

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS**

---

**GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN EN EL INDICE DE  
MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO,  
2018**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**Presentado por:**

**Maria Esperanza GABRIEL CANALES**

**TINGO MARIA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 001/2024-FCC-UNAS**

Siendo las 11:05 horas, del día 04 de enero del 2024, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N°061/2019-D-FCC, de fecha 26 de abril del 2019, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N°128/2019-D-FCC de fecha 06 de setiembre del 2019, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

**“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, 2018”**

Presentado por el bachiller: **GABRIEL CANALES, MARIA ESPERANZA**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

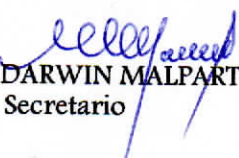
APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:40 horas, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

  
CPC. Dr. ROYER FERRER TARAZONA  
Presidente

  
CPC. Dr. ROBERTO CARLOS PARDO HUAYLLAS  
Miembro

  
CPC. Mg. JOSE DARWIN MALPARTIDA MARQUEZ  
Secretario

  
CPC. Dra. LUZ V. INFANTAS BENDEZU  
Asesor





“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 201 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACION EN EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO, 2018	Maria Esperanza GABRIEL CANALES	21 % Veintiuno

Tingo María, 03 de julio de 2024

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
Dr. Tomas Menacho Mallqui  
JEFE

C.C. Archivo

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA****REGISTRO DE TESIS PARA OBTENCION DEL TITULO****UNIVERSITARIO****DATOS GENERAL DE PREGRADO**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la selva

**Facultad** : Ciencias Contables.

**Título de tesis** : “Gestión de riesgo crediticio y su relación en el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo 2018”.

**Autor** : Maria Esperanza Gabriel Canales

**Asesor** : Dra. CPC. Luz Violeta Infantas Bendezú,

**Escuela Profesional** : Contabilidad

**Programa de Investigación** : Ciencias Sociales y Finanzas privadas

**Línea (s) de investigación** : Finanzas

**Lugar de Ejecución** : Tingo María

**Duración:**  
Fecha de Inicio : 01 – 04– 2019  
Fecha Termino : 30 – 09– 2023

**Nivel de Investigación** : Descriptivo

**Financiamiento** : S/. 2900.50



-----  
Gabriel Canales, Maria Esperanza  
**Ejecutora**



-----  
M.Sc. CPC. Luz Violeta Infantas Bendezú  
**Asesor**

## DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de obtener este pequeño logro personal en mi vida. Por darme La fortaleza para seguir adelante ante todas las adversidades que se me ha presentado en mi vida.

Con mucho amor a mis padres **Adolfo y Esperanza**, por su apoyo moral, su comprensión desde el inicio de mis estudios superiores hasta la ejecución de esta investigación, siempre motivándome a esforzarme por lograr mis metas, y ser cada día mejor ciudadana.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi especial agradecimiento a la Dra. CPC. Luz Violeta Infantas Bendezú, por su constante asesoramiento en la presente investigación.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Contables, por impartirme sus conocimientos con mucho desprendimiento.

A mis compañeros y amigos universitarios por su colaboración y por su amistad entrañable e incondicional.

A mi familia, porque siempre demostraron su cariño y afecto.

## INDICE

Registro de Tesis Conducente a Título Profesional.....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPITULO I: PLANEAMIENTO METODOLOGICO.....	1
1.1.    Fundamentación del problema .....	1
1.1.1.    Selección general “Gestión de riesgo crediticio en el mundo” .....	1
1.1.2.    Selección específica “Gestión del riesgo crediticio y su relación en el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo” .....	3
1.1.3.    Definición del problema.....	4
1.2.    Formulación de los interrogantes .....	6
1.2.1.    Interrogantes generales .....	6
1.2.2.    Interrogantes específicos .....	6
1.3.    Objetivos .....	7
1.3.1.    Objetivo general .....	7
1.3.2.    Objetivos específicos.....	7
1.4.    Hipótesis .....	7
1.4.1.    Generales .....	7
1.4.2.    Específicos .....	8
1.4.3.    Sistema de variables, dimensiones e indicadores Variable independiente: ...	8
1.4.4.    Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores .....	10
1.5.    Justificación e importancia.....	11
1.5.1.    Justificación Teórica .....	11
1.5.2.    Justificación Metodológica .....	11
1.5.3.    Justificación Social .....	11
1.6.    Delimitaciones.....	12
1.6.1.    Teórica .....	12
1.6.2.    Espacial .....	12
1.6.3.    Temporal.....	12
1.7.    Metodología .....	12

1.7.1.	Tipo de investigación.....	12
1.7.2.	Población y muestra.....	13
1.7.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
1.7.4.	Procesamiento y presentación de datos.....	16
1.8.	Limitaciones.....	16
CAPITULO II. FUNDAMENTO TEORICO.....		17
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1.	Internacionales.....	17
2.1.2.	Nacionales.....	19
2.1.3.	Locales.....	24
2.2.	Bases teóricas.....	26
2.2.1.	Gestión del riesgo crediticio.....	26
2.2.2.	Morosidad.....	35
2.3.	Definición de términos básicos.....	45
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		48
3.1.	Resultados de la variable independiente “Gestion de riesgo crediticio”.....	48
3.2.	Resultados de la variable dependiente “Índice de morosidad de la Caja Municipalidad de ahorro y Crédito Huancayo”.....	80
AÑO 2017	AÑO 2016.....	85
3.3.	Discusión de resultados.....	87
3.4.	Verificación de hipótesis.....	89
CONCLUSIONES.....		90
RECOMENDACIONES.....		91
BIBLIOGRÁFICA.....		92
ANEXOS.....		98



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1. Análisis de historial para comportamiento de pago.....	48
2. Disposición del cliente al momento de evaluar un crédito solicitado por el cliente. .....	49
3. Valores del cliente en su historial crediticio.....	50
4. Evaluación de los valores que posee el cliente influye en determinar el riesgo crediticio.....	51
5. Referencias comerciales (proveedores o acreedores) antes de la entrega de un crédito.....	52
6. <i>La referencia permite detectar clientes que no pagarían sus deudas adquiridas.</i> .....	53
7. <i>El tiempo en el mercado es un factor de importancia que influye en determinar el riesgo crediticio.</i> .....	54
8. <i>El tiempo en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente.</i> .....	55
9. Análisis oportuno de comportamiento de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas financieras anteriores.....	56
10. La evolución en los pagos es uno de los principales factores para la aprobación de un crédito a un cliente.....	57
11. <i>Los créditos cedidos, son cancelados en los periodos de tiempo establecidos.</i> .....	58
12. <i>Analiza apropiadamente el respeto en los plazos de pago de los clientes</i> .....	59
13. Análisis de los estados financieros se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de determinar el riesgo crediticio del cliente. ....	60
14. <i>La cantidad de dinero solicitada por el cliente jurídico o natural influye de forma primordial en la entrega del crédito.</i> .....	61
15. <i>Se ejecutan los procedimientos necesarios para aprobar los montos que solicitan los clientes.</i> .....	62

16. <i>La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene información actualizada para brindar o negar un crédito.</i> .....	63
17. <i>Los avales son una forma fehaciente de garantía en el caso de impago de una deuda financiera adquirida por el cliente.</i> .....	64
18. <i>Las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes a cumplir con el pago reduciendo el riesgo crediticio.</i> .....	65
19. <i>El contrato de un seguro minimiza el riesgo crediticio de una deuda financiera.</i> .....	66
20. <i>El contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito.</i> .....	67
21. <i>El contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio.</i> .....	68
22. <i>La situación actual del país es considerado elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio.</i> .....	69
23. <i>La situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un préstamo.</i> .....	70
24. <i>La ubicación geográfica influye en la entrega de un crédito y en la gestión del riesgo crediticio.</i> .....	71
25. <i>La entidad respeta la normativa al momento de entrega de un crédito a un cliente natural o jurídico.</i> .....	72
26. <i>La normativa actual es un determinante importante para la entrega de un crédito.</i> .....	73
27 . <i>Gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	74
28. <i>Carácter del cliente frente al riesgo crediticio.</i> .....	75
29. <i>Capacidad de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	76
Tabla 30 . <i>Capital de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento</i> .....	77
Tabla 31. <i>Colateral de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento</i> .....	78
Tabla 32. <i>Condiciones de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento</i> .....	79

33. Principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices demorosidad .....	80
34. <i>Enfoque de la oferta sujeta al aumento de los índices de morosidad</i> .....	81
35. Enfoque de la demanda sujeta al aumentode los índices de morosidad .....	82
36. <i>Factores del entorno sujetos al aumento de los índices de morosidad</i> .....	83
37. <i>Índice de morosidad en porcentajes de la caja Huancayo Tingo María, 2018.</i> ..	84
38. Gestión de riesgo crediticio y los problemas del índice de morosidad .....	86

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
1. <i>Análisis de historial para comportamiento de pago.</i> .....	48
2. <i>Disposición del cliente al momento de evaluar un crédito solicitado por el cliente.</i> .....	49
3. <i>Valores del cliente en su historial crediticio.</i> .....	50
4. <i>Evaluación de los valores que posee el cliente influye en determinar el riesgo crediticio.</i> .....	51
5. <i>Referencias comerciales (proveedores o acreedores) antes de la entrega de un crédito.</i> .....	52
6. <i>La referencia permite detectar clientes que no pagarían sus deudas adquiridas.</i> .....	53
7. <i>El tiempo en el mercado es un factor de importancia que influye en determinar el riesgo crediticio.</i> .....	54
8. <i>El tiempo en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente.</i> .....	55
9. <i>Análisis de comportamiento de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas financieras anteriores.</i> .....	56
10. <i>La evolución en los pagos es uno de los principales factores para la aprobación de un crédito a un cliente.</i> .....	57
11. <i>Los créditos cedidos, son cancelados en los periodos de tiempo establecidos.</i> .....	58
12. <i>Analiza apropiadamente el respeto en los plazos de pago de los clientes.</i> .....	59
13. <i>Análisis de los estados financieros se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de determinar el riesgo crediticio del cliente.</i> .....	60
14. <i>La cantidad de dinero solicitada por el cliente jurídico o natural influye de forma primordial en la entrega del crédito.</i> .....	61
15. <i>Se ejecutan los procedimientos necesarios para aprobar los montos que solicitan los clientes.</i> .....	62
16. <i>La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene información</i>	

<i>actualizada para brindar o negar un crédito.</i> .....	63
17. <i>Los avales son una forma fehaciente de garantía en el caso de impagode una deuda financiera adquirida por el cliente.</i> .....	64
18. <i>Las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes acumplir con el pago reduciendo el riesgo crediticio.</i> .....	65
19. <i>El contrato de un seguro minimiza el riesgo crediticio de una deuda financiera.</i> .....	66
20. <i>El contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito.</i> .....	67
21. <i>El contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio.</i> .....	68
22. <i>La situación actual del país es considerado elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio.</i> .....	69
23. <i>La situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un préstamo.</i> .....	70
24. <i>La ubicación geográfica influye en la entrega de un crédito y en la gestión del riesgo crediticio.</i> .....	71
25. <i>La entidad respeta la normativa al momento de entrega de un crédito aun cliente natural o jurídico.</i> .....	72
26. <i>La normativa actual es un determinante importante para la entrega de un crédito.</i> .....	73
27. <i>Gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento...</i>	74
28. <i>Carácter del cliente frente al riesgo crediticio.</i> .....	75
29. <i>Capacidad de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	76
30. <i>Capital de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	77
31. <i>Colateral de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	78
32. <i>Condiciones de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.</i> .....	79
33. <i>Problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad</i> .....	80

34. <i>Enfoque de la oferta sujetos al aumento de los índices de morosidad.....</i>	81
35. <i>Enfoque de la demanda sujetos al aumento de los índices demorosidad.....</i>	82
36. <i>Factores del entorno sujetos al aumento de los índices demorosidad.....</i>	83

## RESUMEN

La investigación siguió un enfoque cuantitativo con el propósito de analizar la relación entre la administración del riesgo crediticio y los niveles de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo descriptivo y con un enfoque correlacional. Los participantes del estudio incluyeron 17 asesores de crédito y cobranza de la institución durante el año 2018.

