En la propuesta de credito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del prestamo y evitar pérdidas por morosidad?				
RIESGO DE LIQUIDACION	4	¿Los colaboradores auditán la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia?				
	<b>Flujo de pagos</b>					
	5	¿Los pagos de los clientes son cumplidas , pues los montos otorgados fueron dados segun el analisis de su poder adquisitivo?				
	<b>Control de tiempo</b>					
	6	¿La institución tiene establecidas politicas , estrategia para la gestión de creditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportunamente?				
	7	¿El area de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los creditos otorgados para asegurar la recuperacion?				
	<b>Gestión de cobranza</b>					
	8	¿En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer , donde se prioriza las acciones de cobranza?				
	9	¿Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera?				
	10	¿La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad?				
	<b>Sistematizacion de informacion</b>					
	11	¿Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de informacion que contribuyen al control adecuado de los creditos?				
	12	¿La institucion cuenta con sistemas de informacion confiables que se auditan periodicamente?				
	<b>Sistema de pagos</b>					
	13	¿La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos?				
14	¿La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad?					
15	¿Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago?					
RIESGO PAIS	<b>Perdida en los activos</b>					
	16	¿Se actualiza la informacion del cliente cuando hay la perdida de sus activos?				
	17	¿La institución minimiza sus riesgos ante la perdida de activos de los clientes?				
	<b>Operaciones antes del balance</b>					
	18	¿Las solicitudes de credito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso?				
	19	¿La gestión de creditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido?				
	<b>Tipos de interes</b>					
	20	¿La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia?				
21	¿Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados?					
22	¿En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas?					

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL**

La presente encuesta es anónima, le agradecemos responder lo más objetivamente posible, marcando con un aspa en el recuadro de las preguntas, según la tabla que se indica:

Marque usted al número que considera en la escala siguiente:

<b>(1) NUNCA</b>	<b>(2) CASI NUNCA</b>	<b>(3) A VECES</b>	<b>(4) CASI SIEMPRE</b>	<b>(5) SIEMPRE</b>
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

VARIABLE 1: MOROSIDAD						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
SEÑALES DE ALARMA DE IMPAGOS FUTUROS	Dificultad en la capacidad de la informacion					
	1	¿La institucion cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de informacion de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato?				
	Solvencia injustificada					
	2	¿El area de negocios evalua la solvencia de los clientes antes de otorgar el credito?				
	Primer retraso de pago					
	3	¿La institucion cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente?				
	Peticones de aplazamiento					
	4	¿Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitacion en el area?				
	Cambio de domicilio					
5	¿Los clientes informan a la institucion el cambio de domicilio para evitar las sanciones?					
Disminución de patrimonio						
6	¿Ante la disminuci3n de patrimonio de los clientes, la institucion cuenta con el respaldo de la mercaderia almacenada?					
Riesgo de inversiones						
7	¿La institucion conoce que clientes presentan riesgo de inversi3n y sabe como negociar con ellos?					
Anulacion de pedidos						
8	¿Los clientes solicitan la anulacion de sus creditos antes de que corran los intereses?					
Trabajadores, organizaciones y satisfechos						
9	¿A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de credito?					
ESTRATEGIAS EVASIVAS DEL DEUDOR	La evasiva piadosa					
	10	¿El area de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas?				
	La evasiva ambigua					
	11	¿El area de cobranza sabe como lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago?				
	Traslado de culpabilidad					
	12	¿Los clientes de la institucion no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma?				
	La demora maxima de pago					
	13	¿La institucion cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad?				
	Promesas de transferencias bancarias					
14	¿Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria?					
Justificaci3n por falta de liquidez						
15	¿Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez?					
Dilataci3n del moroso						
16	¿Los clientes morosos optan por la dilataci3n en el tiempo de pago?					
Impresici3n						
17	¿Los clientes son imprecisos en sus pagos?					
EXCUSAS DEL CLIENTE	Excusas objetivas					
	18	¿Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas?				
	19	¿La instituci3n sabe como lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos?				
	Excusas subjetivas					
	20	¿Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas?				
	21	¿La instituci3n sabe como lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos?				
Excusas absurdas						
22	¿Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas?					

## ANEXO 4. Informe de Opinión de Expertos



### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Fanny Zavala Alfaro
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Completo
- 1.3 Especialidad del validador: Economista
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario
- 1.5 Título de la Investigación: Riesgo Crediticio y Solvencia en el Banco - Banco de la Nación
- 1.6 Autor del Instrumento: Unysonco Carlos Juana Adina/S.A. - AGENCIA PISCOPAL, SAN JUAN DE PINAZALES, 2018

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						84%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Riesgo Crediticio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Morosidad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

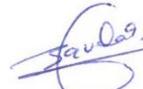
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

04-07-2018



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07356295 Teléfono N° 950942945

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Coenzales H. Tesea
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario
- 1.5 Título de la Investigación: Riesgo Crediticio y Rentabilidad en el Banco - Banco de la
- 1.6 Autor del Instrumento: Unybankes Condori Juana Avelin Microcréditos S.A - Agencia  
Paititona, San Juan de los Rios, 2018

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable: Riesgo Crediticio**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Morosidad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

04-07-2018

Firma del Experto Informante.

DNI, N°

Teléfono N°

949190051

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. TRINIDAD MASCOO ARNALDO
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE
- 1.3 Especialidad del validador: CONTABILIDAD
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5 Título de la Investigación: RIESGO CREDITICIO Y HONROSIDAD EN FIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.
- 1.6 Autor del Instrumento: UNYSONCO COORD. JUANA ADELINA AGENCIA ROTIPLOMA, SAN JUAN DE TIRAFIONES 2018

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					95	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable: Riesgo Crediticio**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Morosidad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

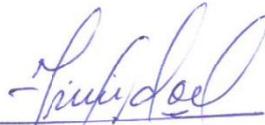
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

04-07-2018



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 01229994 Teléfono N° 99333496

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. DUEÑAS LUJAN RAUL
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE
- 1.3 Especialidad del validador: Mg. ADMINISTRACION
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5 Título de la Investigación: RIESGO CREDITIVO Y LIQUIDAD EN FIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA
- 1.6 Autor del Instrumento: UNYSONCO CONDORI JUANA ADELINA AGENCIA PATRIOTICA - SAN JUAN DE PIADIFLORES, 2018

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable: Riesgo Crediticio**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Morosidad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		

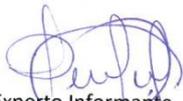
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 7 Julio 2018

  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 17826485 Teléfono N° 949259190

## ANEXO 5. Gráficos Tablas de Cuestionario

**Descripción de los resultados de la dimensión 1: Riesgo Crediticio presenta 22 items cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 23

Distribución El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.

**El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	23,3
	Algunas veces	8	26,7	26,7	50,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**1. El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito**

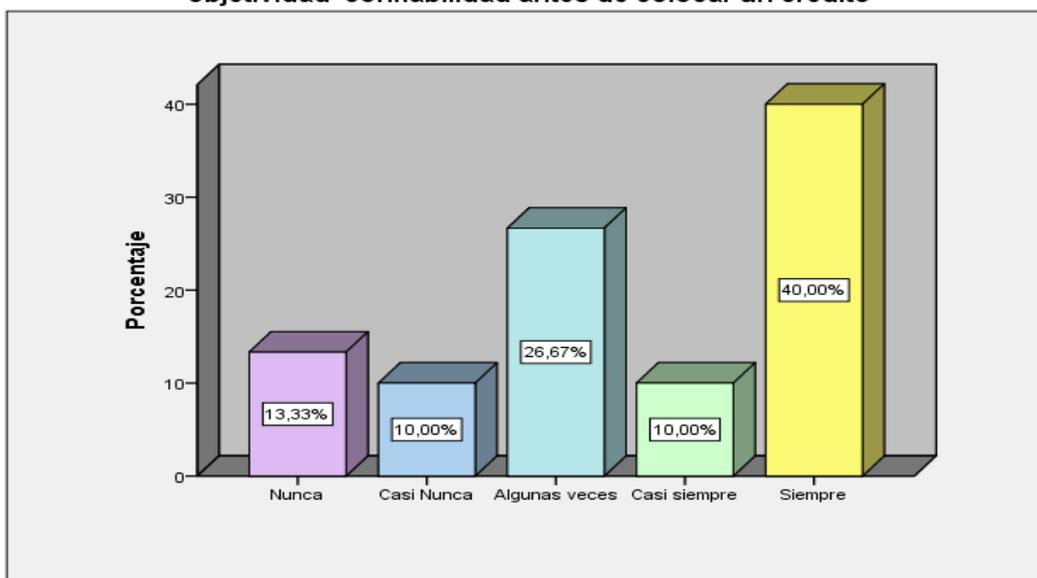


Figura 14. Frecuencia El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.

En la tabla 23 y figura 14 se observa que, respecto a El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia, objetividad confiabilidad antes de colocar un

crédito, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca, el 26,67% presenta un nivel Algunas veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en El asesor de negocios evalúa la solvencia del cliente con transparencia , objetividad confiabilidad antes de colocar un crédito.

Tabla 24

Distribución Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.

**Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.**

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	13,3	13,3	13,3
Casi Nunca	1	3,3	3,3	16,7
Algunas veces	9	30,0	30,0	46,7
Casi siempre	8	26,7	26,7	73,3
Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**2. Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo**

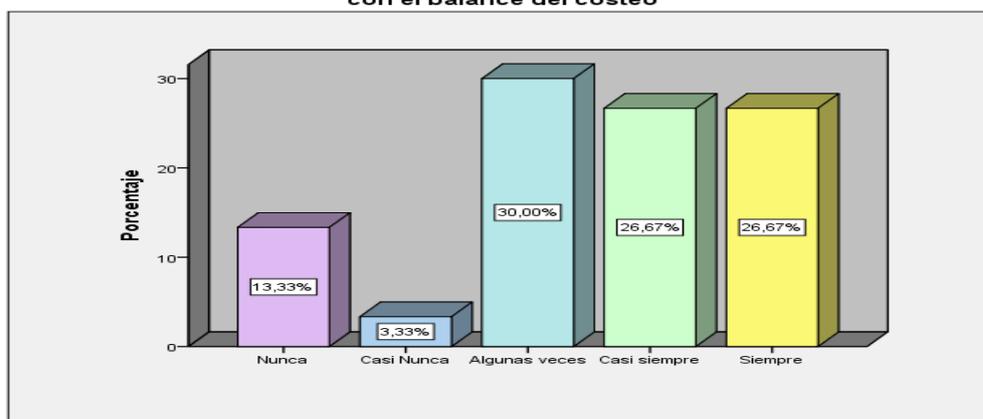


Figura 15. Frecuencia Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.

En la tabla 24 y figura 15 se observa que, respecto a Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi nunca, el 30,00% presenta un nivel Algunas veces, el 26,67% presenta un nivel Casi siempre y el 26,67% presenta un nivel

Siempre en Para el otorgamiento del crédito se asegura la capacidad de pago del cliente con el balance del costeo.

Tabla 25

Distribución En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.

**En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	23,3
	Siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**3. En la propuesta de credito se procura detallar el aporte de garantias suficientes para asegurar la recuperacion del prestamo y evitar perdidas por morosidad**

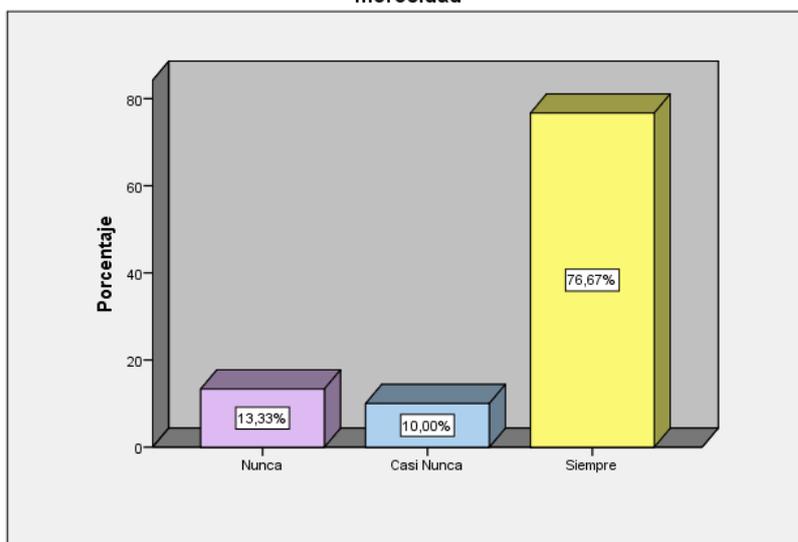


Figura 16. Frecuencia En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.

En la tabla 25 y figura 16 se observa que, respecto a En la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca y el 76,67% presenta un nivel Siempre en la propuesta de crédito se procura detallar el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.

Tabla 26

Distribución Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.

**Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	33,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

4. Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia

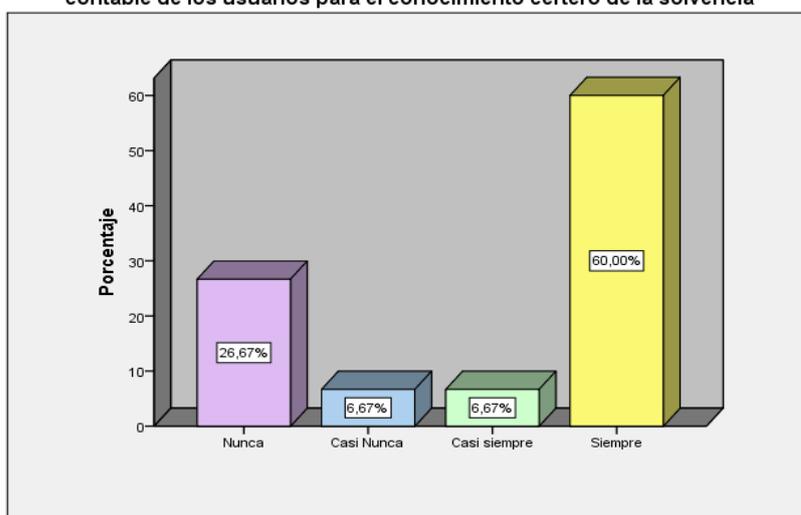


Figura 17. Frecuencia Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.

En la tabla 26 y figura 17 se observa que, respecto a Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia, el 26,67% presenta un nivel Nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi siempre y el 60,00% presenta un nivel Siempre en Los colaboradores auditan la documentación o información financiera - contable de los usuarios para el conocimiento certero de la solvencia.

Tabla 27

Distribución Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.

**Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	7	23,3	23,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

5. Los pagos de los clientes son cumplidas , pues los montos otorgados fuerón dados segun el analisis de su poder adquisitivo

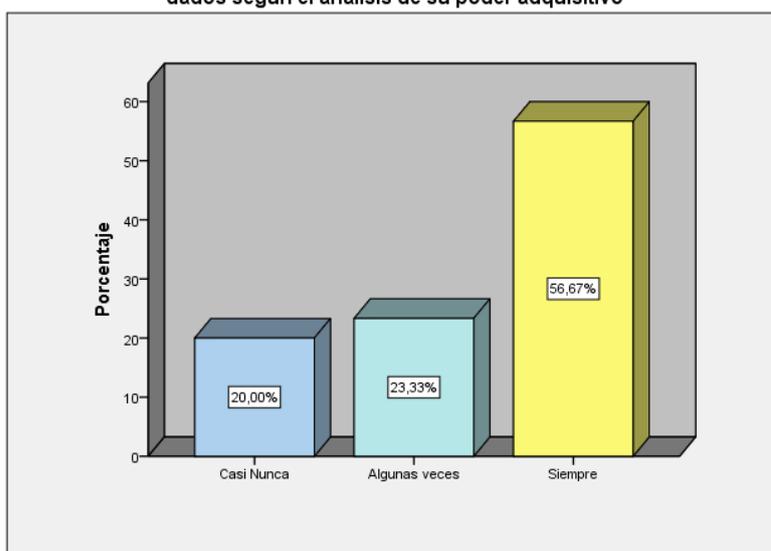


Figura 18 . Frecuencia Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.

En la tabla 27 y figura 18 se observa que, respecto a Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo, el 20,00% presenta un nivel Casi nunca, el 23,33% presenta un nivel Algunas veces y el 56,67% presenta un nivel Siempre en Los pagos de los clientes son cumplidas, pues los montos otorgados fueron dados según el análisis de su poder adquisitivo.

Tabla 28

Distribución La institución tiene establecidas políticas, estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportuna.

**La institución tiene establecidas políticas, estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportuna.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	3	10,0	10,0	20,0
Algunas veces	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

6. La institución tiene establecidas políticas , estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportuna

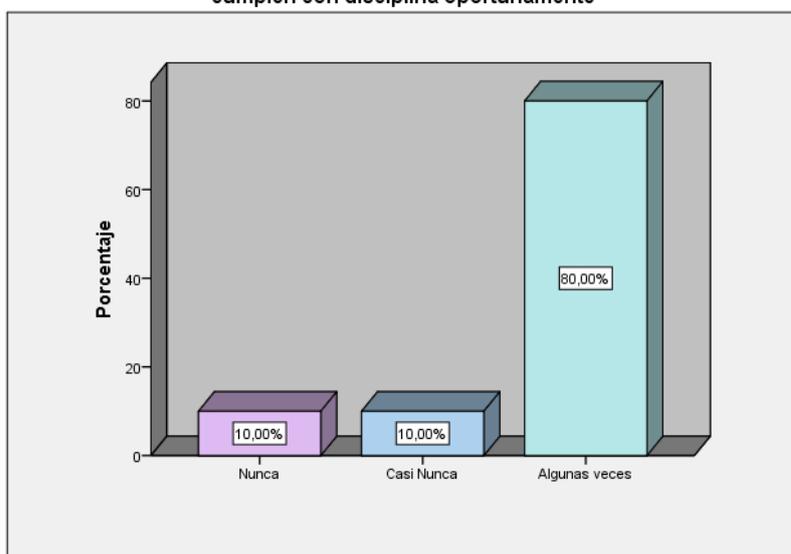


Figura 19 . Frecuencia La institución tiene establecidas políticas, estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportuna.

En la tabla 28 y figura 19 se observa que, respecto a La institución tiene establecidas políticas , estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportuna, el 10,00% presenta un nivel

Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca y el 80,00% presenta un nivel Algunas veces en La institución tiene establecidas políticas , estrategia para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad y los colaboradores la cumplen con disciplina oportunamente.

Tabla 29

Distribución El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.

**El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	4	13,3	13,3	23,3
Siempre	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

7. El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación

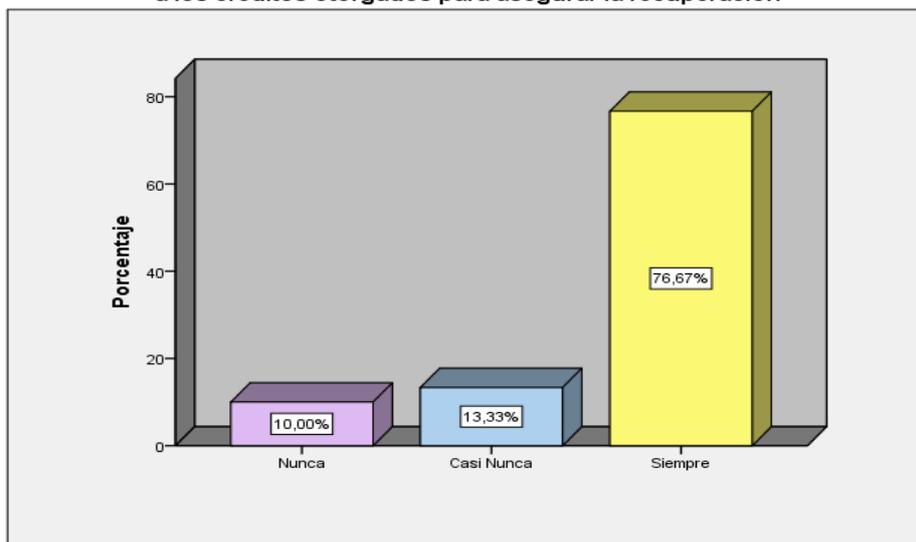


Figura 20 . Frecuencia El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.

En la tabla 29 y figura 20 se observa que, respecto a El área de negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca y el 76,67% presenta un nivel Siempre en El área de

negocios da a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.

Tabla 30

Distribución En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.

**En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

8. En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza

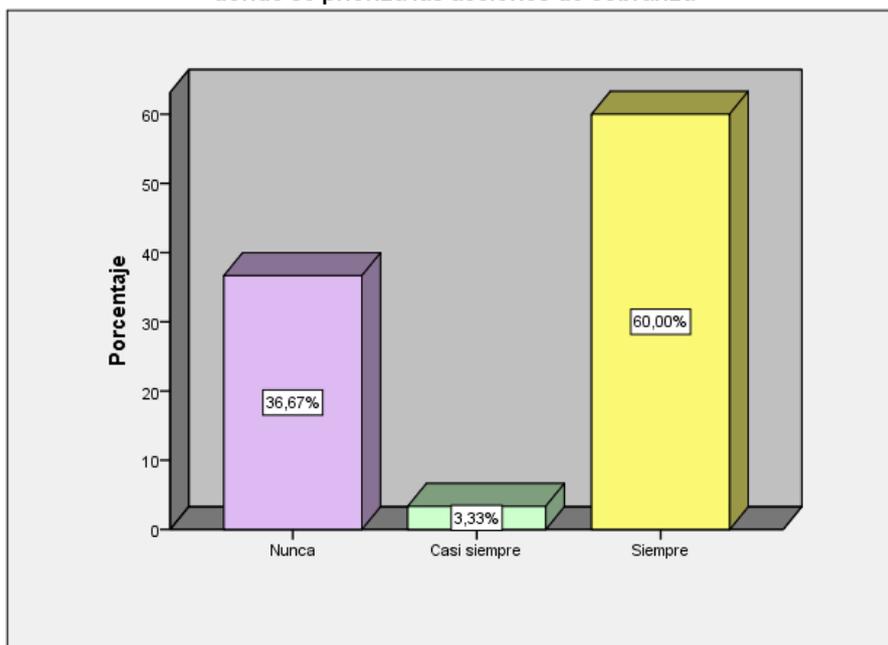


Figura 21. Frecuencia En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.

En la tabla 30 y figura 21 se observa que, respecto a En la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza, el 36,67% presenta un nivel Nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 60,00% presenta un nivel Siempre en la institución existe reporte de cobranza de saldos vencidos, por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza.

Tabla 31

Distribución Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.

**Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido		a	e	válido	acumulado
	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	13,3
	Algunas veces	23	76,7	76,7	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

9. Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera

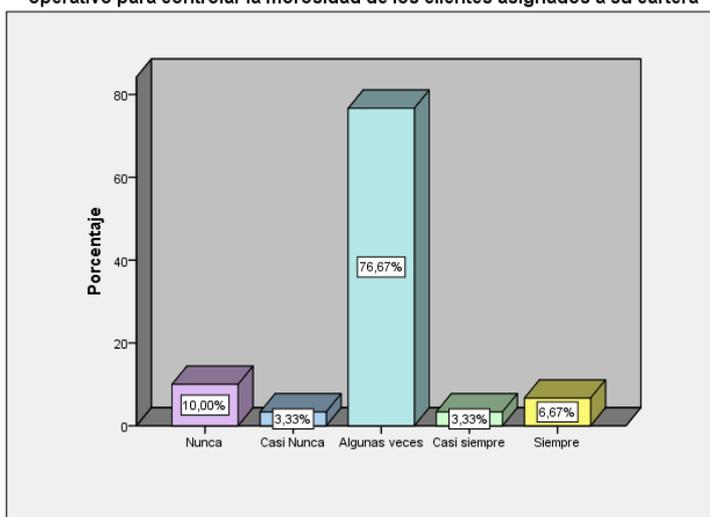


Figura 2 2 . Frecuencia Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.

En la tabla 31 y figura 22 se observa que, respecto a Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi nunca, el 76,67% presenta un nivel Algunas veces, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 6,67% presenta un nivel Siempre en Los colaboradores de cobranza aprovechan herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.

Tabla 32

Distribución La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.

**La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.**

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	6,7
	Algunas veces	23	76,7	76,7	83,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

10. La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad

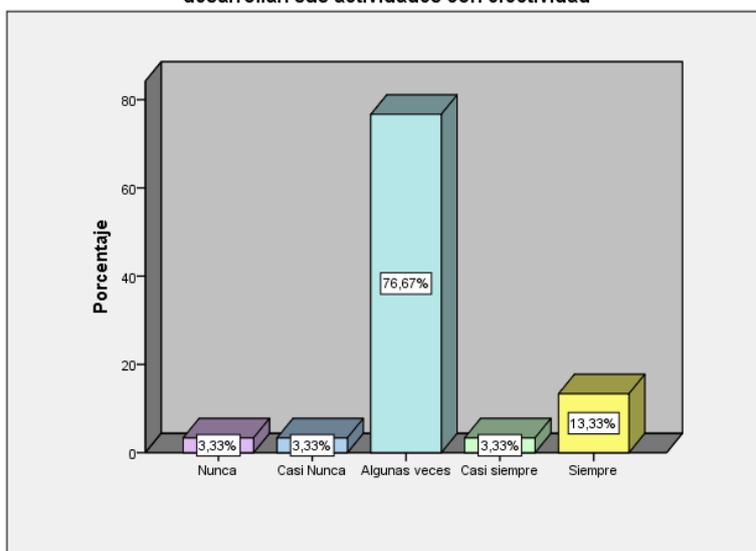


Figura 23. Frecuencia. La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.