Se utilizó el análisis documental. Los principales resultados muestran altos índices de morosidad, siendo el mes de enero el pico más alto con un 1.99, mientras que el mes con menos índice fue diciembre con 1.12, cabe mencionar que los índices de morosidad son muy elevados puesto que son mayores a 1. Se evidencia también que existe deficiencia en los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la entidad. Por otra parte, los problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son carencia de una evaluación crediticia hacia los clientes, además de un escaso seguimiento, análisis de información financiera y previa evaluación para comprender el comportamiento de los posibles clientes.

Se ha establecido una correlación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad. En resumen, la hipótesis nula ha sido rechazada en favor de la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos afirmar que la gestión del riesgo crediticio está fuertemente relacionada con los problemas de morosidad en los índices.

**Palabras Clave:** Índice de morosidad, riesgo crediticio, Caja Municipal, gestión, proceso.

## ABSTRACT

The research followed a quantitative approach with the purpose of analyzing the relationship between credit risk management and delinquency levels in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. The research design was non-experimental, descriptive and with a correlational approach. The study participants included 17 credit and collection advisors from the institution during 2018.

Document analysis was used. The main results show high delinquency rates, with the month of January being the highest peak with 1.99, while the month with the lowest rate was December with 1.12. It is worth mentioning that the delinquency rates are very high since they are greater than 1. It is also evident that there is a deficiency in the processes involved in managing the credit risk of clients who request financing from the entity. On the other hand, the internal and external problems that are subject to the increase in delinquency rates in the Huancayo Municipal Savings and Credit Bank are the lack of a credit evaluation for clients, in addition to poor monitoring, analysis of financial information and prior evaluation to understand the behavior of potential clients.

A significant correlation has been established between credit risk management and default rates. In summary, the null hypothesis has been rejected in favor of the alternative hypothesis. Therefore, we can affirm that credit risk management is strongly related to the problems of delinquency in the indices.

**Keywords:** Default rate, credit risk, Municipal Fund, management, process.



## INTRODUCCIÓN

En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se encuentra muy ocupada elaborando normativas para fortalecer la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras a nivel nacional. El plan consiste en mejorar la manera en que se calculan las pérdidas esperadas, es decir, las probabilidades de incumplimiento, para diferentes tipos de préstamos y entre distintas entidades financieras. Aquellas instituciones con sistemas de gestión del riesgo crediticio tienden a tener una menor probabilidad de incumplimiento y, por ende, necesitan reservar menos fondos para posibles pérdidas en comparación con aquellas entidades que no gestionan tan eficientemente dicho riesgo (Miranda, 2018).

Para ello, el estudio que tiene por objetivo establecer la relación que tiene la Gestión del riesgo Crediticio y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, y como objetivos específicos: a) Determinar el índice de morosidad de la caja municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018; b) Evaluar los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.; c) Determinar los principales problemas internos y externos que están sujetos al incremento de los indicadores de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.

Planteándose como hipótesis: Existe relación entre Gestión del riesgo Crediticio y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.

El estudio abarca un estudio cuantitativo de diseño no experimental y tipo descriptivo, el cual estuvo compuesto por III capítulos. En el capítulo I, se fundamenta el problema, objetivos, hipótesis, justificación, delimitación y metodología. En el capítulo II, abarca los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos y conceptos. En el III capítulo, se detalla minuciosamente los resultados de las variables, la discusión conclusión y recomendaciones.

## **CAPITULO I: PLANEAMIENTO METODOLOGICO**

### **1.1. Fundamentación del problema**

#### **1.1.1. Selección general “Gestión de riesgo crediticio en el mundo”**

La globalización de los mercados ha venido generando inestabilidad en Las fluctuaciones en las variables macroeconómicas pueden resultar en importantes pérdidas para las empresas, lo cual impulsa la necesidad de adoptar nuevas estrategias para gestionar el riesgo crediticio. Esto incluye la implementación de técnicas innovadoras para reducir las pérdidas asociadas con el incumplimiento de deudas. En esta situación, resulta fundamental reconocer y entender los elementos que afectan la gestión del riesgo crediticio, empleando distintos criterios y herramientas. Esto permitirá a las empresas enfrentar de manera más efectiva la incertidumbre del futuro, lo que a su vez mejorará su posición competitiva. (Gómez, 2014)

En la actualidad Las cifras muestran que conceder créditos a empresas o individuos con negocios conlleva un riesgo significativo, ya que el control de crédito adolece de medidas preventivas adecuadas. Este riesgo se origina en la falta de precaución por parte de quienes están directamente implicados en la concesión de créditos durante las transacciones, lo que dificulta la prevención del riesgo crediticio. (Tafur, 2017)

La autorización de créditos se ha vuelto fundamental para muchas organizaciones y entidades financieras que buscan expandirse en el mercado. Sin embargo, también conlleva riesgos significativos en términos de pérdidas y afectación patrimonial. Por esta razón, es común que surjan dudas cuando no se cuenta con personal o asesoramiento adecuado para gestionar los riesgos de impago. (Campoverde, 2017)

Las políticas de ventas se centran en establecer directrices para definir estrategias de ventas, inversiones y condiciones de pago. Además, abordan la detección y manejo del riesgo relacionado con las cuentas incobrables, junto con la puesta en marcha de políticas que garanticen el retorno del dinero invertido en

cuentas por cobrar (Vásquez et al., 2007), referenciado por (Leal, 2017), la información financiera es de gran utilidad en el análisis y gestión del crédito (Rosillo, 2002) citado por (Leal, 2017). Lo anterior sugiere que debido a que la gestión del crédito debido a la liquidez y solvencia de la empresa, debe ser vista como una actividad gerencial crucial y peligrosa (Elizondo & Altman, 2003), referenciado por (Leal, 2017).

El sector bancario de varios países industrializados, como EE.UU., México, Brasil y Europa, está cambiando la gestión del crédito mediante la aplicación de estas herramientas relacionadas con la inteligencia artificial. En cuanto a Argentina, Elías Bethencourt, responsable de AIS Group Argentina, considera las posibilidades de utilizar big data en el desarrollo de candidatos y el seguimiento de la cobranza para reducir la tasa de morosidad. (Peralta, 2018).

En España, la situación de la morosidad en los créditos concedidos a las familias y empresas, tuvo una disminución en noviembre del 2018 llegando hasta un 6.01% desde 6.08% de octubre. La ratio de morosidad mejoró gracias a la disminución de los préstamos impagados a 73.548 millones de euros, frente a los 73.870 millones del mes anterior, esto gracias al adecuado manejo de técnicas modernas para la segmentación de clientes, mejorando de manera considerable en la gestión de riesgos financieros (BBVA, 2019)

En cuanto al desarrollo de los sistemas para el manejo del riesgo crediticio, Moody's Investors Service, la calificadora de riesgo, fundamentó que, en base a las calificaciones del Banco de la Nación, Esta institución tiene una sólida rentabilidad, amplia liquidez, y alta calidad en sus activos y capital. Señaló que el banco cuenta con el respaldo de su único accionista, el Gobierno del Perú, debido al papel crucial del Banco de la Nación como agente financiero del gobierno peruano. La calificadora internacional también mencionó que se le asignó una evaluación de riesgo crediticio base (BCA) de

riesgo crediticio moderado (baa2) a la entidad. (La Gestión, 2019).

### **1.1.2. Selección específica “Gestión del riesgo crediticio y su relación en el índice de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo”**

En Perú, "La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se esfuerza en crear leyes que contribuyan a mejorar la administración del riesgo crediticio en las instituciones del sistema financiero nacional. Según Socorro Heysen, titular de la entidad supervisora, el plan de la iniciativa apunta a representar de manera más uniforme y precisa las pérdidas previstas (probabilidades de impago) para cada tipo de préstamo entre las diversas empresas del sector financiero. Las instituciones financieras que cuentan con sistemas sólidos de gestión del riesgo crediticio presentan una probabilidad mucho menor de impago y, en consecuencia, requieren provisiones más bajas en comparación con aquellas empresas que no gestionan el riesgo de manera rigurosa. (Miranda, 2018).

Según informa la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) se concluyó que, hasta el mes de octubre del año 2018, el índice promedio de morosidad alcanzó el 3.14%, esta ratio es superior al alcanzado en el año 2017, puesto que fue de 3.04%. (Bobadilla, 2019)

Según un estudio realizado por IPSOS, en el año 2018 se sabe que el 41 % de adultos entre edades de 18 y 70 años son usuarios de alguna entidad bancaria. Además, los datos indican que al tercer trimestre de 2017, el 35,93% de los peruanos participaba en el sistema financiero, lo que significa que 4 de cada 10 personas utilizaban un producto bancario. Esto se compara con solo 2 de cada 10 personas que tenían una cuenta bancaria en 2014. (Bobadilla, 2019).

En la última década, el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Perú se ha expandido significativamente, mostrando tasas de

expansión comparativamente altas y un mayor involucramiento con el sistema financiera del país. Sin embargo, en comparación con el sector bancario, estas empresas de crédito presentan actualmente índices de morosidad mucho mayores debido a un incremento en los últimos años. Aunque es común que las instituciones de microcrédito presenten tasas de morosidad superiores a las de los bancos comerciales, lo que realmente destaca es el constante incremento de la morosidad en los últimos diez años (Cermeño, 2011).

Según los referentes empíricos observables en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo experimenta un porcentaje notable de morosidad acerca de los créditos otorgados. Este problema se deba probablemente a una deficiente gestión de riesgo crediticio en dicha institución financiera.

### **1.1.3. Definición del problema**

En la ciudad de Tingo María, existen diversas entidades financieras que compiten día a día, rigiéndose en base de sus propias políticas internas para generar un adecuado proceso en sus actividades. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María, cuentan con asesores cuyas funciones se relacionan con la captación de clientes, luego a su respectiva evaluación para posteriormente asignarles un crédito. Este proceso es la principal fuente de ingreso para la entidad, teniendo sus beneficios en base a los intereses generados por cada crédito asignado y siendo este componente importante para la mejora en la rentabilidad en la entidad.

Sin embargo, este proceso cuenta con muchas situaciones que generan riesgo en sus actividades, principalmente en situaciones de recuperación de créditos después de que estos fueron desembolsados. Las principales causas que generan dicho problema se asocian por la falta de recursos para realizar el pago por parte del deudor, por falta de experiencia en los procesos de negocios, por el mal uso del dinero, entre otros factores;

trayendo consigo el aumento de los índices de morosidad y, en consecuencia, afectando los niveles de rentabilidad dentro de la entidad financiera. Esta problemática es muy común dentro de las empresas pertenecientes al sistema financiero, en este caso, es preciso enfocar dicha situación en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, para luego generar estrategias que ayuden a mejorar la rentabilidad de la institución.

De la información recabada en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María, se conoce que las causas por las que un cliente no paga de manera puntual son: el desempleo imprevisto; falta de oportunidades laborales; endeudamiento que tienen con otras entidades; tomar malas decisiones en cuanto a inversiones; la falta de planificación para afrontar situaciones imprevistas; enfermedad que puede sufrir algún familiar o del propio cliente; muerte del cliente, accidentes de tránsito, viajes imprevistos y en el caso de ser un préstamo agropecuario, los siniestros que pueden ser: los desastres naturales, las plagas, una baja producción, etc.

En cuanto a la situación de índices de morosidad de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María, se conoce que, en el año 2016, el índice de morosidad fue de 3,043%, estando conformada por las carteras vencidas y las carteras judiciales, siendo de 476,513 soles y 737,679 soles, respectivamente. Mientras que para el año 2017, el índice de morosidad ascendió a 5.21%, arrojando cifras de 696,338 soles para la cartera vencida y de 1,288,858 soles para las carteras judiciales. En el año 2018, el índice de morosidad fue de 4.36%, porcentaje que estuvo conformado por la cartera vencida que ascendió al monto de 450,007 soles y la cartera judicial que ascendió a 1,289,553 soles

En cuanto a la situación actual de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, se sabe que las estrategias puntuales que aplican para disminuir el riesgo crediticio y los niveles de morosidad son los siguientes:

realizar llamadas a los clientes con la finalidad de recordarles su respectivo pago, esta acción se realiza días antes de cumplir con su obligación, y según lo que indica el cronograma de pagos de cada cliente; también se realizan visitas tanto al domicilio, como al centro de empleo del cliente; además se realizan llamadas a los familiares o amistades que figuran como referidos y que son contactos proporcionados por el cliente; en el caso de que la morosidad supere los 30 días, el asesor se encarga de realizar visitas, así como, llamar constantemente en lo que va del día, estas acciones se realizan hasta conseguir comunicarse con el cliente y llegar a un acuerdo con respecto al pago vencido (los acuerdos son: no cobrar la tasa de interés por mora, y en el caso de que la demora se exceda a 60 días, se busca disminuirla tasa de interés del préstamo).

Por otro lado, también se motiva al cliente brindándole información con respecto a las centrales de riesgo, comentándoles que si no se paga a tiempo podrían afectar su historial crediticio y por lo tanto no podrían acceder a nuevos créditos con montos mayores; también se premia al cliente que paga puntualmente (descuentos, regalos o sorpresas en fechas festivas); cuando la mora ha superado los 120 días de no pagar, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo procede a denunciar al cliente. Pese a todas las estrategias ya mencionadas el índice de morosidad sigue siendo un problema latente en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo.

## **1.2. Formulación de los interrogantes**

### **1.2.1. Interrogantes generales**

¿Cuál es la relación entre Gestión del riesgo Creditico y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018?

### **1.2.2. Interrogantes específicos**

- ¿Cuál es el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018?

- ¿Cuán eficientes son los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018?
- ¿Cuáles son los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del riesgo Creditico y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.
- Evaluar los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.
- Determinar los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Generales**

H0: No existe relación entre Gestión del riesgo Crediticio y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.



Ha: Existe relación entre Gestión del riesgo Crediticio y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.

#### **1.4.2. Específicos**

- El índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, es alto.
- Los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son deficientes.
- Los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son carencia de una evaluación crediticia hacia los clientes, además de un escaso seguimiento.

#### **1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores Variable**

**independiente:**

**Gestión del riesgo crediticio:**

Dimensión 1: Carácter

- Disposición del cliente
- Valores del cliente
- Referencias

Dimensión 2: Capacidad

- Tiempo en el mercado
- Evolución en los pagos
- Respeto en los plazos

Dimensión 3: Capital

- Análisis de información financiera
- Capital necesario

Dimensión 3: Colateral

- Elementos en garantía

- Seguros
- Dimensión 4: Condiciones
- Situación actual del país
  - Situación del mercado
  - Normativa actual

**Variable dependiente:**

**Morosidad**

Dimensión 1: Enfoque de la oferta

- Acciones incorrectas
- Conducta personal
- Falta de información

Dimensión 2: Enfoque de la demanda

- Educación financiera
  - Estilo de vida
  - Opción desfavorable
- Dimensión 3: Factores del entorno
- Enfermedades
  - Desastres naturales
  - Siniestros

#### 1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
<b>Gestión del riesgo crediticio</b>	Posibilidad de pérdida originaria por el incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes (Inmaculada, Rios, Arguedaz, & Casals, 2010)	Criterios que permitirán determinar cuál será el comportamiento del cliente frente al pago del crédito obtenido. (Haro & Rosario, 2017)	Carácter Capacidad Capital Colateral Condiciones	Disposición del cliente Valores del cliente Referencias Tiempo en el mercado Evolución en los pagos Respeto en los plazos Análisis de información financiera Capital necesario Elementos en Garantía Segura Situación actual del país Situación del mercado Normativa actual	<b>Encuesta</b> Cuestionario
<b>Morosidad</b>	Incumplimiento o demora de las obligaciones de pago que se ha responsabilizado una persona. (Morales & Vargas, 2017)	Indicadores que permitirán determinar los problemas internos y externos que están sujetos al aumento de índice de morosidad. (Asbanc, 2016)	Enfoque de la oferta Enfoque de la demanda Factores del entorno	Acciones incorrectas Conducta personal Falta de información Educación financiera Estilo de vida Opción desfavorable Enfermedades Desastres naturales Siniestros	<b>Encuesta</b> Cuestionario

## **1.5. Justificación e importancia**

Según las consideraciones metodológicas presentadas por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se consideró tres categorías de justificaciones, que se detallan a continuación (p. 40).

### **1.5.1. Justificación Teórica**

Según la justificación teórica, la investigación resalta las teorías y los aspectos esenciales para comprender las variables de estudio y su interrelación. Además, esto tiene un impacto tanto positivo como negativo en las operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Las teorías utilizadas se centran en el manejo adecuado de la gestión de riesgo y la segmentación de clientes para reducir la probabilidad de morosidad, a fin de mejorar la situación de rentabilidad de la entidad.

### **1.5.2. Justificación Metodológica**

Desde una perspectiva metodológica, se justifica el análisis de teorías como base para la planificación, ejecución y verificación de acciones destinadas a mejorar el desempeño institucional. Además, se enfatiza la importancia de utilizar métodos estadísticos y manejar indicadores financieros para comprender la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el periodo 2018.

### **1.5.3. Justificación Social**

Desde una perspectiva social, se amplía el conocimiento sobre los efectos positivos derivados de la adecuada implementación de la Gestión de Riesgo Crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Esta implementación contribuye a mejorar tanto los tasa de morosidad como la rentabilidad. Además, este estudio puede servir como fundamento

académico para investigaciones futuras relacionadas con este tema

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Teórica**

Desde un enfoque teórico, se examinaron los conceptos las ideas de gestión del riesgo del riesgo crediticio, sus atributos y los factores determinantes que impactan en la disminución de los niveles de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Los términos clave abordados en esta investigación engloban palabras como "morosidad", "riesgo", "gestión" y "gestión del riesgo crediticio".

### **1.6.2. Espacial**

La ejecución del estudio se realizó en los ambientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María ubicado en la ciudad de Tingo María.

### **1.6.3. Temporal**

La delimitación temporal del estudio abarcará su ejecución durante los meses de 2018.

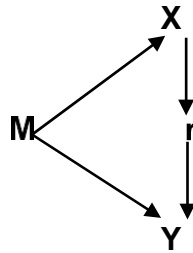
## **1.7. Metodología**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

El estudio posee un enfoque cuantitativo, debido a que su finalidad reside en establecer la relación que tiene la Gestión del riesgo Creditico y los índices de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, para lo cual se realizó el debido procesamiento e interpretación de los datos, haciendo uso de los pasos metodológicos necesarios que beneficien en la obtención de los objetivos propuestos. Además, el estudio se enfocó en analizar los elementos que influyen en la morosidad de los

clientes recién registrados, adoptando un enfoque correlacional.

La investigación se sitúa en un diseño no experimental, debido a que se enfoca en el estudio de elementos de la realidad que se encuentran vigentes, vinculados a la gestión del riesgo crediticio y los índices de Morosidad, esto sin generar propuestas que influyan o modifiquen la conducta de cada una de las variables debidamente mostradas.



Donde:

M: Muestra

X: Variable Independiente: Gestión del riesgo crediticio.

Y: Variable dependiente: Índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo

R: Relación entre las variables de estudio.

### 1.7.2. Población y muestra

La población se encuentra constituida por una serie de elementos como entidades, individuos, objetos, documentación, entre otros; que poseen características en común y se relacionan con el objeto de estudio, ayudando en la indagación de cuáles son los factores que generan los eventos.

Por lo cual, la población se encontró conformada por 17 Asesores de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María, en el transcurso del periodo 2018.

## **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

- Asesores de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María que hayan laborado durante el periodo 2018.
- Asesores que se encarguen de la aprobación de los créditos a clientes naturales
- Asesores que se encarguen de la aprobación de los créditos a clientes jurídicos o con negocio.

### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores de otras áreas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo sede Tingo María.
- Asesores de Crédito que no se encuentren presentes durante la aplicación de los correspondientes instrumentos.

## **Muestra y muestreo**

### **Muestra**

La muestra es considerada como un grupo de personas, instituciones, negocios, cosas, entre otros que poseen características similares, correspondiendo a un grupo mayor, por ello, se relaciona con los objetivos que se han establecido en el presente estudio. Puesto que se consideró como muestra a toda la población en estudio, siendo estos los 17 asesores de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo sede Tingo María.

## **Muestreo**

En la investigación se utilizó un muestreo no probabilístico, puesto que no exceden a los 100 asesores de créditos, por lo que no se utilizó la correspondiente fórmula estadística, con la finalidad de obtener datos vinculados a toda la población por mostrar relación con la finalidad de estudio.

## **Fuentes de recolección de datos**

Los datos que se obtuvo para la investigación, fueron de fuentes primarias, ya que se evidenció el testimonio de manera directa de los analistas de crédito mediante el uso de un cuestionario, además también de fuentes secundarias, puesto que la información fue recolectada de informes escritos que han sido elaborados previamente por los analistas de crédito.

### **1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Con el propósito de conseguir datos que ayuden al propicio desarrollo del estudio, se empleó un análisis documental como método de recolección de datos, puesto que se analizó los informes emitidos por los analistas de crédito.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se realizó una guía documental para examinar la gestión del riesgo crediticio y la morosidad por parte de los clientes en la Caja



Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

#### **1.7.4. Procesamiento y presentación de datos**

Después de haber realizado la elaboración de los correspondientes instrumentos aplicamos estos a la muestra previamente seleccionada. Luego, tabulamos la información recopilada utilizando Microsoft Excel v2016, para luego ser exportada al paquete SPSS que permitió la elaboración de gráficos que coadyuvaron a medir la relación de la gestión del riesgo crediticio en los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.

#### **1.8. Limitaciones**

El estudio está limitado por el sesgo de información y el tiempo de recolección de datos, puesto que mediante una encuesta se recolectó la percepción de los encuestados, los cuales no aseguran evidenciar lo que realmente sucede o acontece en la vida real. Así también el estudio fue limitado por el espacio, ya que sólo se recogió información de una sola entidad financiera, haciendo que no refleje la realidad global.

## CAPITULO II. FUNDAMENTO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Internacionales

Urbina (2017), en su investigación titulado “Determinantes del riesgo de crédito bancario: evidencia en Latinoamérica”. (Tesis postgrado). Universidad de Chile. Este estudio surgió con el propósito de determinar el riesgo de crédito para 240 bancos pertenecientes a 6 países de Latinoamérica (Brasil, Chile, Argentina, Colombia, Perú y México). El tipo de investigación fue descriptiva no experimental, donde se consideró como población a todos los bancos de Latinoamérica y se enfocó a una muestra de 240 bancos. Se obtuvo los siguientes resultados, donde se observa que el tamaño de los activos en promedio para los países estudiados es 7.02 y en cuanto a la relación a la eficiencia de costos, se verificó que los bancos estudiados presentan una eficiencia promedio de 0.76, los países de Colombia y Brasil muestran los niveles de eficiencia más altos con una media de 78%, mientras que Chile y Perú muestran niveles más bajos, lo que sugiere que estas economías adoptan un enfoque más cauteloso en la gestión del riesgo crediticio. Se llegó a la conclusión que en los bancos de los 6 países Latinoamericanos se evidencia un riesgo de crédito elevado. Además, a nivel macroeconómico el desempleo está positivamente relacionado con el riesgo de crédito, indicando que los ciclos económicos tienen un significativo impacto en el riesgo de crédito.

*De la investigación se detalla que el crédito financiero incrementa cuando hay mayores condiciones económicas por parte de los clientes, es por eso que cuando los ingresos decrecen, la morosidad en los bancos aumenta.*

Cortez & Burgos (2016), en su estudio titulado “La Gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales”. (Artículo de revista). Observatorio de la

Economía Latinoamericana, Ecuador. El propósito fue establecer políticas que aseguren la recuperación de los préstamos otorgados a los clientes. Para lograrlo, se realizó una investigación descriptiva que involucró a todas las empresas comerciales en Ecuador. Para este estudio, se evaluó el riesgo crediticio, el cual está estrechamente relacionado con la liquidez y la morosidad. Como conclusión, se determinó que la implementación de políticas eficientes para la gestión y administración de las carteras de crédito en las empresas comerciales contribuye a mantener un control ordenado tanto por parte de la empresa como de los clientes. Esto, a su vez, facilita que los clientes cumplan con sus obligaciones dentro del plazo establecido.