En la tabla 32 y figura 23 se observa que, respecto a La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad, el 3,33% presenta un nivel Nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi nunca, el 76,67% presenta un nivel Algunas veces, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 13,33% presenta un nivel Siempre en La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que desarrollan sus actividades con efectividad.

Tabla 33

Distribución Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.

**Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.**

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	20,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	23,3
	Siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

11. Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos

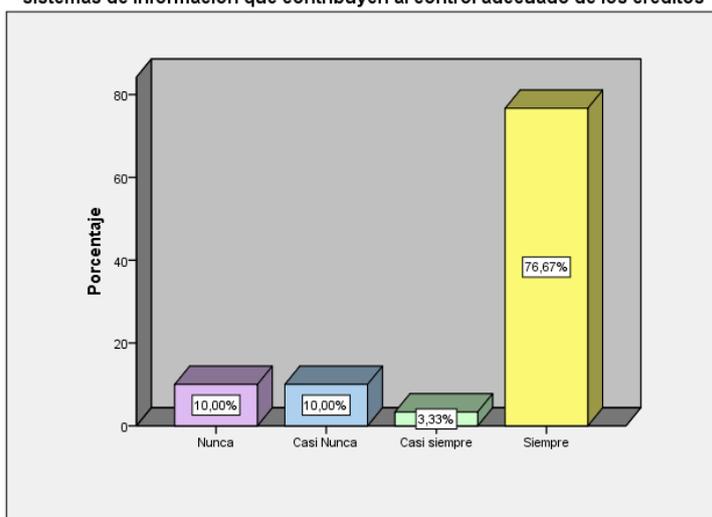


Figura 2 4 . Frecuencia. Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.

En la tabla 33 y figura 24 se observa que, respecto a Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre, y el 76,67% presenta un nivel Siempre en Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos.

Tabla 34

Distribución. La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.

**La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	21	70,0	70,0	86,7
Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

12. La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente

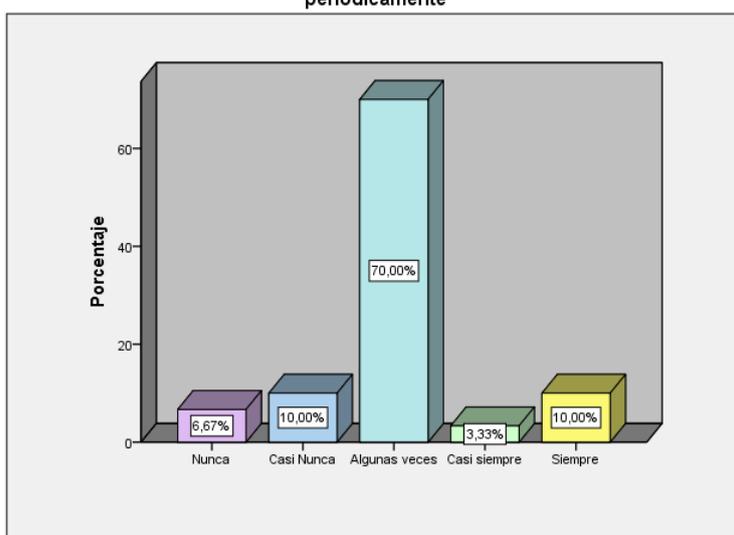


Figura 25. Frecuencia. La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.

En la tabla 34 y figura 25 se observa que, respecto a la institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente, el 6,67% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca, el 70,00% presenta un nivel Algunas veces, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 10,00% presenta un nivel Siempre en . La institución cuenta con sistemas de información confiables que se auditan periódicamente.

Tabla 35

Distribución. La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.

**La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	16,7
	Algunas veces	15	50,0	50,0	66,7
	Casi siempre	2	6,7	6,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

13. La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos

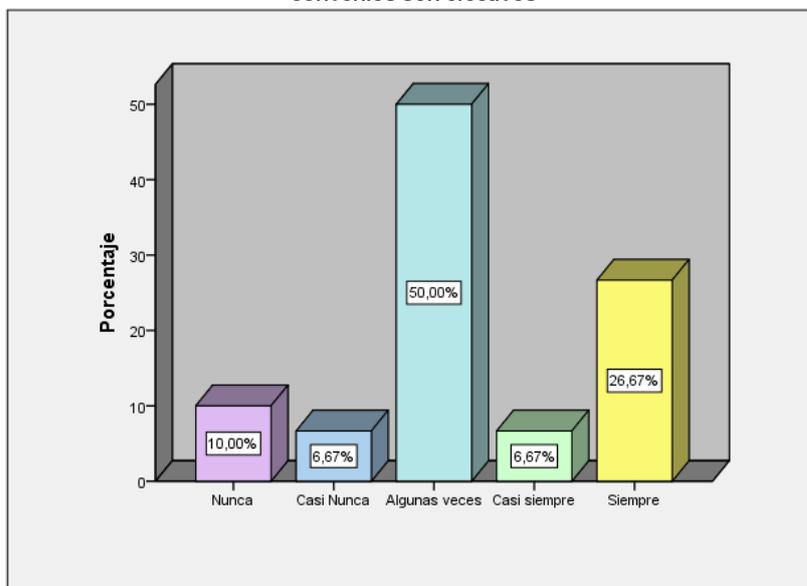


Figura 26 . Frecuencia. La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.

En la tabla 35 y figura 26 se observa que, respecto a . La institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi nunca, el 50,00% presenta un nivel Algunas veces, el 6,67% presenta un nivel Casi siempre y el 26,67% presenta un nivel Siempre en la institución da facilidades al cliente en la realización de sus pagos, los convenios son efectivos.

Tabla 36

Distribución. La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.

**La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	7	23,3	23,3	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

14. La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad

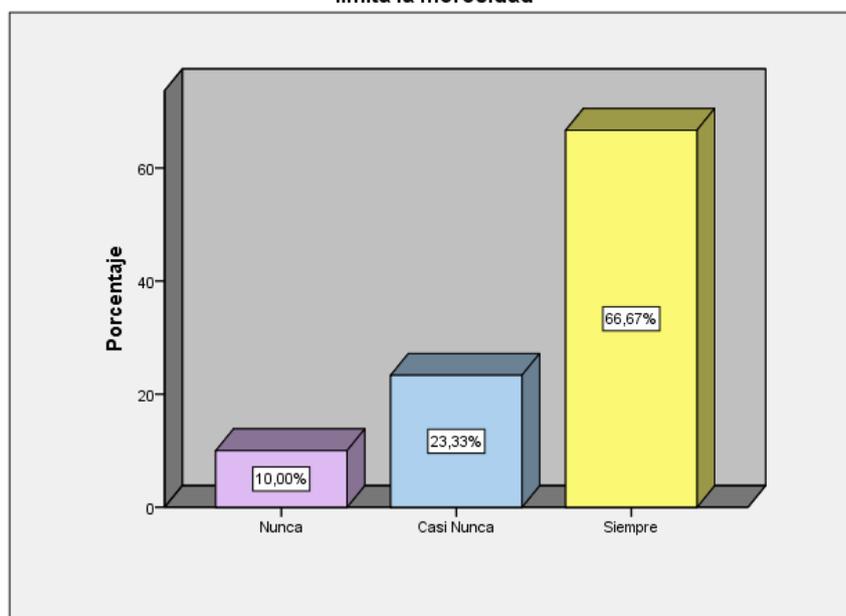


Figura 27. Frecuencia. La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.

En la tabla 36 y figura 27 se observa que, respecto a . La institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 23,33% presenta un nivel Casi nunca y el 66,67% presenta un nivel Siempre en la institución cuenta con medios de pago eficientes para el cliente por ello se limita la morosidad.

Tabla 37

Distribución. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.

**Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	7	23,3	23,3	40,0
Casi siempre	4	13,3	13,3	53,3
Siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

15. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago

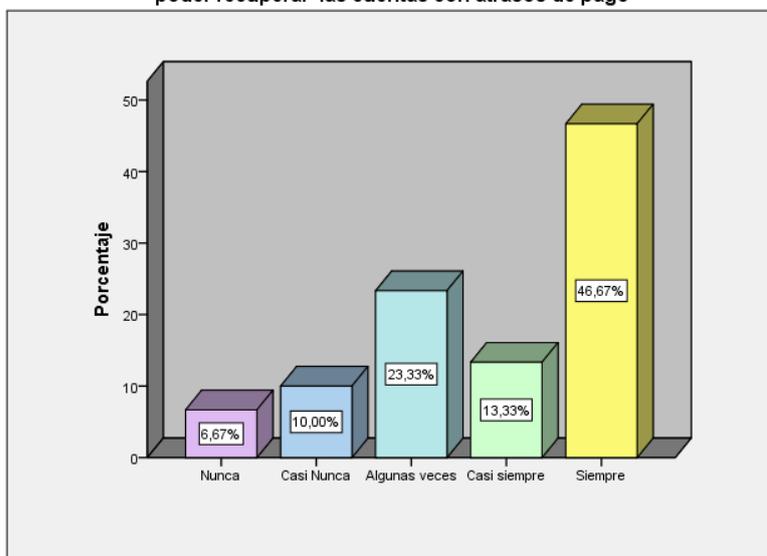


Figura 28 . Frecuencia. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.

En la tabla 37 y figura 28 se observa que, respecto a. Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago, el 6,67% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel

Casi nunca, el 23,33% presenta un nivel Algunas veces, el 13,33% presenta un nivel Casi siempre y el 46,67% presenta un nivel Siempre en Ante clientes morosos la institución cuenta con recibos de cobranza para poder recuperar las cuentas con atrasos de pago.

Tabla 38

Distribución. Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.

**Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	30,0
	Algunas veces	5	16,7	16,7	46,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

16. Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos

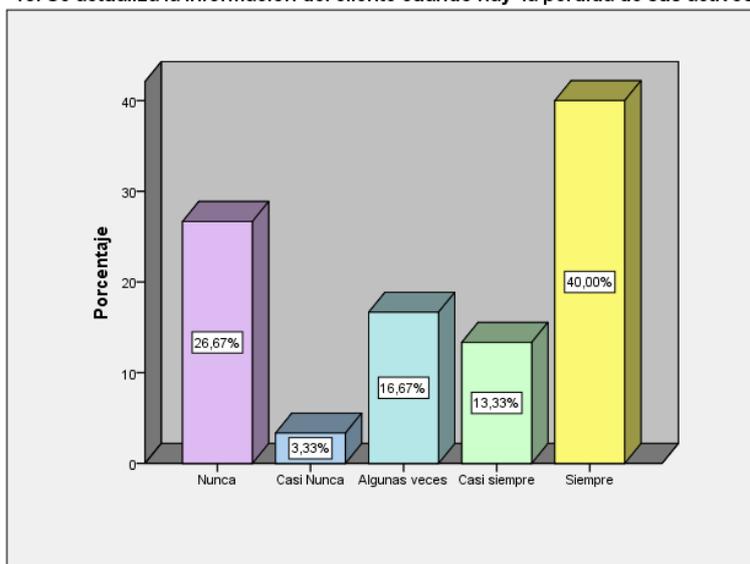


Figura 29. Frecuencia. Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.

En la tabla 38 y figura 29 se observa que, respecto a se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos, el 26,67% presenta un nivel Nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel

Algunas veces, el 13,33% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en Se actualiza la información del cliente cuando hay la pérdida de sus activos.

Tabla 39

Distribución. La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.

**La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	33,3
	Algunas veces	9	30,0	30,0	63,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

17. La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes

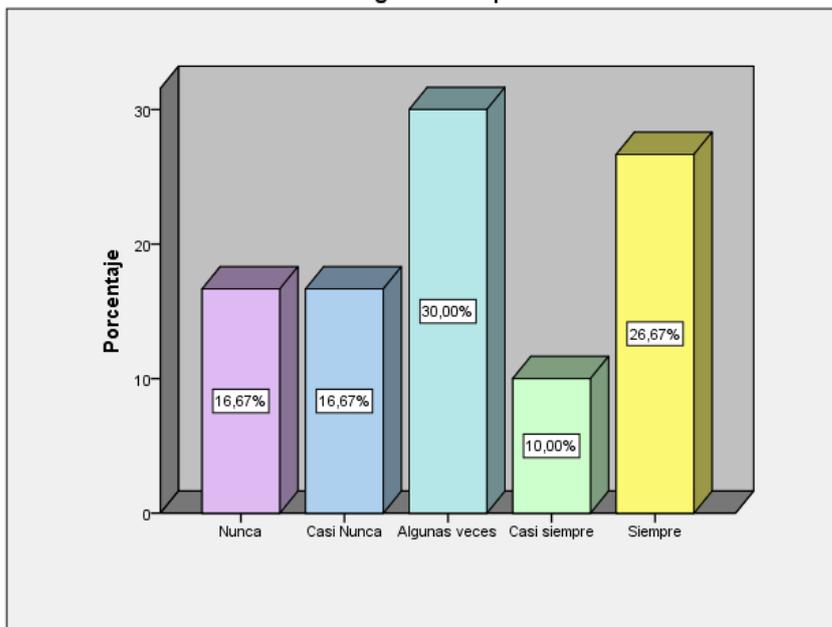


Figura 30. Frecuencia. La institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.