*De la investigación anterior se recalca la importancia de mantener o establecer políticas que establezcan condiciones para los préstamos, donde la financiera no se vea perjudicado por el alto nivel de morosidad.*

Chavarín (2015), en su investigación “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México”. (Artículo de revista). Universidad de Guadalajara. Tuvo como propósito de examinar la falta de pago en los créditos y su vínculo con la rentabilidad en las instituciones bancarias de México. El estudio se fundamentó en un enfoque descriptivo con un diseño preexperimental, empleando la misma población y muestra de la banca comercial mexicana. Los hallazgos sugieren que el índice de morosidad tiene un impacto negativo y significativo en la rentabilidad de los bancos. En resumen, la morosidad en el contexto mexicano es un factor relevante que afecta adversamente a los prestatarios y su rentabilidad bancaria.

*En la investigación se menciona que el tema de la morosidad afecta negativamente en las bancas comerciales de México, en tal sentido se urge buscar nuevas estrategias que permitan contribuir con la mejora continua de cada banco.*

Parra & Londoño (2015), en su investigación titulado “Impacto financiero de los clientes morosos banca personal en el banco Bancolombia, periodo- 2014”. (Tesis de pregrado). Universidad E Sumer. El propósito de este estudio fue analizar el impacto financiero en Bancolombia dentro del ámbito de la banca personal, centrándose específicamente en los clientes que presentan morosidad. Utilizamos un enfoque cualitativo que involucró técnicas como entrevistas, observación y encuestas. La población de estudio consistió en los usuarios de Banca Personal Bancolombia a nivel nacional, y seleccionamos una muestra de 776 personas. Los resultados indicaron que 776 individuos presentaban morosidad, y se les contactó telefónicamente para regularizar sus préstamos, logrando una efectividad del 25%. Los resultados revelaron que 776 individuos presentaban morosidad, y se les contactó telefónicamente para que regularizaran sus préstamos, logrando una efectividad del 25%. Además, se utilizó el método de correo directo, con una efectividad del 7%. En conclusión, se recomienda implementar estrategias financieras que permitan detectar a tiempo los casos de morosidad, y Bancolombia ha logrado gestionar este aspecto internamente sin recurrir a terceros para las cobranzas, lo que contribuye a mantener la estabilidad en la morosidad de sus clientes.

*En la investigación se detalla la importancia de tener en cuenta las estrategias ya que estos permiten mejorar las condiciones de morosidad por parte de los clientes. Al contar con un plan de estrategias ayudaría al banco a controlar rigurosamente sus empréstitos.*

### **2.1.2. Nacionales**

Ramos (2018), en su estudio titulado “Análisis de la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri períodos 2016 – 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Tuvo como

objetivo examinar la evaluación de créditos y su asociación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri en la ciudad de Puno en los períodos 2016 – 2017. Se han aplicado métodos de investigación como el analítico y deductivo, además las técnicas de investigación que se han ejecutado son el análisis documental, observación directa, entrevistas y encuestas, y análisis e interpretación de datos; para analizar la situación, consideramos una muestra de 300 expedientes de créditos de la agencia Ayaviri de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. De forma aleatoria, seleccionamos 60 expedientes de la cartera morosa de clientes durante los períodos mencionados. Los resultados indican que el aumento en el índice de morosidad se debe a la evaluación crediticia ineficiente realizada por los asesores de negocio, así como a la insuficiente recopilación de datos sobre los clientes y sus negocios.

*De la investigación, se puede identificar que si la entidad mejorará y ampliará la capacitación al personal que evalúa los créditos y la correcta ejecución general de créditos, podrá disminuir los niveles de morosidad en los clientes que se otorguen préstamos.*

Quintanilla (2017), en su investigación titulado “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera CrediScotia, Tarapoto, año 2016”. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. El propósito de este estudio fue analizar el impacto financiero en Bancolombia dentro del ámbito de la banca personal, específicamente en relación con los clientes morosos. Utilizamos un enfoque cualitativo que involucró técnicas como entrevistas, observación y encuestas. La población de estudio consistió en los usuarios de Banca Personal Bancolombia a nivel nacional, y seleccionamos una muestra de 776 personas. Los resultados sugieren que el aumento en el índice de morosidad se debe a la evaluación crediticia ineficiente realizada por los asesores de negocio, así como a la deficiente recopilación de datos sobre los clientes y

sus negocios. En conclusión, la morosidad en México representa un factor relevante para la rentabilidad bancaria y afecta negativamente a los prestatarios.

*La entidad financiera CrediScotia muestra deficiencias en sus actividades o una implementación insuficiente, lo que afecta negativamente los niveles de morosidad y pone en riesgo la estabilidad económica de la institución.*

Pérez & Tineo (2017), en su investigación titulado “Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas por la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Huánuco, período 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Se desarrolló como objetivo estudiar la conexión que existe entre el nivel de riesgo crediticio y la morosidad para los créditos cedidos a las microempresas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Huánuco. En este estudio, se empleó una metodología descriptiva con un diseño correlacional y un enfoque aplicativo. La población de análisis consistió en 2202 clientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 150 prestatarios MyPes. Para la recolección de datos, se utilizaron encuestas y análisis documental. Los resultados indican que las MyPes presentan un atraso en los pagos del 62%, el 14% carece de capacidad gerencial y el 22% ha estado involucrado en procesos judiciales. Estos hallazgos evidencian un alto grado de morosidad superior al 6%. En conclusión, existe una relación entre un alto riesgo crediticio y la morosidad en las MyPes.

*De la investigación se desprende que el alto riesgo crediticio afecta desfavorablemente a los índices de morosidad y esto conlleva a una serie de dificultades como gastos y pérdidas para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. y para evitar tales inconvenientes se recomienda realizar una eficiente calificación a las MyPes que se otorgarán los créditos.*

Ferrel (2016), en su estudio titulado “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Se tuvo como objetivo identificar el efecto de las causas del riesgo crediticio y la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo en el año 2015. Se ha optado por utilizar un tipo de investigación aplicativo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal, teniendo al análisis documentario y la entrevista como técnicas e instrumentos de recolección de datos, donde se tomó como población y muestra la Financiera Crediscotia agencia Grau-retail de la ciudad de Trujillo en el año 2015. Como resultado de su análisis, la entidad financiera lleva a cabo un estudio exhaustivo de las causas internas y externas que contribuyen a la morosidad de los clientes, con el objetivo de mitigar los riesgos crediticios. Mediante el análisis de estos datos, se implementaron cambios que redujeron el riesgo de crédito. De hecho, se observó una disminución del 0.47% en el índice de morosidad en 2015 en comparación con el año anterior. En resumen, se concluye que las políticas de crédito deficientes y las causas relacionadas con una mala gestión del riesgo crediticio afectan directamente la morosidad en la entidad financiera.

*Del estudio, se identifica que la Financiera Crediscotia agencia Grau-retail en Trujillo ha mejorado con la calidad de su gestión del riesgo crediticio y las políticas de evaluación de créditos, esto debido a que ha hecho modificaciones en las investigaciones de las causas de riesgos crediticios disminuyendo así la morosidad en sus clientes.*

García (2016), en su estudio titulado “La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el 2014” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Se desarrolló como objetivo principal el análisis de la gestión del riesgo

crediticio y la repercusión que este tiene en la morosidad de sus clientes en la agencia del Porvenir del Banco Azteca en el año 2014. La población estuvo conformado por todos los clientes a los que el Banco Azteca brindo crédito en el año 2014, de los cuales se seleccionó como muestra 11246 clientes del dicho Banco en el distrito de El Porvenir, donde se empleó 3 modelos metodológicos: método analítico-sintético, método deductivo-inductivo y método descriptivo; con un diseño de investigación de una sola casilla, utilizando la observación directa, información estadística, registros de documentos bibliográficos en la página web, recolección de datos y procedimientos de datos; como técnicas de recolección de datos. Se obtuvo como resultados que el índice de morosidad en relación a los clientes que se escogieron como muestra es elevado llegando a un 92%, y solo el 8% de la muestra se encuentran al día con el cumplimiento del pago y así como la tasa de morosidad es alta en clientes, el monto en soles también lo es ya que la cantidad de morosidad que ha alcanzado es de S/. 3, 227 650.09 soles y en porcentaje alcanza un 60% superando el promedio en el Perú. Se concluyó que la gestión del riesgo crediticio tuvo un impacto negativo y significativo en la morosidad de los clientes de la agencia El Porvenir del Banco Azteca en 2014. Esto sugiere que los requisitos para obtener préstamos personales y de consumo son muy laxos. Además, el alto nivel de morosidad en el Banco Azteca de El Porvenir se atribuye a su deficiente gestión del riesgo crediticio.

*La investigación resalta que la agencia de El Porvenir muestra deficiencias en la evaluación y aprobación de clientes, lo que afecta significativamente las tasas de morosidad.*

Guzmán (2014), en su investigación titulado “Incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de La Libertad”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Se planteó como objetivo precisar la influencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito de La



Libertad. Se empleó un tipo de investigación descriptiva con un diseño no experimental, donde se tuvo como población y muestra de 7 cooperativas de Ahorro y Crédito, además de una cooperativa de servicios del departamento de La Libertad, optando por emplear análisis documental, encuestas y entrevistas como principales técnicas para recolectar de información. Se obtuvo como resultado que el 57% de los socios a su parecer creen que si hay una buena administración de riesgo crediticio, por el contrario el 43% opina que carecen de una aceptable administración de riesgo crediticio, además el 78.33% de los socios encuestados señalan que las funciones de los asesores de crédito en las Cooperativas no se encuentran bien definidas y que tienen más carga operativa que funcional y apenas el 21.67% opinan que si están bien definidas las funciones de los asesores de créditos. Se concluye que la gestión del riesgo crediticio influye positivamente en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de La Libertad. Sin embargo, los índices de riesgo crediticio (7.05%) exceden los límites establecidos (6.5%) por la Superintendencia de Bancos. Esta situación se debe principalmente a la falta de un Área de Riesgos en la mayoría de estas cooperativas.

*Las cooperativas de Ahorro y Crédito de La Libertad tienen un aceptable control del riesgo crediticio, sin embargo, no están teniendo una efectiva información profunda del porque son las causas del incumplimiento de pagos de los préstamos de sus clientes, además que hay una sobrecarga operativa en las funciones de asesores de créditos que afecta el correcto seguimiento y control de riesgo crediticio.*

### **2.1.3. Locales**

Tuesta (2018), en su investigación titulada “Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, período 2015-2017”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Cuyo objetivo fue determinar los elementos determinantes de la morosidad en los créditos de la institución financiera. La

investigación fue descriptiva y de diseño no experimental, además se hizo uso de un cuestionario de 16 ítems y fue aplicado a 130 clientes de la entidad financiera. Como resultados se obtuvo que el 58% de los clientes señalan que no cancelan sus deudas debido a que su negocio no produce ingresos suficientes, además de un 58%, relatan que el motivo es porque no conoce cómo administrarlo correctamente y un 12% provocado por la poca o escasa rotación de su mercadería. Además, se indica que el principal motivo por el que se produce morosidad es por una deficiente evaluación cualitativa y cuantitativa del negocio o persona (67%), como también de un sobreendeudamiento (21%). Concluye que uno de los factores que inciden en la morosidad, es la escasa evaluación del crédito y la poca cultura de pago que posee el cliente, además de analizar las características o comportamientos de las personas previamente a entregarles un crédito.