En la tabla 39 y figura 30 se observa que, respecto a la institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes, el 16,67% presenta un nivel

Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 30,00% presenta un nivel Algunas veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 26,67% presenta un nivel Siempre en la institución minimiza sus riesgos ante la pérdida de activos de los clientes.

Tabla 40

Distribución. Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.

**Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	23,3	23,3	23,3
Siempre	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

18. Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso

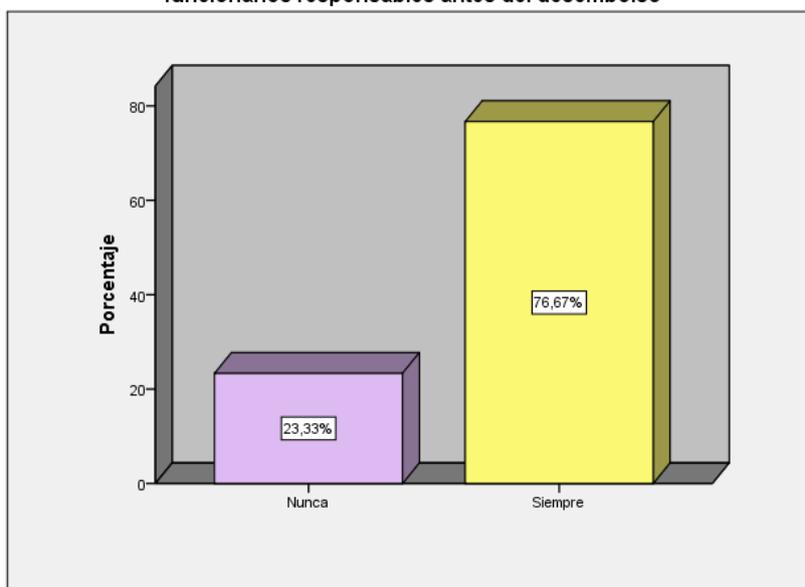


Figura 31. Frecuencia. Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.

En la tabla 40 y figura 31 se observa que, respecto a las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso, el 23,33% presenta un nivel Nunca, y el 76,67% presenta un nivel Siempre en las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.

Tabla 41

Distribución. La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.

**La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	13,3	13,3	13,3
Casi Nunca	2	6,7	6,7	20,0
Algunas veces	20	66,7	66,7	86,7
Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
Siempre	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

19. La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido

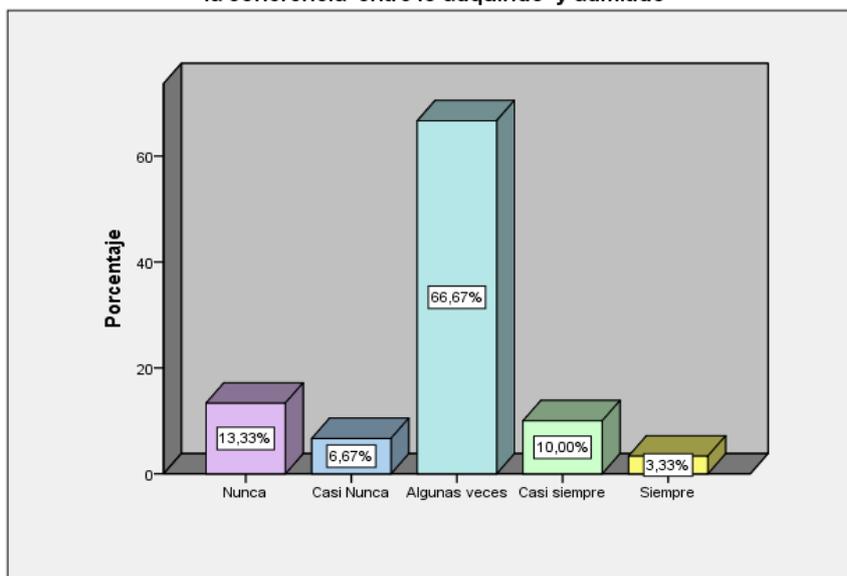


Figura 32 . Frecuencia. La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.

En la tabla 41 y figura 32 se observa que, respecto a la gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi nunca, el 66,67% presenta un nivel Algunas veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 3,33% presenta un nivel Siempre en la gestión de

créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea supervisa la coherencia entre lo adquirido y admitido.

Tabla 42

Distribución. La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia.

**La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	3	10,0	10,0	20,0
Algunas veces	20	66,7	66,7	86,7
Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

20. La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia

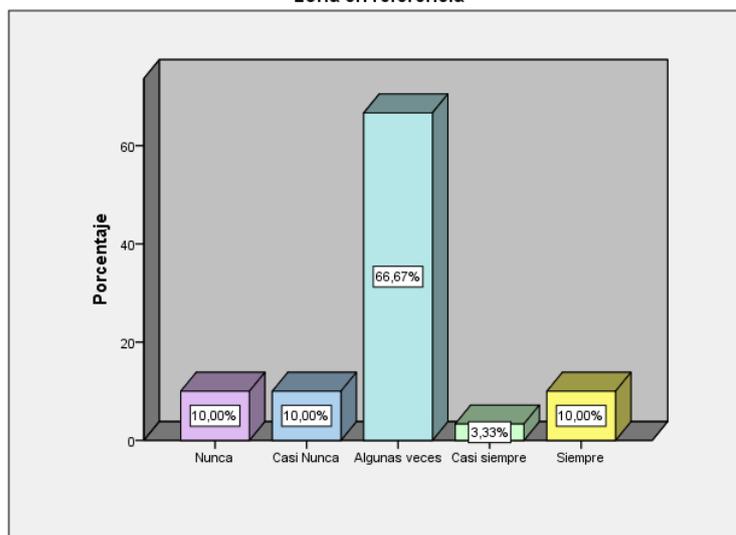


Figura 33. Frecuencia. La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia.

En la tabla 42 y figura 33, se observa que, respecto a . La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca, el 66,67% presenta un nivel Algunas veces, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre

y el 10,00% presenta un nivel Siempre en . La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia.

Tabla 43

Distribución. Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.

**Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	23,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	26,7
	Siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

21. Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados

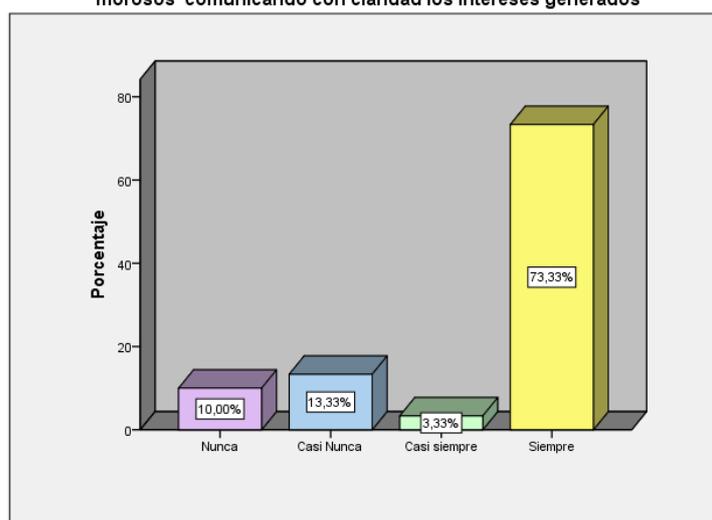


Figura 34. Frecuencia. Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.

En la tabla 43 y figura 34 se observa que, respecto a los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 73,33% presenta un nivel Siempre en los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados.

Tabla 44

Distribución. En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.

**En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	30,0
	Algunas veces	2	6,7	6,7	36,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

22. En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas

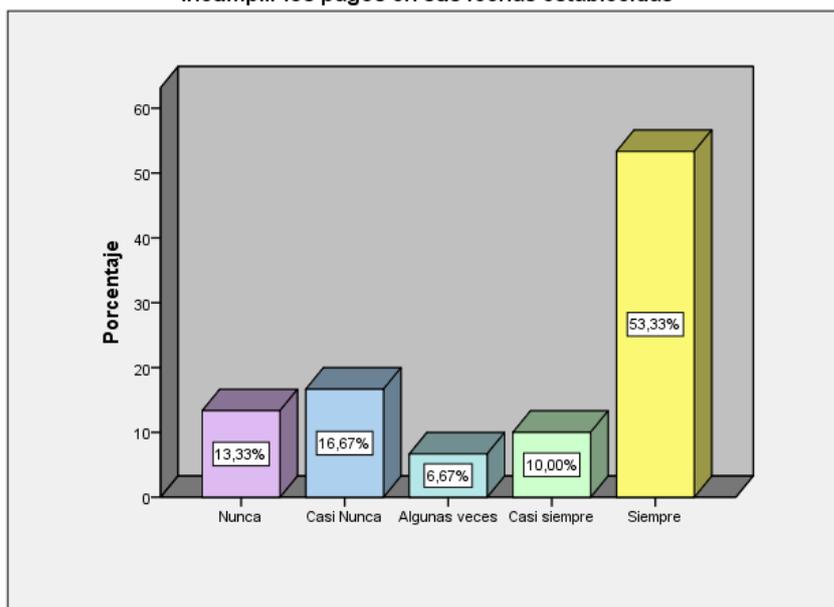


Figura 35. Frecuencia. En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.

En la tabla 44 y figura 35 se observa que, respecto a en los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 6,67% presenta un nivel Algunas veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 53,33% presenta un nivel Siempre en . En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas.

**3.2. Resultados del instrumento Morosidad presenta 22 items cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 45

Distribución La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.

**La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	20,0	20,0	20,0
Casi Nunca	8	26,7	26,7	46,7
Algunas veces	9	30,0	30,0	76,7
Casi siempre	5	16,7	16,7	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

23. La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato

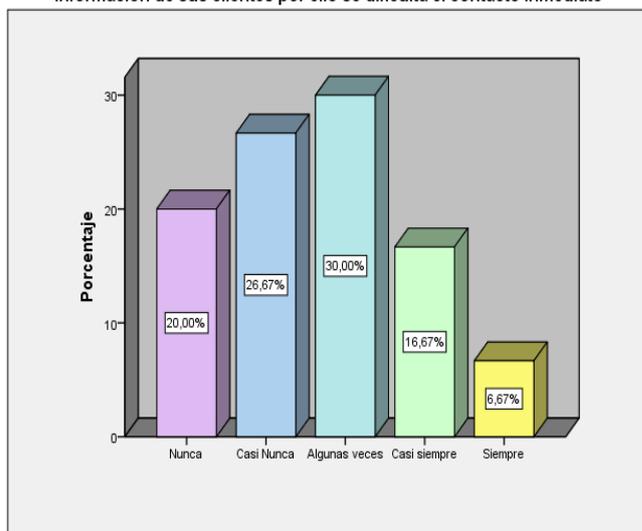


Figura 36 . Frecuencia La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.

En la tabla 45 y figura 36 se observa que, respecto a La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes

por ello se dificulta el contacto inmediato, el 20,00% presenta un nivel Nunca, el 26,67% presenta un nivel Casi nunca, el 30,00% presenta un nivel A veces, el 16,67% presenta un nivel Casi siempre y el 6,67% presenta un nivel Siempre en La institución cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes por ello se dificulta el contacto inmediato.

Tabla 46

Distribución El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.

**El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	16,7	16,7	16,7
Casi Nunca	4	13,3	13,3	30,0
Algunas veces	9	30,0	30,0	60,0
Casi siempre	3	10,0	10,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

24. El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito

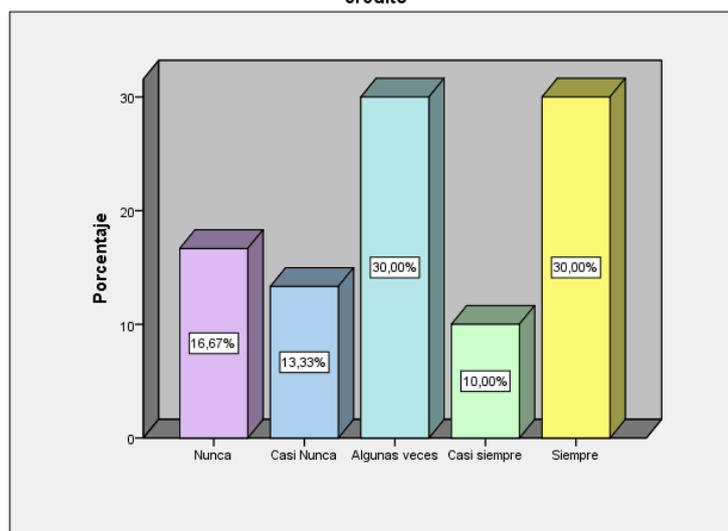


Figura 37. Frecuencia El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.