*El comportamiento de la persona a la que se le otorgará un crédito es de vital importancia por lo que se toma en cuenta, junto con el historial crediticio y los niveles de ingreso. Estos factores son determinantes al momento de la realizar la correcta evaluación crediticia.*

Carrillo (2017), en su investigación titulada “Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Cuyo objetivo fue estudiar la gestión crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en la institución financiera antes mencionada. La investigación fue descriptiva y de tipo aplicativo, por lo que se hizo uso de guías de entrevistas además de fichas de recolección de datos, aplicado a 15 analistas de crédito de la institución. Como resultados se destacan que para la aprobación de créditos los analistas utilizan sus principios profesionales, por otro lado, el 73% de los entrevistados indicaron estar de acuerdo en que no solo es necesario el historial de la empresa o persona que solicita el crédito,

sino es importante complementarlo con un análisis cualitativo. Los participantes señalaron que es vital tres criterios para una adecuada evaluación crediticia: Capacidad de pago (53%), solvencia moral de la persona (20%) y su historial financiero (27%). Concluyó que para una correcta evaluación es necesario no solo información financiera, también es relevante tomar en cuenta las cualidades o características de la persona, especialmente su moral para pagar el crédito que se le otorgue.

*La evaluación crediticia es de vital importancia para una financiera y es necesaria que se realice la evaluación de su historial junto con una evaluación personal que permita determinar la viabilidad del préstamo evitando el incremento de la morosidad en la institución.*

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del riesgo crediticio**

Inmaculada, Rios, Arguedaz, & Casals (2010), menciona el riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de que las contrapartes incumplan sus obligaciones contractuales. Este riesgo es inherente a las operaciones financieras y aunque en diversos grados. Ante la posibilidad de riesgos crediticios que pueden afectar a las instituciones bancarias, los reguladores han desarrollado estrategias de control de riesgos para prevenir situaciones desfavorables. En resumen, la administración de riesgos implica identificar, medir y controlar los riesgos actuales y futuros a los que se enfrentan las entidades financieras, con el objetivo de beneficiar a sus clientes.

El riesgo financiero implica evaluar situaciones futuras que probablemente sean desfavorables y que puedan resultar en pérdidas económicas. Estas situaciones se caracterizan por su incertidumbre. (Vásconez, 2010)

El riesgo de crédito se refiere a la situación en la que un prestatario

adquiere un préstamo de un banco y se compromete a devolverlo según los términos acordados. Este riesgo se materializa cuando el prestatario no cumple con el contrato y no paga la cantidad acordada. El riesgo de los créditos destaca importancia para todos los bancos y entidades que se dedican a emprestar dinero, dado que su principal labor es el alquiler de dinero a sus clientes (García, 2014).

### 2.2.2. Clasificación de riesgos

Inmaculada et al. (2010), El riesgo crediticio se puede clasificar en categorías en las que puede producir el incumplimiento de las obligaciones contraídas:

- a) **Riesgo de emisor:** Se refiere al riesgo de que el valor de mercado de un título se vea afectado negativamente debido a cambios en la percepción sobre la solvencia del emisor.
- b) **Riesgo de liquidación/ entrega:** Se refiere cuando no hay coincidencia temporal en el intercambio de flujos de pago, entrega de activos o cobro, una de las partes asume el riesgo. Esto puede deberse a discrepancias temporales, problemas técnicos con el mecanismo de pago utilizado
- c) **Riesgo País:** Se refiere al riesgo que afecta a las deudas de un país en términos globales, pero que no está relacionado con el riesgo comercial.
- d) **Riesgo Crediticio:** Este riesgo se origina debido a la probabilidad de sufrir pérdidas significativas cuando un cliente no cumple con las obligaciones de crédito que ha asumido.
- e) **Riesgo de liquidez:** Se refiere a las dificultades temporales que enfrenta una entidad para cumplir con sus obligaciones de pago o para obtener fondos en situaciones críticas debido a desajustes temporales entre los flujos de efectivo entrantes y salientes.

f) **Riesgo mercado:** Se refiere al riesgo futuro del negocio, basado en la actividad específica que realiza y la evolución de precios, tasas de interés, pérdidas o dificultades para ejecutar operaciones. El riesgo de mercado se puede clasificar en cuatro categorías según la naturaleza de las posiciones que lo generan:

- Riesgo de interés
- Riesgo de renta
- Riesgo de cambio
- Riesgo de elementos

g) **Riesgo operacional:** Se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas financieras debido a inspecciones internas deficientes. Además, existen diversas modalidades de riesgo operacional.

- **Riesgo de deficiencias de control interno:** Se produce cuando no hay una separación adecuada de funciones dentro de la estructura organizativa.
- **Riesgo de procedimiento inadecuados:** Se refiere a la falta de autorización o documentación adecuada en las operaciones, así como a errores y fallos de control en diversas etapas del proceso, como el registro, la confirmación, la liquidación, la valoración y la contabilización.
- **Riesgo de errores humanos y fraudes:** Surge cuando el personal de la entidad financiera no cumple con las políticas, procedimientos y controles establecidos, lo que puede incluir posibles fraudes y conflictos de interés.
- **Riesgos de fallos en los sistemas informáticos:** Interrupciones en los procedimientos de las operaciones contratadas.
- **Riesgo de modelo:** Errores que surgen cuando las operaciones se valoran incorrectamente debido al uso de

modelos de valoración inadecuados o datos de mercado erróneos.

- **Riesgo legal:** Está relacionado con fallas operativas y violaciones de leyes y regulaciones. Este tipo de riesgo es especialmente grave para las entidades financieras, ya que la confianza de los depositantes y el mercado en general es fundamental para su funcionamiento.

#### 2.2.2.1. Dimensiones del riesgo de crédito

Saavedra & Saavedra (2010), citando a Galicia (2003), menciona que el riesgo de crédito puede analizarse en tres dimensiones básicas, las cuales se detallan a continuación:

- a. **Riesgo de incumplimiento:** Es la probabilidad de que no se cumpla un compromiso de pago o se rompa una obligación contractual o de crédito.
- b. **Riesgo de exposición:** Implica la incertidumbre sobre los montos futuros en riesgo. El crédito debe amortizarse según las fechas acordadas de pago, lo que permite conocer el saldo remanente en un momento específico. Sin embargo, esta característica no se aplica a todos los créditos y es fundamental para evaluar el valor en riesgo.
- c. **Riesgo de recuperación:**  
Surge cuando se produce un impago. Como depende del tipo de garantía otorgada y de su estado en el momento del impago, su proyección es especulativa. Mientras la garantía se ejecute con prontitud y sencilla, cubriendo el importe requerido, su existencia disminuye el riesgo de crédito. Cuando se trata de garantías, existe una incertidumbre adicional, ya que podría haber una posibilidad simultánea de incumplimiento en los

desembolsos si el aval también falla al mismo tiempo.

#### **2.2.2.2. Tipos de créditos**

Según la Superintendencia Banca y Seguros (2008), clasifica de la siguiente manera a los tipos de créditos:

- a) Créditos corporativos:** Estos créditos se conceden a empresas jurídicas que han reportado ventas anuales superiores a S/. 200 millones en los últimos dos años. Las cuentas financieras auditadas del deudor sirven de base para esta clasificación. Si el deudor no presenta estados financieros, los créditos no se incluirán en esta categoría.
- b) Créditos a grandes empresas:** Podrán acceder a estos créditos las personas jurídicas que cumplan al menos uno de los siguientes requisitos
  - Ventas anuales que hayan superado los S/. 20 millones en los dos años anteriores..
  - El deudor ha mantenido deudas vigentes en el mercado durante el último año.
- c) Créditos a medianas empresas:** Estos préstamos se otorgan a organizaciones legales que no encajan en el molde de los préstamos destinados a grandes empresas o corporaciones. Sin embargo, en los últimos seis meses, la deuda total de estas organizaciones en el sistema financiero ha superado los S/. 300,000. Asimismo, también se consideran préstamos para medianas empresas los otorgados a personas cuya deuda total en el sistema financiero en los últimos seis meses supere los S/. 300,000, siempre y cuando parte de esa deuda esté relacionada con créditos para pequeñas empresas o microempresas.

- d) Créditos a pequeñas empresas:** La finalidad de estos préstamos es financiar actividades relacionadas con la planificación, producción o prestación de servicios. Se otorgan a personas u organizaciones cuya deuda en los seis meses anteriores sume más de S/. 20,000 pero menos de S/. 300,000.
- e) Créditos a microempresas:** Estos préstamos se otorgan para pagar gastos relacionados con servicios, planificación o producción. Se otorgan a personas u organizaciones cuya deuda total en el sistema financiero durante los seis meses anteriores no superó los S/. 20.000.
- f) Créditos hipotecarios para vivienda:** Comprende todos los préstamos concedidos a particulares para la adquisición, construcción, remodelación, reconstrucción y subdivisión de su propia vivienda. Los préstamos deben estar garantizados por hipotecas debidamente registradas para poder optar a esta categoría. Esto abarca:
- Préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, posibles gracias a los certificados de préstamo hipotecario.
  - Créditos obtenidos mediante acuerdos de capitalización inmobiliaria, siempre que la operación esté destinada a la compra o reconstrucción de vivienda.
- g) Modelo tradicional**

### **Modelo de las 5C del crédito**

Según indica Haro & Rosario (2017) señalan que este modelo es una herramienta empírica que permite conocer cuál será el comportamiento de un cliente frente a la accesibilidad y pago de un crédito, para lo cual plantea cinco criterios, que ayudan a determinarlo de forma a priori. Los cinco criterios, también conocido como 5 C se especifican a continuación: (Haro & Rosario, 2017)



- a) **Carácter:** Es el nivel de disposición que posee el cliente para cancelar la deuda crediticia que adquirirá. De esta forma se tiene en cuenta la capacidad moral del individuo, en donde se hace presente la honradez y la integridad de la persona. Es considerada como la cualidad de mayor importancia, y para poder evaluarla se debe de analizar su historial crediticio, los cuales deben de abarcar, referencias comerciales a proveedores o acreedores.
- b) **Capacidad:** Se vincula con la destreza que posee el cliente hacer frente a sus deudas. En otras palabras, permitirá determinar si el cliente cuenta con el nivel de liquidez para cancelar el crédito que le brindará a entidad financiera. Para su determinación se toman en cuenta elementos como la cantidad de años que la persona o empresa se encuentra en el mercado, como ha sido la evolución en cuanto a los pagos, si respetaba los plazos establecidos para la cancelación de la deuda económica adquirida de forma personal o a nivel de negocio. El análisis de los elementos antes mencionados permitirá conocer cómo será el pago del préstamo que adquirirá el usuario.
- c) **Capital:** Se refiere a la cantidad económica (capital propio y capital de terceros) que la persona posee o que ha invertido en la adquisición de activos para su negocio. Para una debida evaluación es necesario el correspondiente análisis de la información financiera (balances, estados de resultados, flujos de caja, entre otros que la entidad financiera lo requiera) del último periodo de la empresa. Con esta información se podrá determinar de forma fehaciente la cancelación de la deuda financiera que adquiera.

**d) Colateral:** Vinculado a todos los elementos que el individuo o la empresa puede dejar en garantía en el caso que no pueda hacer frente a la deuda financiera que ha adquirido. Esto debido a que se debe de tener siempre presente que no es recomendable económicamente la entrega de un préstamo a personas que no tengan la capacidad pago adecuada. Entre las principales herramientas se encuentran los avales, pagarés, cartas fianza, contrato de un seguro, depósitos en garantía, garantía de algún bien inmueble.

Es importante resaltar que con la garantía la institución financiera tiene una mayor probabilidad de recuperar el dinero que le ha prestado al cliente.

**e) Condiciones:** Todos los elementos del entorno como leyes o normas que son establecidas por las autoridades y que terminan por afectar a las personas de forma directa e indirectamente. Es de conocimiento que aquellos elementos externos no pueden evitarse en muchas ocasiones, es importante determinar o proyectar cuales serían los efectos que perjudicarían a las personas y no permitiera la cancelación de la deuda financiera contraída. Entre los principales elementos que se pueden mencionar son:

- La situación actual del país, en sus diversos aspectos: ambiental, político, económico, internacional, financiero, etc.
- La situación propia del sector en el caso de las empresas; y la ubicación geográfica en el caso de personas naturales.
- Las innovaciones en la tecnología.
- Leyes o normativa que son establecidas por las autoridades.

- EL número de competidores, además de su tiempo de antigüedad.
- Aspectos de guerras o luchas sociales (paro de trabajadores), entre otros.

### **Ventajas del sistema**

Según De Andrés (2000), citado en Saavedra & Saavedra (2010), indica lo siguiente:

- **Permanencia:** Los sistemas expertos registran toda la información, lo que permite preservar el conocimiento incluso cuando los expertos humanos ya no están disponibles.
- **Reproductibilidad:** Es posible crear múltiples copias de un sistema experto, mientras que capacitar a una persona es un proceso lento y costoso.
- **Eficiencia:** Aunque desarrollar sistemas expertos puede ser costoso, sus gastos operativos son mínimos. Esto se debe a que los costos de desarrollo se pueden compartir entre varios usuarios o compararse con las altas remuneraciones de los expertos humanos.
- **Consistencia:** Los sistemas expertos tratan de manera uniforme todos los contextos idénticos o similares, evitando subjetividades.
- **Amplitud:** Al combinar el conocimiento de varios expertos, un sistema experto puede tener una mayor amplitud que la que un único ser humano podría lograr, lo que reduce el riesgo.
- **Integridad:** Siempre se consideran todos los

factores, lo que permite descubrir nuevas posibilidades que podrían haberse pasado por alto en el análisis humano.

- **Sentido común:** Aunque los expertos humanos tienen sentido común, aún no se ha logrado implementar completamente en las máquinas.
- **Aprendizaje:** Los humanos se adaptan a su entorno, pero los sistemas expertos requieren actualizaciones.
- **Experiencia sensorial:** Los humanos aprenden de una amplia gama de experiencias, mientras que los sistemas expertos dependen exclusivamente de los datos proporcionados.
- **Degradación:** Los sistemas expertos pueden deteriorarse si las consultas no son claras o si la dificultad supera su nivel de conocimiento.
- **Exceso de confianza en el sistema:** Esto puede llevar a una falta de interés en aprender y desarrollar habilidades analíticas

### 2.2.2. Morosidad

La morosidad se produce cuando una persona incumple o retrasa sus obligaciones de pago. Esto puede tener un impacto negativo en las operaciones de una institución bancaria o financiera que otorgó un crédito (ya sea comercial, personal o de otro tipo) a una persona natural o jurídica. La facilidad con la que el prestatario puede acceder a efectivo depende de evaluaciones específicas en cada caso, como la puntualidad de pago, el poder adquisitivo y los términos acordados. (Morales & Vargas, 2017)

Según Coral (2010), el incumplimiento o retraso en los pagos conlleva a la morosidad, lo que resulta en la falta de ingresos y, posteriormente, puede

llevar a situaciones en las que no se pueden cumplir con los compromisos de pago.

Rosengberg (2010), citado por Izarra (2016), la morosidad es la incapacidad de cumplir los requisitos legales o las obligaciones previamente acordadas. Esta expresión se utiliza cuando el prestatario no paga los intereses, no salda la deuda en su totalidad o no cumple otros compromisos financieros en el plazo estipulado después de solicitar un préstamo a una institución financiera.

### **2.2.3.1. Morosidad en las instituciones financieras**

La ley define la morosidad como el incumplimiento de una obligación o pago a tiempo. Se considera moroso al deudor que incumple un pago. La morosidad, sin embargo, no siempre indica un claro incumplimiento de la obligación de pago; puede referirse simplemente a un retraso en el cumplimiento que da lugar al cobro de intereses de demora como daños y perjuicios por el tiempo perdido.

En el ámbito financiero, un crédito moroso no es sinónimo de un crédito incobrable ni de un abandono directo del pago por parte de la institución financiera. (Calderón, 2014)

La Superintendencia de Banca y Seguros publica informes que se basan en tres indicadores de calidad de cartera. Estos indicadores ayudan a evaluar la proporción de una cartera que presenta morosidad o un mayor riesgo crediticio. Los indicadores mencionados son la cartera vencida, la cartera de alto riesgo y la cartera abultada. (Calderón, 2014)

**a) Cartera atrasada:** La cartera de morosidad contable, también conocida como cartera de mora, se calcula como la relación entre los

préstamos vencidos y aquellos en proceso de cobranza judicial, en comparación con el total de préstamos otorgados.

- b) Cartera de alto riesgo:** Este indicador es más preciso y evalúa la calidad de los activos. Incluye en el numerador los préstamos vencidos, aquellos en proceso de cobranza judicial, los refinanciados y los reestructurados. El denominador sigue siendo el mismo: el total de préstamos otorgados.
- c) Cartera pesada:** este indicador se calcula como la proporción entre préstamos y contingentes y los préstamos y créditos contingentes calificados como subestándar, dudosos o con pérdidas. Es importante recordar que estas clasificaciones en el contexto de la financiación de microempresas se basan únicamente en el importe total de los préstamos pendientes y la duración (en días) de la morosidad. morosos, así como la deuda global que la persona ha declarado.

### **Causas de la morosidad**

#### **a) Mora causada por errores en la Organización**

Existen distintas circunstancias dentro de la organización que pueden causar la morosidad de los clientes (Ticse, 2015)

- Ausencia o falta de claridad en la definición de objetivos, políticas y normas relacionadas con el crédito.
- Interés de un crecimiento de la cartera a corto plazo para obtener resultados financieros y económicos rápidos, lo que presiona a los agentes de crédito para que cumplan los objetivos mensuales de colocación de clientes.
- Problemas organizativos, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades. Esto dificulta la asignación de responsabilidades cuando se cometen errores en el proceso crediticio.

- Falta de disciplina en el cumplimiento de las normas, incluso cuando estas están bien definidas y explicadas. En algunos casos, las relaciones personales interfieren con la aplicación disciplinada de las políticas laborales.
- Carencia en el sistema de control.
- Desconocimiento de las características y exigencias del sector microempresarial. Algunos establecimientos formulan estrategias, protocolos y ofertas de crédito en función de sus propias configuraciones y exigencias, que a menudo divergen de las necesidades reales de los microempresarios a los que pretenden ayudar.
- Falta de innovación en tecnología crediticia adaptada a las particularidades de las pequeñas y microempresas.
- Escasez de programas de capacitación y actividades de entretenimiento para el personal.

#### **b) Mora causada en el proceso de evaluación**

Según señala Ticse (2015), dentro de los errores más constantes podemos mencionar los siguientes:

- Créditos evaluados y aprobados basándose únicamente en la calidad de la garantía.
- Créditos aprobados por afinidad, ya sea por amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función del optimismo del empresario o de expectativas positivas sobre futuros negocios.
- Créditos otorgados sin una base sólida.
- Ineficiencia al recopilar y analizar información cuantitativa y financiera de la microempresa.
- Falta de habilidad para reconocer los pasivos de la

empresa.

- Limitada capacidad o experiencia para evaluar aspectos cualitativos del microempresario, como su solvencia moral y habilidades de gestión.
- Aprobación de créditos basada únicamente en aspectos cualitativos, sin considerar el historial crediticio ni la capacidad de pago del microempresario.
- Disminución de los valores éticos en el personal de evaluación, que podría aceptar o exigir donativos para influir en los resultados de la evaluación.
- Timidez en el contacto del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- Como en cualquier empresa, también pueden cometerse errores en la evaluación. Estos errores pueden fomentar la morosidad futura, como brindar información incorrecta o incompleta al cliente, lo que impide tomar decisiones informadas sobre las obligaciones que contraerá. Además, reducir los niveles de ética del personal involucrado en los procesos de otorgamiento de crédito también puede ser perjudicial.

### **c) Mora causada en el proceso de Recuperación del Crédito**

Respecto a la mora causada en este proceso, existen diversos factores que la origina, las cuales se describen a continuación. (Ticse, 2015)

- Falta de información oportuna sobre los créditos que han caído en morosidad.
- Ineficacia en el control de las acciones de cobranza.
- Limitada habilidad persuasiva hacia los clientes morosos



- para recuperar los créditos y fomentar el pago puntual.
- Ausencia de disciplina y control en el seguimiento y recuperación de créditos según las normas establecidas.
  - Relaciones familiares con los clientes morosos, lo que impide aplicar la presión adecuada para recuperar los créditos y afecta a la entidad financiera.
  - Falta de responsabilidad, negligencia o falta de acción por parte del personal de la entidad financiera en el seguimiento y cobro de la morosidad, lo que permite que pase el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
  - Timidez por parte de los cobradores al desempeñar sus funciones.
  - Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza para evitar la aplicación de las políticas institucionales.

#### **d) Mora causada por Factores Exógenos**

Estas causas son originadas por factores o sucesos que no dependen de la empresa que ha generado el préstamo (Ticse, 2015):

- Enfermedades o accidentes que afectan al empresario o a un familiar, lo que lleva a redirigir los recursos de la empresa hacia otros fines.
- Robos y pérdidas de dinero, ya sea debido a la disminución de la demanda, la aparición de nuevas ofertas o cambios en los precios, a los cuales el empresario no ha podido adaptarse.
- Deterioro económico a nivel nacional.

#### **e) Mora causada por el sobreendeudamiento**

Se refiere a la condición en la que un cliente ha acumulado deudas de manera continua, lo que dificulta su capacidad para cumplir adecuadamente con sus pagos comprometidos. (Calderon, 2014)

#### **2.2.3.2. Dimensiones de la morosidad**

Según la Asbanc (2016), señala que, dependiendo el nivel de la economía, se podrán visualizar algunos criterios que permitirán determinar los índices de morosidad de personas y de MYPES. A continuación, se presentan dichos elementos:

- A. Desde el enfoque de la oferta:
  - Acciones incorrectas: entornos en donde se presenta un exceso de ofertantes y en donde la colocación de créditos por parte de las entidades financieras se realiza de forma agresiva, buscando siempre su beneficio económico. Por lo que se terminan vendiendo productos financieros que no ayudan ni satisfacen las necesidades de las personas y solo terminan por endeudarse sin notar que su flujo de caja puede cubrir esos gastos financieros producidos por el préstamo adquirido.
  - Conducta del personal de la entidad financiera: debido a que existen asesores que ofrecen créditos a personas que no cuentan con la capacidad económica ni financiera para poder cancelarlas,
  - produce que la morosidad se eleve considerablemente. Por lo que el problema de la colocación de los créditos es un punto fundamental que afecta negativamente a la entidad bancaria. Así mismo los propios trabajadores, encargados de colocar los créditos, poseen todos los recursos e incentivos necesarios que

le ayuden a discernir entre los clientes que pueden cancelar oportunamente sus deudas de los que no lo lograrían.

- Falta de información: La llegada de la tecnología a las instituciones financieras han permitido la obtención de información vital, la cual aún es considerada insuficiente, provocando que la evaluación de los créditos que quiera entregar sea inadecuada aumentando el índice de morosidad.

B. Desde el enfoque de la demanda:

- Educación en materia financiera: Debido a que, en su mayoría, las personas poseen conocimientos mínimos en materia financiera, se ven afectados negativamente en su toma de decisiones, especialmente en la capacidad para lograr obtener fuentes de ingreso y las formas en las que puede hacer frente a las deudas financieras que ha adquirido. Además, se indica que las personas que poseen una pequeña o micro empresa no saben diferenciar entre los gastos de su negocio de los gastos personales, terminando por utilizar el préstamo adquirido para actividades distintas de ellas que estaba destinado.
- Estilo de vida: Debido a que algunos clientes poseen un flujo de ingresos suficiente, sienten que pueden endeudarse y poder cancelarlo en el plazo acordado por la entidad, sin tomar en cuenta que dichas fuentes de ingresos pueden detenerse generando sentimientos de angustia y perjudicando su capacidad de pago, convirtiéndose en un cliente moroso.
- Opción desfavorable: Esta situación se presenta cuando existen clientes que poseen una elevada capacidad de endeudamiento, pero que se involucran y terminan por recurrir

a los mercados informales para conseguir el dinero y cancelar el préstamo adquirido en la entidad financiera, llegando a provocar que en algún punto obtengan un excesivo endeudamiento y no posean la capacidad para hacer frente a ello, volviendo a la deuda como incobrable.

C. Desde el enfoque de factores del entorno: en el entorno en el que se encuentre la persona, pueden existir elementos que lo terminen por afectar directamente e incurran la actividad de morosidad, entre estos elementos se encuentran:

- Enfermedades: que terminan por afectar física como mentalmente a las personas y que les impide realizar las actividades necesarias para generar ingresos, perjudicando su récord crediticio y pasando a ser considerado como cliente moroso.
- Desastres naturales: como terremotos, tsunamis, entre otros, que terminan por afectar su negocio.
- Siniestros: como incendios o derrumbes, los cuales aparecen de forma inesperada provocando serios daños y provocando que se atrase en los pagos de la deuda financiera que adquirido.