En la tabla 46 y figura 37 se observa que, respecto a El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito, el 16,67% presenta un

nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 30,00% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 30,00% presenta un nivel Siempre en El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar el crédito.

Tabla 47

Distribución La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.

**La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	30,0
	Algunas veces	1	3,3	3,3	33,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

25. La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente

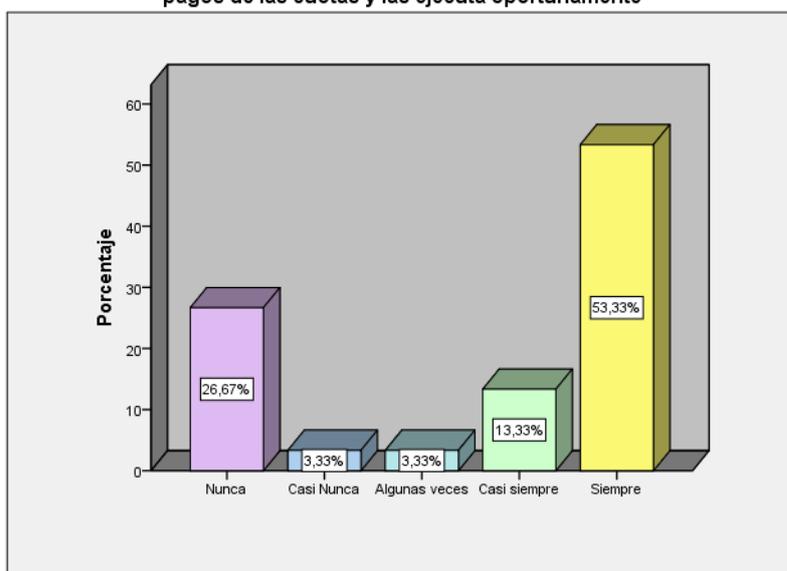


Figura 38 . Frecuencia La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.

En la tabla 47 y figura 38 se observa que, respecto a La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 30,00% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 30,00% presenta un nivel Siempre en La institución cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas y las ejecuta oportunamente.

Tabla 48

Distribución Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.

**Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	36,7
	Algunas veces	12	40,0	40,0	76,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

26. Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área

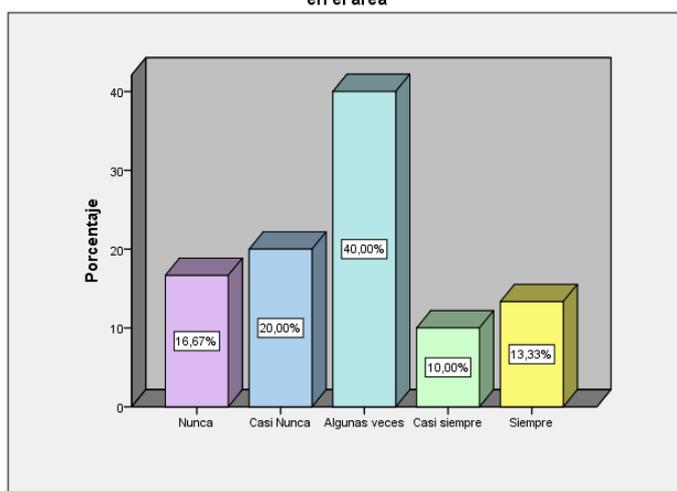


Figura 39. Frecuencia Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.

En la tabla 48 y figura 39 se observa que, respecto a Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 20,00% presenta un nivel Casi nunca, el 40,00% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 13,33% presenta un nivel Siempre en Las peticiones de aplazamiento para el pago de sus cuotas es una limitación en el área.

Tabla 49

Distribución Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.

**Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	50,0
	Algunas veces	1	3,3	3,3	53,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

27. Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones

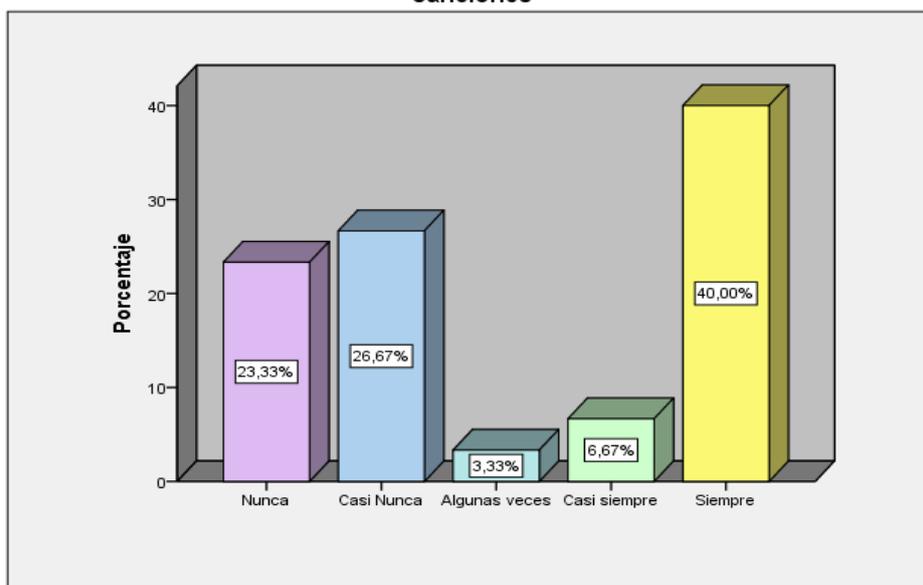


Figura 40. Frecuencia Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.

En la tabla 49 y figura 40 se observa que, respecto a Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones, el 23,33% presenta un nivel Nunca, el 26,67% presenta un nivel Casi nunca, el 3,33% presenta un nivel A veces, el 6,67% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar las sanciones.

Tabla 50

Distribución Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.

**Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	36,7
	Algunas veces	1	3,3	3,3	40,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

28. Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada

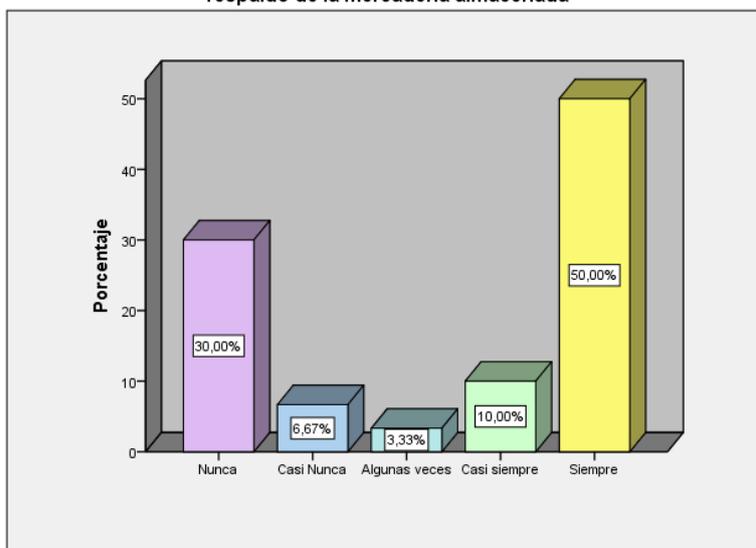


Figura 41. Frecuencia Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.

En la tabla 50 y figura 41 se observa que, respecto a Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada, el 30,00% presenta un nivel Nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi nunca, el 3,33% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 50,00% presenta un nivel Siempre en Ante la disminución de patrimonio de los clientes, la institución cuenta con el respaldo de la mercadería almacenada.

Tabla 51

Distribución La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.

**La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	5	16,7	16,7	33,3
	Algunas veces	10	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

29. La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe como negociar con ellos

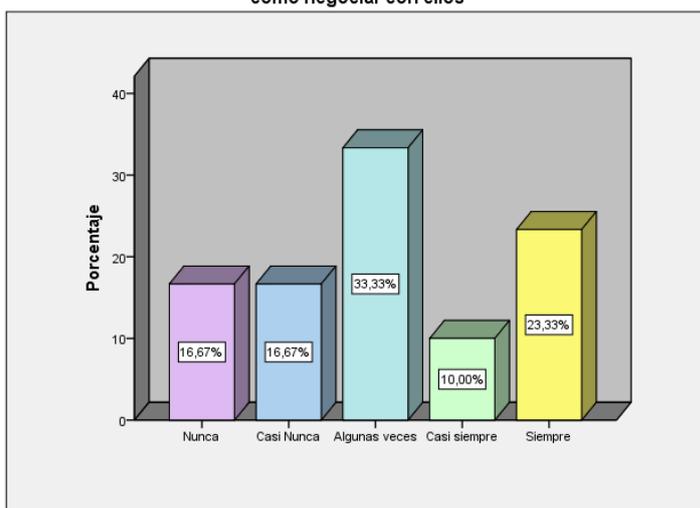


Figura 4.2. Frecuencia La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.

En la tabla 51 y figura 42 se observa que, respecto a La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 33,33% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 23,33% presenta un nivel Siempre en La institución conoce que clientes presentan riesgo de inversión y sabe cómo negociar con ellos.

Tabla 52

Distribución Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.

**Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	36,7
	Algunas veces	1	3,3	3,3	40,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

30. Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses

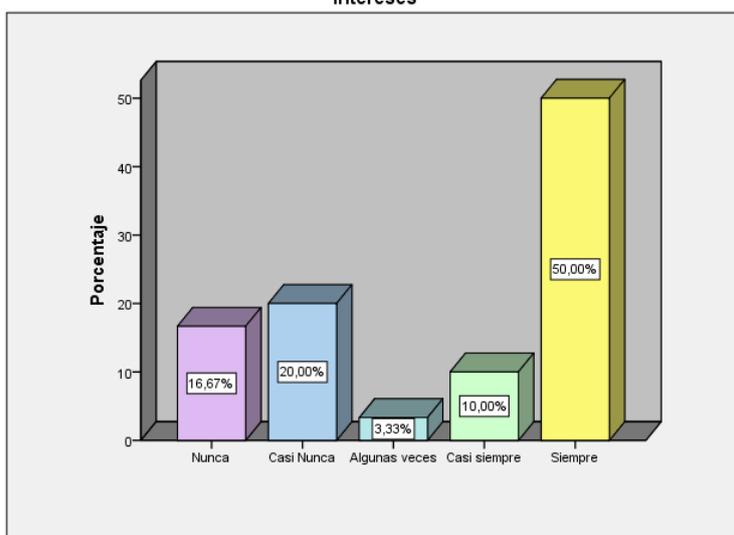


Figura 4 3 . Frecuencia Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.

En la tabla 52 y figura 43 se observa que, respecto a Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 20,00% presenta un nivel Casi nunca, el 3,33% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 50,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes solicitan la anulación de sus créditos antes de que corran los intereses.

Tabla 53

Distribución A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de crédito.

**A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de credito.**

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	23,3
	Algunas veces	7	23,3	23,3	46,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

31. A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de credito

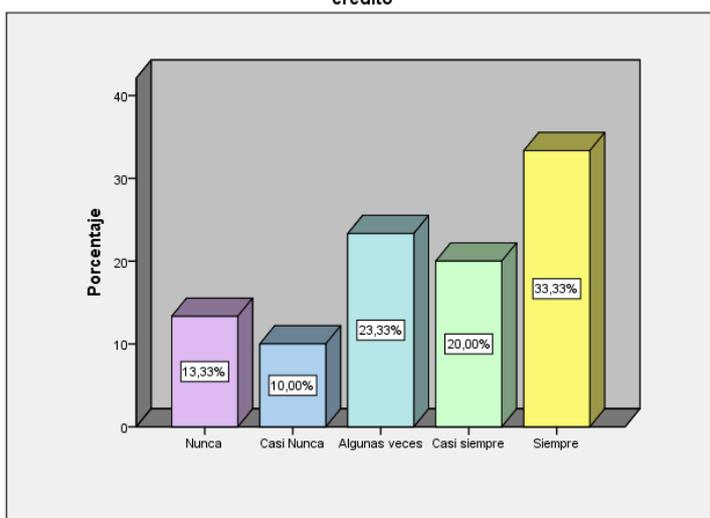


Figura 4.4. Frecuencia A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de credito.

En la tabla 53 y figura 44 se observa que, respecto a los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de crédito, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 10,00% presenta un nivel Casi nunca, el 23,33% presenta un nivel A veces, el 20,00% presenta un nivel Casi siempre y el 33,33% presenta un nivel Siempre en A los clientes se les informa de manera clara transparente el contrato de crédito.

Tabla 54

Distribución El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.