### **2.2.3.3. Categorías de Morosidad**

Según Araujo (2016), las entidades del sistema financiero clasifican a un deudor dentro de las siguientes categorías:

- a) Categoría Normal: Se refiere a deudores que cumplen puntualmente con sus pagos o tienen un retraso máximo de 8 días

calendario.

- b) Categoría con problemas potenciales: Incluye a deudores con un retraso de entre 9 y 30 días calendario en el pago del crédito.
- c) Categoría Deficiente: Implica atrasos en el pago del crédito de entre 31 y 60 días calendario.
- d) Categoría Dudoso: Representa atrasos de entre 61 y 120 días calendario en el pago del crédito.
- e) Categoría de Pérdida: Involucra atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario.

#### **2.2.4. Índice de Morosidad**

De acuerdo con Brachfield (2003), citado por Mogollón (2016), existe un indicador que permite evaluar el riesgo de una cartera de créditos. Esta cartera se considera vencida cuando los intereses no se han pagado según las cláusulas establecidas inicialmente, siguiendo las disposiciones del reglamento. La representación de este indicador se muestra en la siguiente fórmula:

$$IMOR_i = \frac{Cartera_Vencida_i}{Cartera_Total_i}$$

##### **2.2.4.1. Cartera vencida**

Según Revelo (2013), la cartera vencida es una variable crucial para la gestión del capital en una empresa. Esto se debe a que los créditos otorgados a los clientes representan una parte importante de los recursos de la empresa. Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice sus recursos al financiar a los clientes, y en muchas ocasiones, no se cobran

intereses por vender a crédito, lo que resulta en una inversión de recursos sin rentabilidad.

El ratio de cobertura de la cartera vencida se obtiene dividiendo el saldo de la provisión para insolvencias al final del trimestre por el saldo de la cartera vencida al final del mismo periodo.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Cartera pesada:** Se refiere a los créditos directos o indirectos que tienen calificaciones de crédito deficientes, dudosas o en pérdida. Es un conjunto de activos financieros que pertenece a una persona física o jurídica (SBS, 2015, p.2).

**Liquidez:** Demuestra la capacidad de una empresa para crear flujos de ingresos que le permitan pagar sus obligaciones inmediatas. (Baena, 2014, p.22).

**Morosidad:** Describe la situación en la que un deudor o acreedor retrasa el cumplimiento de un pago específico. Es una situación legal que se atribuye al deudor y resulta en un efecto automático según la solicitud de cumplimiento (Espinoza, 2015, p.231).

**Préstamo:** Operación de crédito directo, el cual está sujeto a un número variable de cuotas y que tiene una finalidad determinada, estos préstamos se realizan a personas jurídicas o naturales que están expuestos a cumplir con los pagos en un periodo establecido por ambas partes (MEF, 2012, p.5).

**Prestatario:** Persona que toma o pide dinero a préstamo, es decir con la obligación de ser restablecido o devuelto conjuntamente con los intereses

y acabo de un tiempo establecido por ambas partes. En estos empréstitos se deben de fijar fechas y tiempos que vayan de acuerdo a las condiciones económicas de cada cliente (MEF, 2012).

**Riesgo:** Representa una probabilidad de ocurrencia de una situación no favorable; también se define como el grado de incertidumbre que se encuentra asociado en una operación comercial o financiera (BCR, 2011, p.174).

**Riesgo de crédito:** Se refiere al riesgo de pérdida debido a la exposición a empresas que enfrentan eventos relacionados con el crédito. Esto puede incluir el incumplimiento por parte del deudor, pero en algunos casos, los cambios desfavorables en la calidad crediticia también pueden generar pérdidas (Brown & Moles, 2016, p.37).

**Riesgo de mercado:** Esto se refiere a las posibles pérdidas en el valor de las inversiones debido a fluctuaciones en los factores del mercado que afectan la valoración de activos y productos financieros en las operaciones de negociación. (BBVA, 2015)

**Riesgo operacional:** Es el grado de incertidumbre presente, el cual tiene su origen por los diversos procesos internos, personas o sistemas, los cuales tienen un desempeño inadecuado (OECD, 2017, p.42).

**Rentabilidad:**

Es una métrica utilizada para evaluar lo bien que está haciendo su trabajo la dirección de una organización. Simboliza la relación entre los beneficios y el capital invertido. Dicho de otro modo, evalúa la eficacia de la gestión de una empresa basándose en los ingresos por ventas y el uso de la inversión. (Zamora, 2008)

**Solvencia:** Capacidad de respuesta para realizar un pago de los

compromisos económicos, haciendo uso de un conjunto de recursos que constituyen un activo o patrimonio de una entidad o persona (MEF, 2012, p.12).

**Valor en riesgo:** Indicador estadístico que estima la pérdida máxima que se podría registrar dentro de un portafolio, en un periodo determinado de tiempo en base a un nivel de confianza (BCR, 2011, p.209).



### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de la variable independiente “Gestión de riesgo crediticio”

Tabla 1. Análisis de historial para comportamiento de pago.

	N	%
En desacuerdo	2	11,8
Indiferente	2	11,8
De acuerdo	4	23,5
Totalmente de acuerdo	9	52,9
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

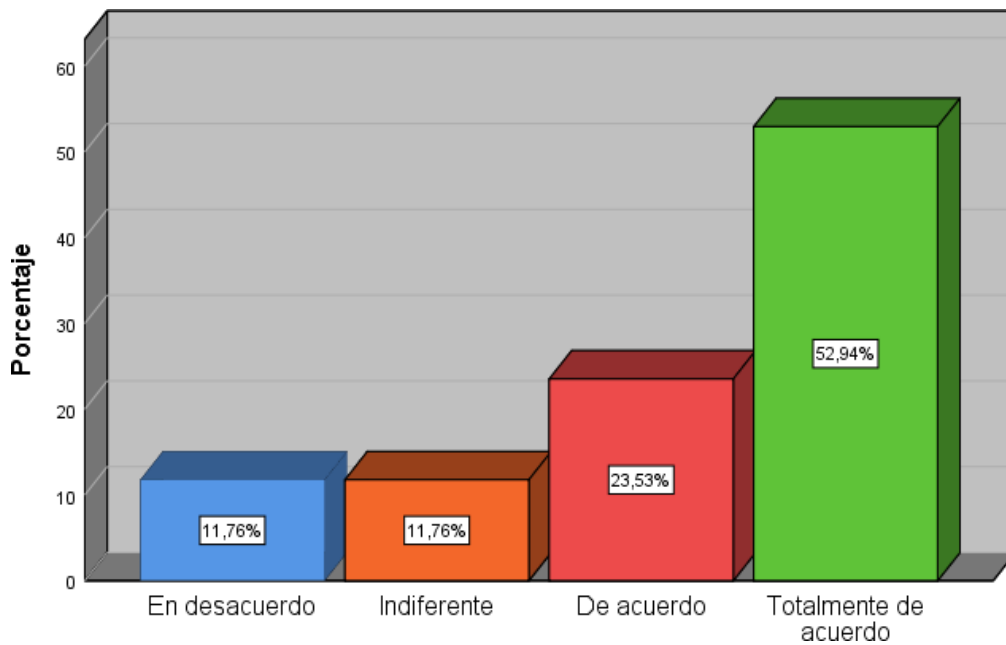


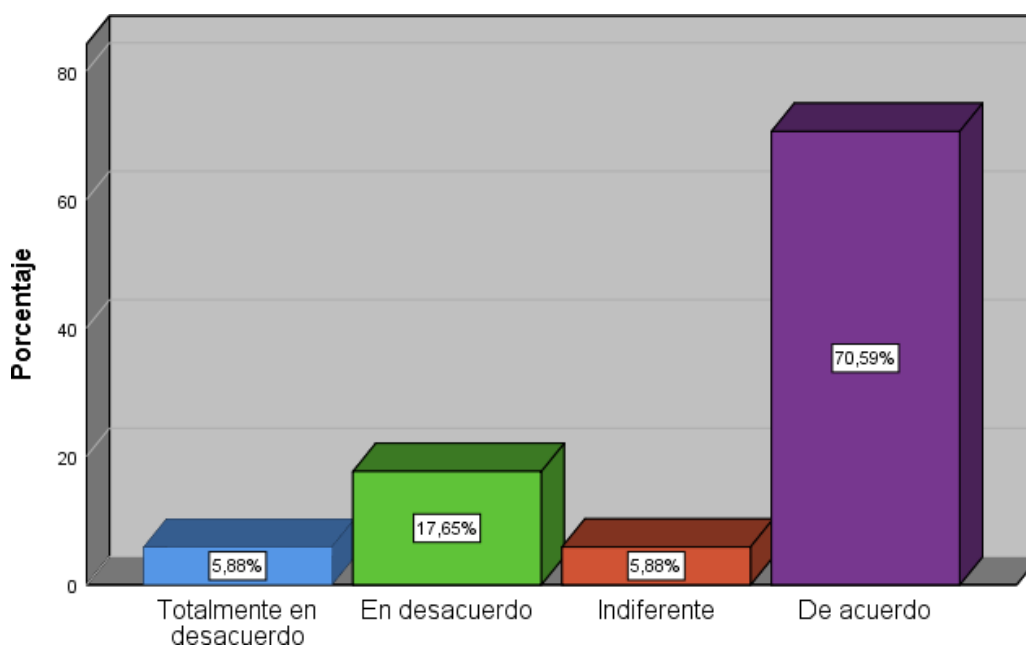
Figura 1. Análisis de historial para comportamiento de pago.

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los asesores de crédito se muestran Totalmente de acuerdo en que el historial crediticio ayuda a conocer el comportamiento del cliente frente al pago de sus deudas y facilita a la institución financiera a calificar o no para un crédito (52.3%), el 23.53% se muestra de acuerdo, el 11.76% se hace el Indiferente, mismo porcentaje se muestra en desacuerdo.

*Tabla 2. Disposición del cliente al momento de evaluar un crédito solicitado por el cliente.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	1	5,9
De acuerdo	12	70,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



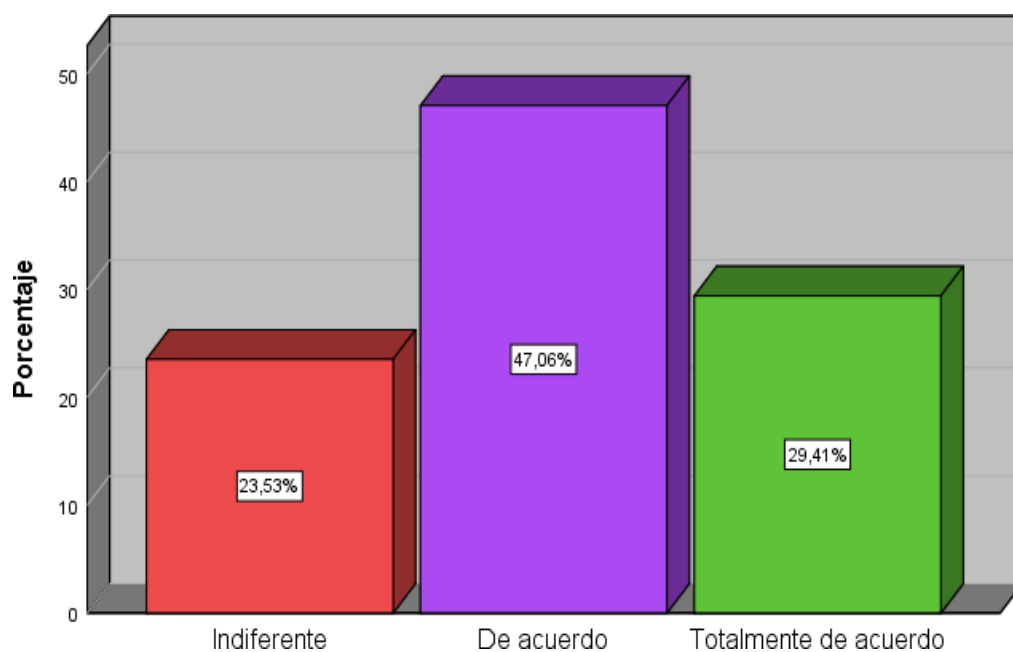
*Figura 2 Disposición del cliente al momento de evaluar un crédito solicitado por el cliente.*

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los encuestados se muestran de acuerdo que la disposición del cliente es de vital importancia para evaluar un crédito solicitado por el cliente (70.59%), el 5.9% se hace el indiferente, el 17.65% en desacuerdo, mientras que el 5.9% totalmente en desacuerdo. El cliente debe tener disposición previa al préstamo crediticio.