**El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	33,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	50,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

32. El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas

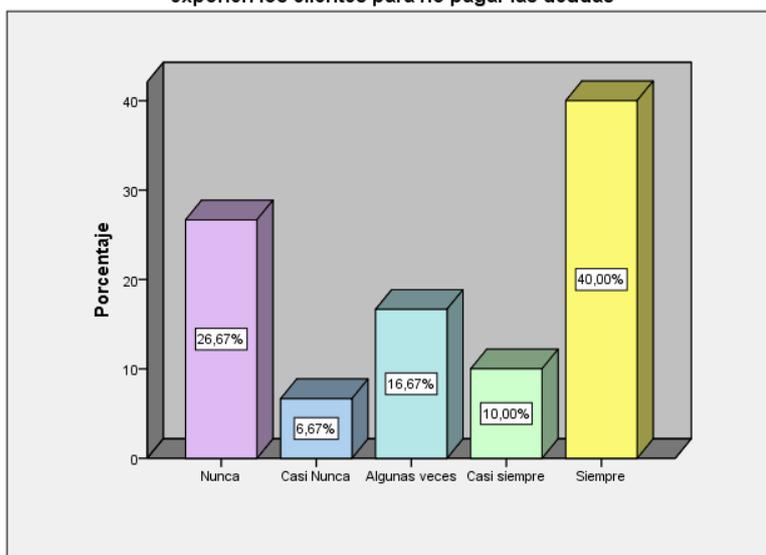


Figura 45. Frecuencia El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.

En la tabla 54 y figura 45 se observa que, respecto a el área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas, el 26,67% presenta un nivel Nunca, el 6,67% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 10,00% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en El área de cobranza apela a la responsabilidad antes que al sufrimiento que exponen los clientes para no pagar las deudas.

Tabla 55

Distribución El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.

**El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	6	20,0	20,0	20,0
Casi Nunca	7	23,3	23,3	43,3
Algunas veces	2	6,7	6,7	50,0
Casi siempre	4	13,3	13,3	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

33. El área de cobranza sabe como lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago

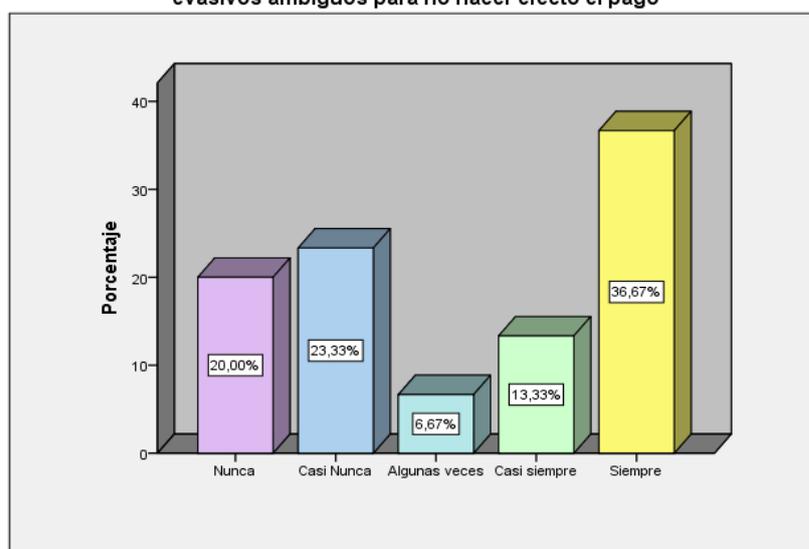


Figura 46. Frecuencia El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.

En la tabla 55 y figura 46 se observa que, respecto a el área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago, el 20,00% presenta un nivel Nunca, el 23,33% presenta un nivel Casi nunca, el 6,67% presenta un nivel A veces, el 13,33% presenta un nivel Casi siempre y el 36,67% presenta un nivel Siempre en El área de cobranza sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago.

Tabla 56

Distribución Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.

**Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	43,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	60,0
	Casi siempre	5	16,7	16,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

34. Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma

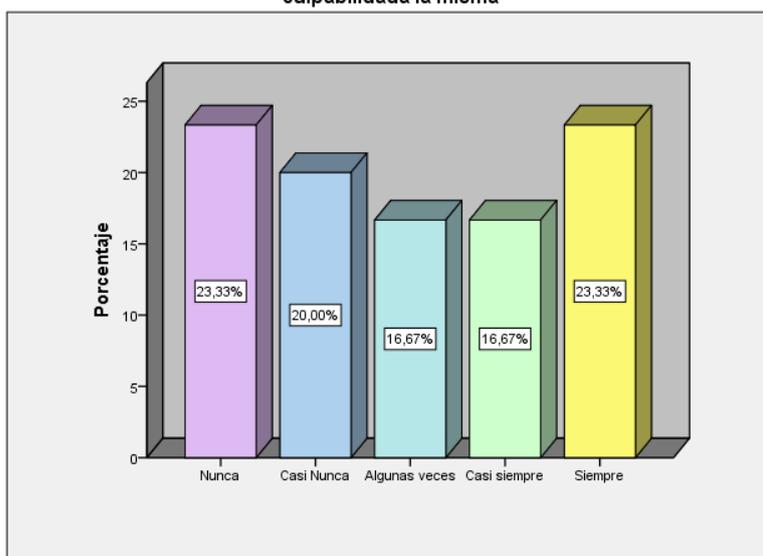


Figura 47. Frecuencia Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.

En la tabla 56 y figura 47 se observa que, respecto a Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma, el 23,33% presenta un nivel Nunca, el 20,00% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 16,67% presenta un nivel Casi siempre y el 23,33% presenta un nivel Siempre en Los clientes de la institución no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la misma.

Tabla 57

Distribución La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.

**La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	30,0	30,0	30,0
Casi Nunca	4	13,3	13,3	43,3
Algunas veces	4	13,3	13,3	56,7
Casi siempre	13	43,3	43,3	100,0
Siempre	30	100,0	100,0	
Total	9	30,0	30,0	30,0

35. La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad

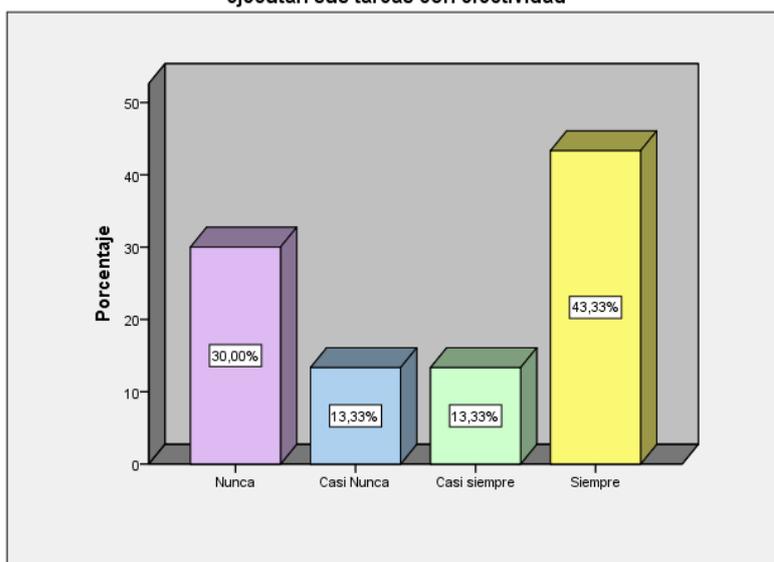


Figura 48. Frecuencia La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.

En la tabla 57 y figura 48 se observa que, respecto a La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad, el 30,00% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 13,33% presenta un nivel Casi siempre y el 43,33% presenta un nivel Siempre en La institución cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva que ejecutan sus tareas con efectividad.

Tabla 58

Distribución Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.

**Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	12	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	7	23,3	23,3	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

36. Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria

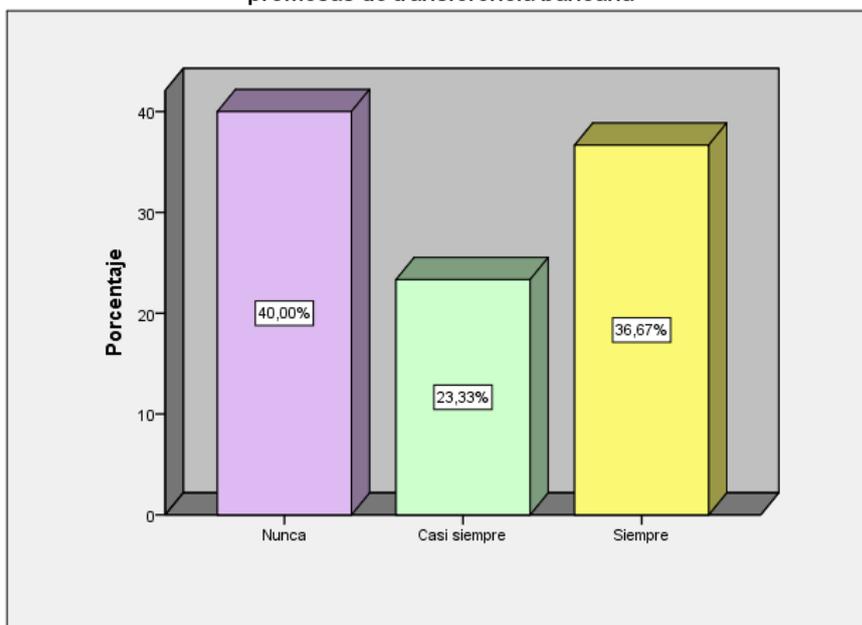


Figura 49. Frecuencia Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.

En la tabla 58 y figura 49 se observa que, respecto a Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria, el 40,00% presenta un nivel Nunca, el 23,33% presenta un nivel Casi siempre y el 36,67% presenta un nivel Siempre en Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria.

Tabla 59

Distribución Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.

**Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	33,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	50,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

37. Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez

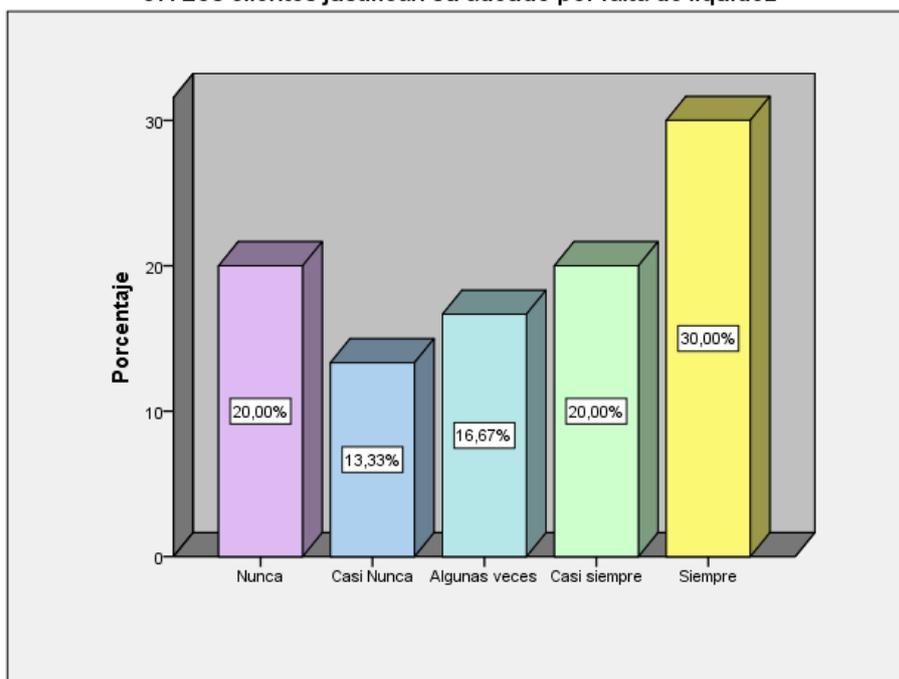


Figura 50. Frecuencia Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.

En la tabla 59 y figura 50 se observa que, respecto a Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez, el 20,00% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 20,00% presenta un nivel Casi siempre y el 30,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez.

Tabla 60

Distribución Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.

**Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	56,7
	Algunas veces	4	13,3	13,3	70,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

38. Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago

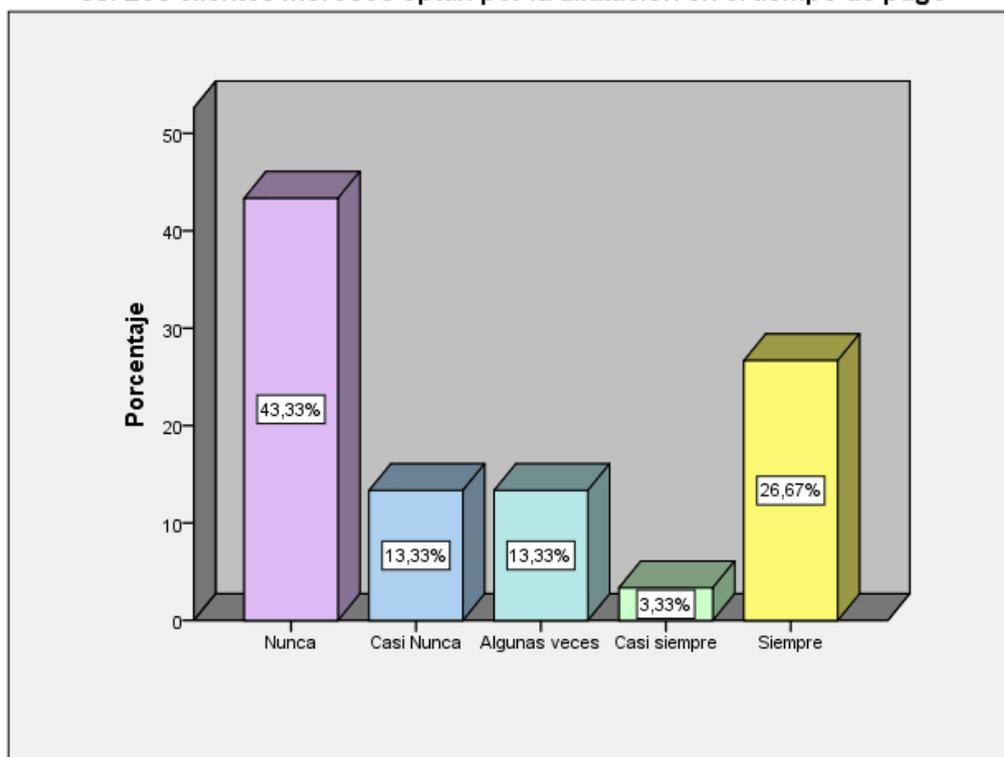


Figura 5 1 . Frecuencia Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.

En la tabla 60 y figura 51 se observa que, respecto a Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago, el 43,33% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 13,33% presenta un nivel A veces, el 3,33% presenta un nivel Casi siempre y el 26,67% presenta un nivel Siempre en Los clientes morosos optan por la dilatación en el tiempo de pago.

Tabla 61

Distribución Los clientes son imprecisos en sus pagos.

**Los clientes son imprecisos en sus pagos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	33,3
	Algunas veces	3	10,0	10,0	43,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

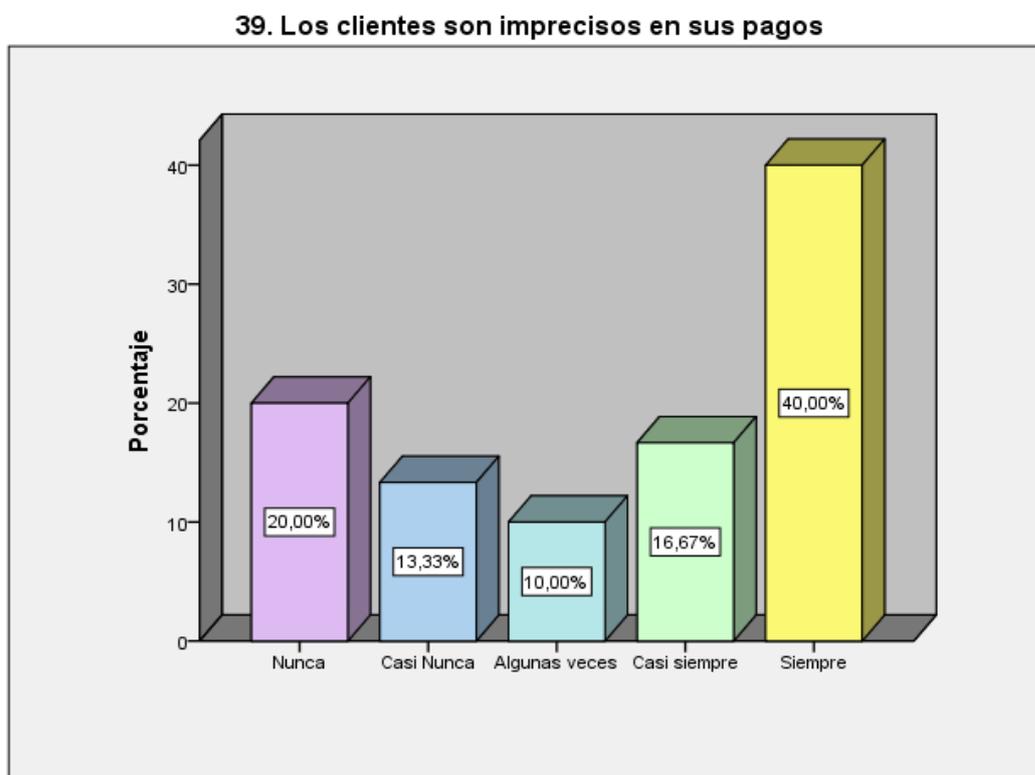


Figura 5 2 . Frecuencia Los clientes son imprecisos en sus pagos.

En la tabla 61 y figura 52 se observa que, respecto a Los clientes son imprecisos en sus pagos, el 20,00% presenta un nivel Nunca, el 13,33% presenta un nivel Casi nunca, el 10,00% presenta un nivel A veces, el 16,67% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes son imprecisos en sus pagos.

Tabla 62

Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.

**Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	6	20,0	20,0	23,3
Algunas veces	8	26,7	26,7	50,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

40. Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas

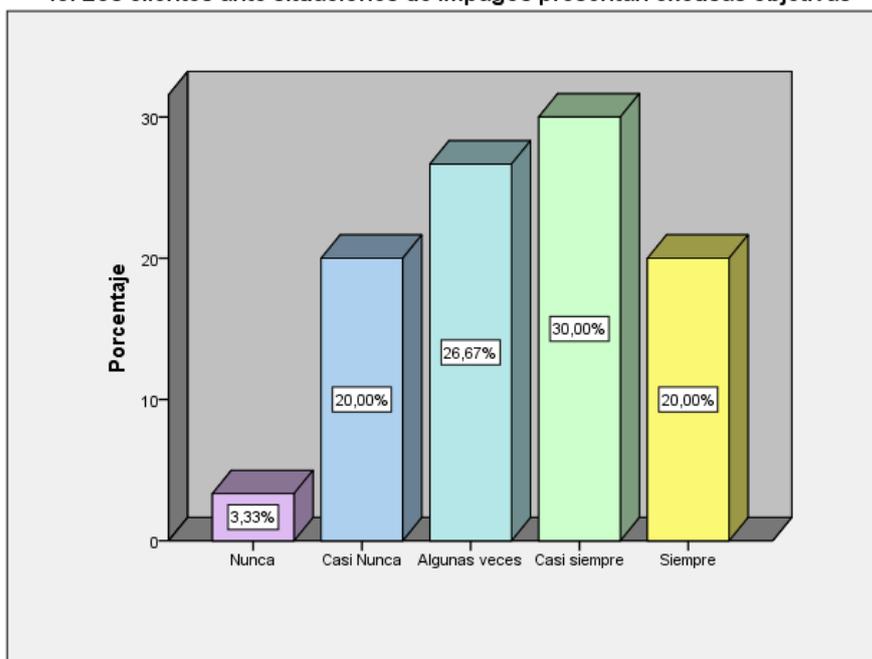


Figura 5 3. Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.

En la tabla 62 y figura 53 se observa que, respecto a Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas, el 3,33% presenta un nivel Nunca, el 20,00% presenta un nivel Casi nunca, el 26,67% presenta un nivel A veces, el 30,00% presenta un nivel Casi siempre y el 20,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas.

Tabla 63

Distribución La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.

**La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	13,3	13,3	13,3
Casi Nunca	5	16,7	16,7	30,0
Algunas veces	6	20,0	20,0	50,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

41. La institución sabe como lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos

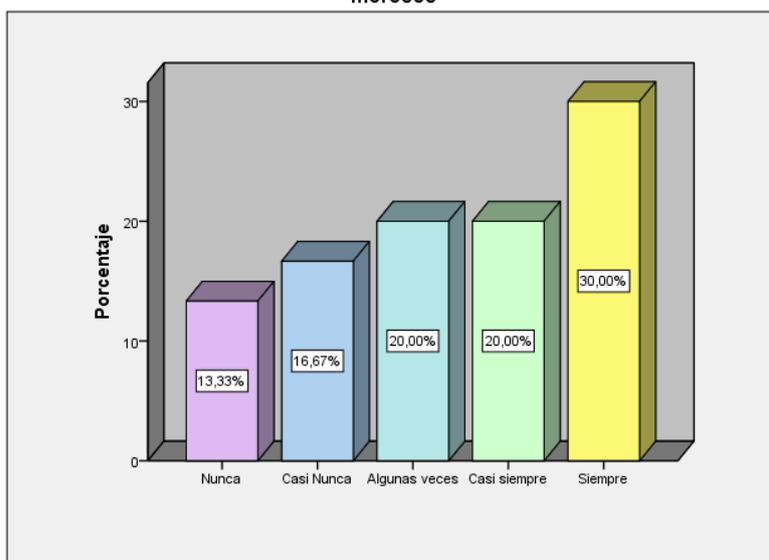


Figura 5 4 . Frecuencia La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.

En la tabla 63 y figura 54 se observa que, respecto a La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos, el 13,33% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 20,00% presenta un nivel A veces, el 20,00% presenta un nivel Casi siempre y el 30,00% presenta un nivel Siempre en La institución sabe cómo lidiar con las excusas objetivas de los clientes morosos.

Tabla 64

Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.

**Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	7	23,3	23,3	33,3
Algunas veces	2	6,7	6,7	40,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

42. Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas

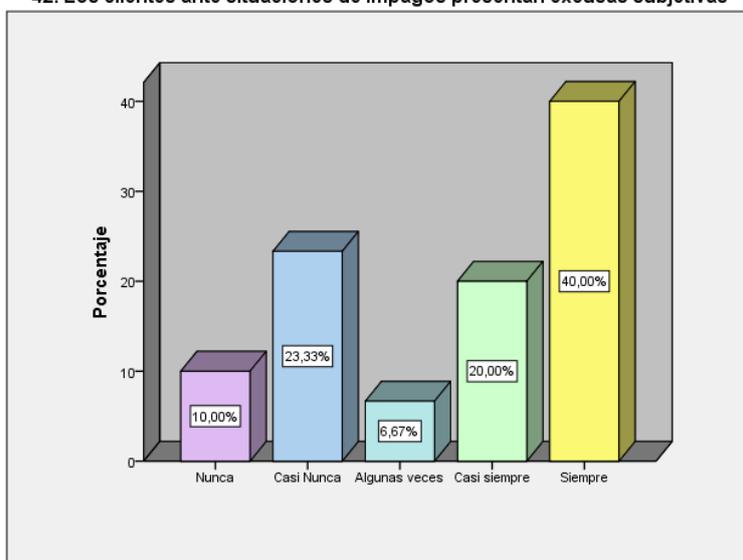


Figura 55. Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.

En la tabla 64 y figura 55 se observa que, respecto a Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas, el 10,00% presenta un nivel Nunca, el 23,33% presenta un nivel Casi nunca, el 6,67% presenta un nivel A veces, el 20,00% presenta un nivel Casi siempre y el 40,00% presenta un nivel Siempre en Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas subjetivas.

Tabla 65

Distribución La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.

**La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	9	30,0	30,0	33,3
Algunas veces	3	10,0	10,0	43,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

43. La institución sabe como lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos

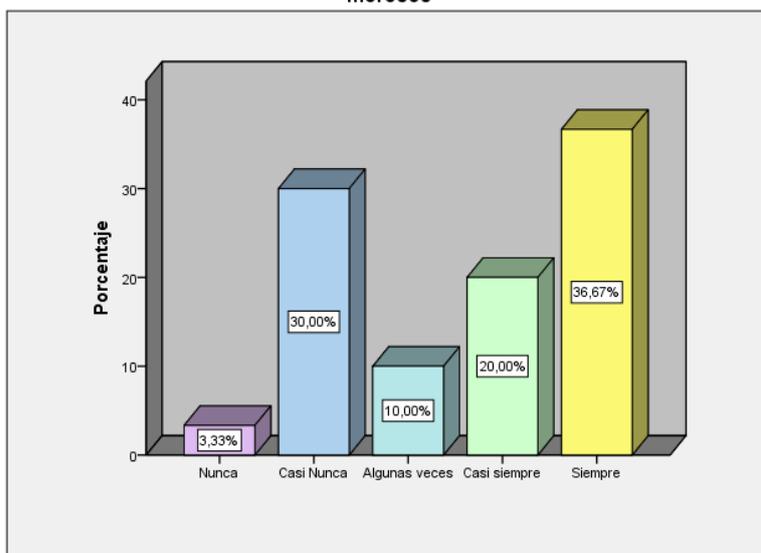


Figura 5 6 . Frecuencia La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.

En la tabla 65 y figura 56 se observa que, respecto a La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos, el 3,33% presenta un nivel Nunca, el 30,00% presenta un nivel Casi nunca, el 10,00% presenta un nivel A veces, el 20,00% presenta un nivel Casi siempre y el 36,67% presenta un nivel Siempre en La institución sabe cómo lidiar con las excusas subjetivas de los clientes morosos.

Tabla 66

Distribución Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.

**Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	7	23,3	23,3	26,7
Algunas veces	6	20,0	20,0	46,7
Casi siempre	5	16,7	16,7	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

44. Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas

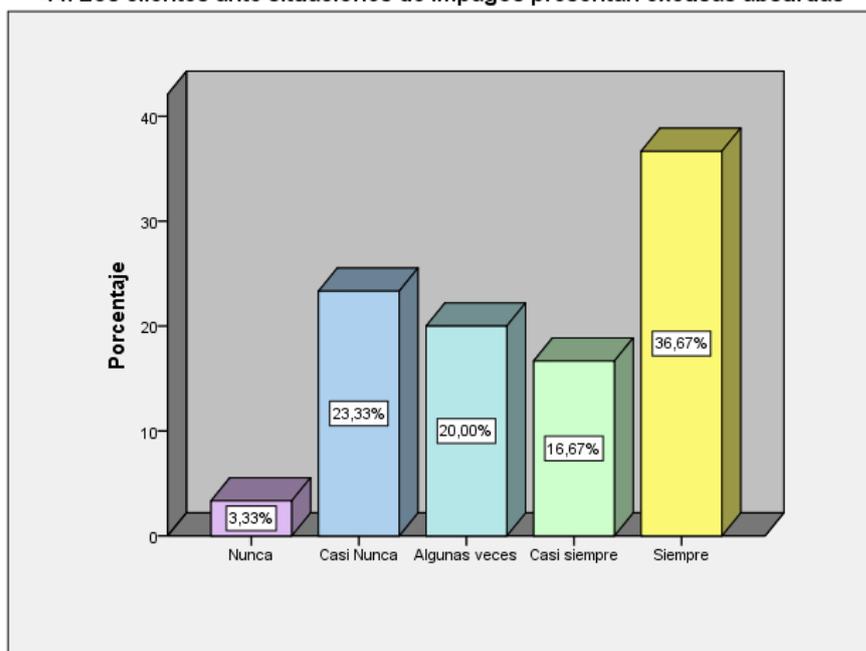


Figura 57. Frecuencia Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.

En la tabla 66 y figura 57 se observa que, respecto a Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas, el 3,33% presenta un nivel Nunca, el 23,33% presenta un nivel Casi nunca, el 20,00% presenta un nivel A veces, el 16,67% presenta un nivel Casi siempre y el 36,67% presenta un nivel Siempre en Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas absurdas.

## ANEXO 6.

### BASE DE DATOS

V1 :RIESGO CREDITICIO																										
ENCUESTADOS	D1					D2											D3								TOTALES	
	P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	ST	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		ST
ENC 1	3	5	5	5	18	3	2	2	5	4	4	4	3	4	5	5	41	5	3	5	3	3	5	5	29	88
ENC 2	5	4	2	5	16	5	3	5	1	3	5	5	3	3	5	4	42	3	1	5	3	3	5	3	23	81
ENC 3	3	5	5	5	18	3	3	5	1	3	5	5	2	5	5	5	42	4	2	5	3	3	5	5	27	87
ENC 4	5	5	5	5	20	5	3	5	5	3	3	5	1	5	2	5	42	5	2	5	2	2	2	2	20	82
ENC 5	5	3	5	5	18	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	43	5	5	5	4	5	2	5	31	92
ENC 6	1	3	1	2	7	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	2	21	1	1	1	3	3	5	1	15	43
ENC 7	2	4	5	1	12	2	3	5	5	3	3	5	3	3	2	5	39	1	5	1	3	3	5	4	22	73
ENC 8	5	5	5	1	16	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	43	4	4	5	3	3	5	5	29	88
ENC 9	5	4	5	5	19	5	1	5	5	1	5	5	3	5	5	4	44	5	1	5	3	3	5	5	27	90
ENC 10	5	5	5	5	20	5	3	5	1	3	3	5	5	5	5	5	45	4	4	5	3	3	5	5	29	94
ENC 11	3	3	5	2	13	3	3	5	1	3	3	5	3	3	5	3	37	5	1	5	3	3	5	2	24	74
ENC 12	5	3	5	5	18	5	3	5	5	3	3	5	3	1	1	5	39	1	3	1	3	3	5	5	21	78
ENC 13	3	4	2	5	14	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	40	1	3	5	3	3	5	5	25	79
ENC 14	5	3	5	5	18	5	3	5	5	3	3	5	2	5	5	3	44	5	3	5	3	3	5	5	29	91
ENC 15	3	5	5	4	17	3	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	46	5	3	5	3	3	5	5	29	92
ENC 16	5	5	5	1	16	5	3	5	1	3	3	5	3	3	5	5	41	5	3	5	4	2	4	5	28	85
ENC 17	3	4	2	5	14	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	4	42	5	3	5	4	4	2	5	28	84
ENC 18	2	3	5	5	15	5	3	5	5	3	3	5	3	3	1	3	39	5	2	1	3	3	5	2	21	75
ENC 19	1	2	1	1	5	5	3	1	1	2	3	1	3	3	1	2	25	1	3	1	3	1	1	1	11	41
ENC 20	5	1	5	1	12	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	1	38	2	3	5	3	3	5	4	25	75
ENC 21	4	4	5	5	18	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	41	4	4	5	3	3	5	5	29	88
ENC 22	5	4	5	5	19	5	2	2	5	5	5	2	3	5	2	5	41	5	5	5	3	3	5	4	30	90
ENC 23	3	3	1	5	12	5	1	2	5	1	1	2	3	3	5	3	31	1	1	5	1	3	1	2	14	57
ENC 24	2	3	5	1	11	5	3	5	1	3	3	5	3	3	5	3	39	5	5	1	3	5	5	5	29	79
ENC 25	1	1	5	1	8	3	3	5	1	3	3	5	2	2	2	5	34	1	2	1	1	1	1	1	8	50
ENC 26	1	1	1	1	4	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	20	1	2	5	1	1	5	1	16	40
ENC 27	3	5	5	5	18	2	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	42	3	5	5	3	3	5	5	29	89
ENC 28	4	1	5	5	15	5	3	5	5	3	3	5	3	1	2	2	37	3	5	5	2	2	2	2	21	73
ENC 29	5	3	5	5	18	3	3	5	1	3	3	5	5	3	5	5	41	3	5	5	1	5	5	5	29	88
ENC 30	4	4	5	4	17	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	45	3	5	5	5	3	5	3	29	91

V2 : MOROSIDAD																										
ENCUESTADOS	D1										D2								D1						TOTALES	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	ST	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	ST	P18	P19	P20	P21	P22		ST
ENC 1	3	5	5	3	5	5	3	5	5	39	5	5	2	5	4	4	1	5	31	3	4	4	5	5	21	91
ENC 2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	23	1	2	2	2	1	2	1	1	12	3	1	5	3	3	15	50
ENC 3	2	5	4	2	5	4	2	5	3	32	5	5	5	1	5	5	3	5	34	2	5	5	4	2	18	84
ENC 4	5	5	5	2	2	5	2	2	5	33	5	5	4	4	4	4	3	3	32	5	5	5	5	4	24	89
ENC 5	4	5	5	5	1	5	5	1	5	36	5	2	5	4	1	5	2	1	25	4	5	4	5	5	23	84
ENC 6	4	4	1	1	1	1	5	5	2	24	3	1	4	5	4	4	2	5	28	4	4	2	5	4	19	71
ENC 7	2	3	1	5	4	1	5	4	4	29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3	2	2	3	3	13	50
ENC 8	3	3	4	4	5	4	4	1	4	32	5	5	4	5	4	4	1	5	33	5	3	5	5	3	21	86
ENC 9	2	3	5	1	5	5	1	5	5	32	5	5	1	2	5	4	5	5	32	5	3	5	2	3	18	82
ENC 10	5	5	4	4	5	4	4	5	3	39	3	5	3	5	4	3	4	4	31	4	5	2	4	5	20	90
ENC 11	3	2	5	1	2	5	1	2	2	23	1	4	3	5	1	3	1	4	22	3	2	5	2	5	17	62
ENC 12	4	4	1	3	5	5	3	5	5	35	2	2	3	5	5	3	1	3	24	2	5	5	5	4	21	80
ENC 13	2	3	1	3	5	1	3	5	4	27	1	2	2	5	4	2	1	1	18	2	3	2	4	5	16	61
ENC 14	2	3	5	3	5	5	3	1	4	31	5	5	2	5	5	5	5	5	37	5	3	1	2	5	16	84
ENC 15	2	5	5	3	1	5	3	5	3	32	5	5	5	1	5	5	1	5	32	4	5	4	2	3	18	82
ENC 16	1	5	5	3	5	5	5	5	5	39	4	2	1	1	1	5	3	4	21	4	5	5	5	4	23	83
ENC 17	4	3	5	3	5	5	3	1	3	32	5	5	5	4	1	5	5	5	35	4	3	4	2	2	15	82
ENC 18	1	1	5	2	2	1	2	2	1	17	1	1	4	5	1	1	1	2	16	2	2	4	2	1	11	44
ENC 19	3	2	1	3	1	1	3	5	3	22	4	2	1	5	5	1	2	3	23	3	2	5	3	2	15	60
ENC 20	3	1	2	3	1	2	3	1	2	18	3	1	1	1	1	1	2	2	12	3	1	1	2	2	9	39
ENC 21	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	1	4	1	2	5	1	5	4	23	4	4	2	5	4	19	82
ENC 22	2	3	5	5	1	1	1	4	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	4	2	17	83
ENC 23	2	3	1	1	2	5	5	5	4	28	1	4	3	1	1	3	1	1	15	2	5	3	5	5	20	63
ENC 24	1	1	5	5	2	1	1	2	1	19	4	4	3	5	5	3	1	2	27	3	4	1	2	2	12	58
ENC 25	1	1	5	2	2	1	2	2	1	17	3	1	2	1	1	2	1	2	13	2	1	5	1	2	11	41
ENC 26	3	2	1	3	1	1	3	5	3	22	1	1	2	2	1	2	1	1	11	1	1	5	5	5	17	50
ENC 27	3	5	5	3	4	2	3	4	5	34	5	2	5	1	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	22	88
ENC 28	1	1	5	2	2	5	2	2	1	21	2	3	1	1	1	1	5	5	19	3	2	4	2	3	14	54
ENC 29	1	5	5	2	2	5	5	5	5	35	3	3	5	4	5	5	5	5	35	4	5	2	5	5	21	91
ENC 30	3	2	1	3	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	4	4	3	5	35	5	4	2	4	5	20	89

## **ANEXO 7.**

### **Norma internacional NIC 39 – Reconocimiento y medición. Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado.**

#### **Objetivo**

---

El objetivo de esta Norma es el establecimiento de principios para el reconocimiento y la medición de los activos financieros y pasivos financieros, así como de algunos contratos de compra o venta de partidas no financieras. Los requerimientos para la presentación de información sobre los instrumentos financieros se establecen en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación. Alcance Los requerimientos relativos a la información a revelar sobre instrumentos financieros están en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar.

#### **Reconocimiento inicial**

Párr.14 Una entidad reconocerá un activo o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, se convierta en parte obligada, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

#### **Baja en cuentas de un pasivo financiero**

Párr.39 Una entidad eliminará de su estado de situación financiera un pasivo financiero (o una parte del mismo) cuando, y sólo cuando, se haya extinguido, esto es, cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o cancelada, o bien haya expirado.

#### **Medición inicial de activos y pasivos financieros**

Párr. 43 Al reconocer inicialmente un activo o un pasivo financiero, una entidad lo medirá por su valor razonable más, en el caso de un activo o un pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

*Valor razonable*; es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador un vendedor

interesados debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

### **Baja en cuentas de un activo financiero**

Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero cuando, y sólo cuando: (a) Expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero; o (b) se transfiera el activo financiero, como establecen los párrafos 18 y 19 y la transferencia cumpla con los requisitos para la baja en cuentas, de acuerdo con el párrafo 20.



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Unuysoncco Condori Juana Adelina  
D.N.I. : 43531755  
Domicilio : Av. Salvador Allende 589 – Villa María del Triunfo  
Teléfono Fijo:  
Móvil : 990282677  
E-mail : Adelina\_conta21@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Contabilidad  
Carrera : Contabilidad  
Título : Licenciada en Contabilidad

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
Unuysoncco Condori Juana Adelina

Título de la tesis:

Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco- Banco de la Microempresa S.A  
– Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 24-01-2019



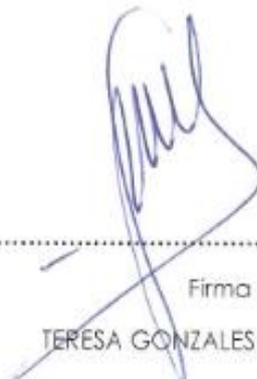
TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

Riesgo Crediticio y Morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores, 2018.

Del (de la) estudiante **Unuysoncco Condori Juana Adelina** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de Julio del 2018



Firma  
TERESA GONZALES MONCADA  
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