*Tabla 3. Valores del cliente en su historial crediticio.*

	N	%
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



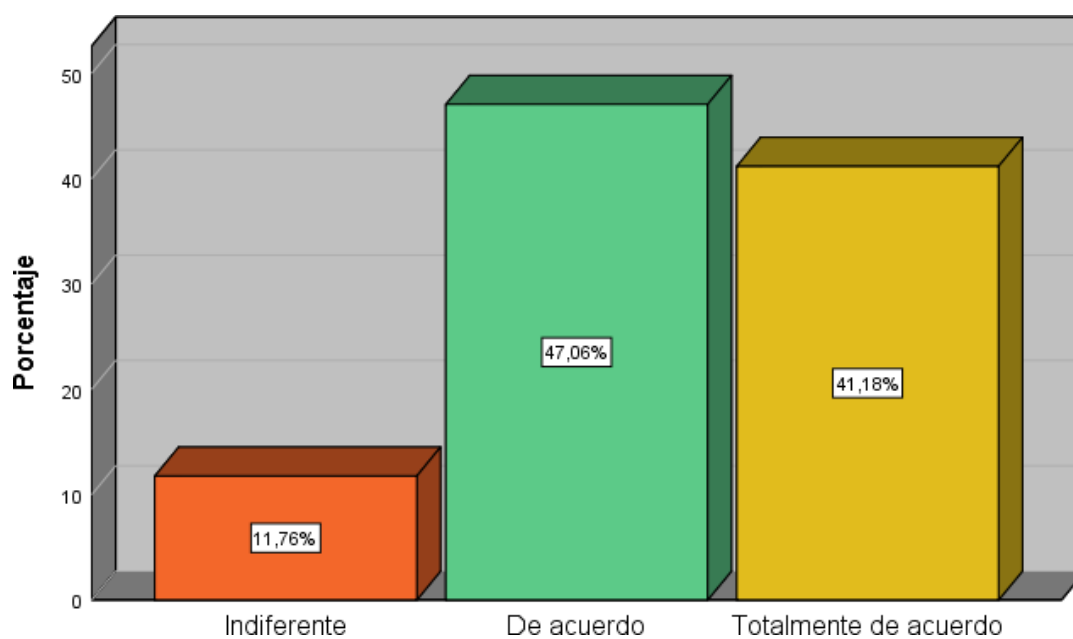
*Figura 3. Valores del cliente en su historial crediticio.*

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los asesores de crédito se muestran de acuerdo en que los valores de los clientes influyen mucho en su historial crediticio (47.1%), el 29.4% se muestra Totalmente de acuerdo, mientras que el 23.5% se hace el indiferente. Es de mucha importancia el valor del historial crediticio del cliente, pues ayudaría a detectar su comportamiento y evitar lamorosidad en la entidad.

*Tabla 4. Evaluación de los valores que posee el cliente influye en determinar el riesgo crediticio.*

	N	%
Indiferente	2	11,8
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	7	41,2
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



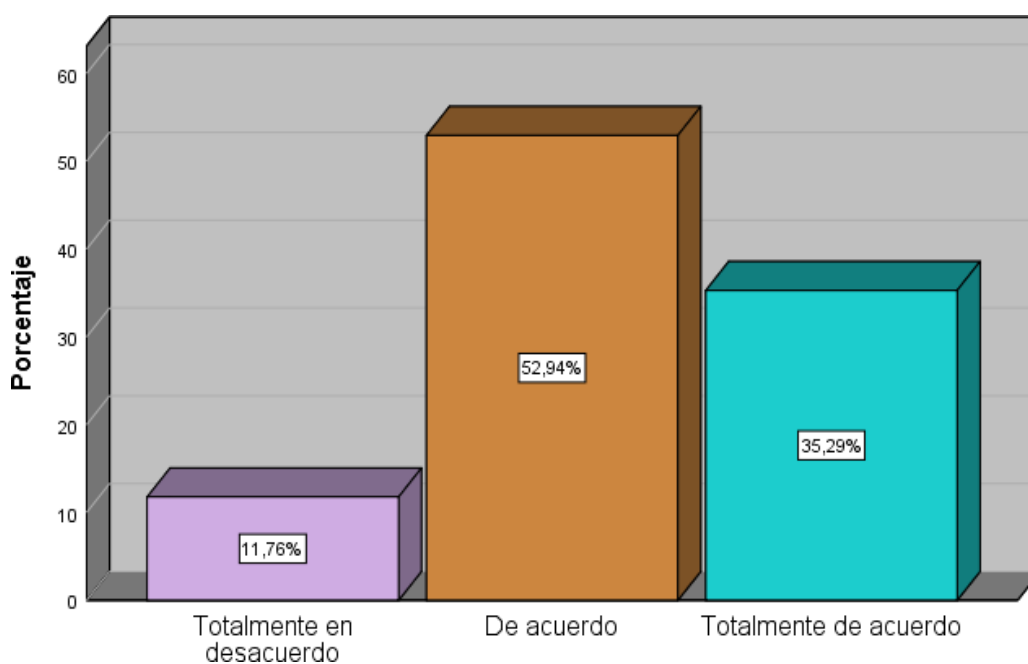
*Figura 4. Evaluación de los valores que posee el cliente influye en determinar el riesgo crediticio.*

En la tabla y figura se observa que el 47.1% respondió estar de acuerdo en que la evaluación de los valores que tiene el cliente influye en la determinación del riesgo crediticio, el 41.2% está totalmente de acuerdo, mientras que el 11.8% se muestra el indiferente. Es fundamental conocer el comportamiento y valores de los clientes para no caer en posibles morosos.

*Tabla 5. Referencias comerciales (proveedores o acreedores) antes de la entrega de un crédito.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
De acuerdo	9	52,9
Totalmente de acuerdo	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



*Figura 5. Referencias comerciales (proveedores o acreedores) antes de la entrega de un crédito.*

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los asesores crediticios se muestran de acuerdo en que las referencias comerciales (proveedores o acreedores), antes de la entrega de un crédito (52.9%), el 35.3% se muestra totalmente de acuerdo, mientras que el 11.8% totalmente en desacuerdo. Las referencias comerciales son de vital importancia antes de otorgar un crédito financiero.

Tabla 6. La referencia permite detectar clientes que no pagarían sus deudas adquiridas.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	5	29,4
De acuerdo	6	35,3
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

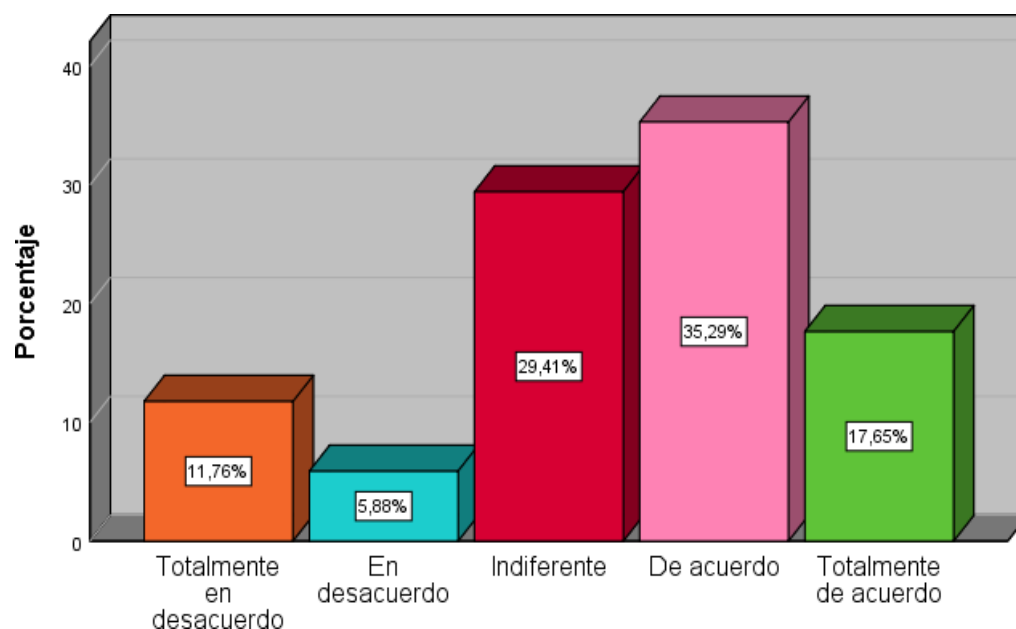


Figura 6. La referencia permite detectar clientes que no pagarían sus deudas adquiridas.

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los encuestados está de acuerdo en que tener referencia permitirá detectar clientes que no pagarían sus deudas (35.3%), el 29.4% indiferente, el 17.65% totalmente de acuerdo, el 11.76% Totalmente en desacuerdo, mientras que el 5.9% se muestra en desacuerdo. Tener una referencia permite tener un previo conocimiento del comportamiento crediticio de los clientes.

Tabla 7. *El tiempo en el mercado es un factor de importancia que influye en determinar el riesgo crediticio.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	3	17,6
De acuerdo	9	52,9
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

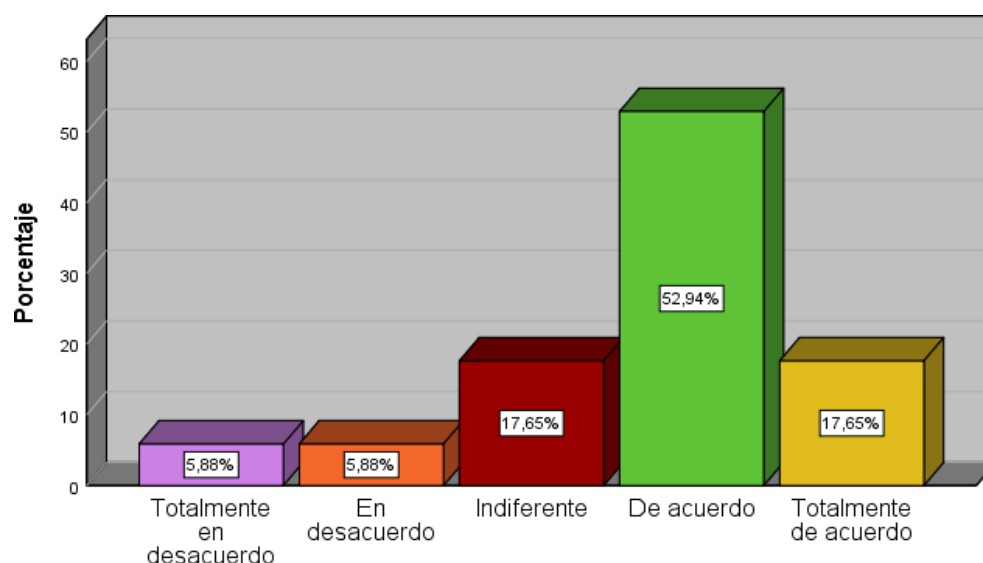


Figura 7. *El tiempo en el mercado es un factor de importancia que influye en determinar el riesgo crediticio.*

En la tabla y figura se aprecia que el 52.9% se muestra de acuerdo que el tiempo en el Mercado es un factor importante que influye en el riesgo crediticio, el 17.65% Totalmente de acuerdo, el mismo porcentaje se hace el indiferente, el 5.9% en desacuerdo, mientras que el 5.9% totalmente en desacuerdo. El tiempo en el mercado se convierte en un factor influyente para fines de detectar el riesgo crediticio

Tabla 8. *El tiempo en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
Indiferente	5	29,4
De acuerdo	9	52,9
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

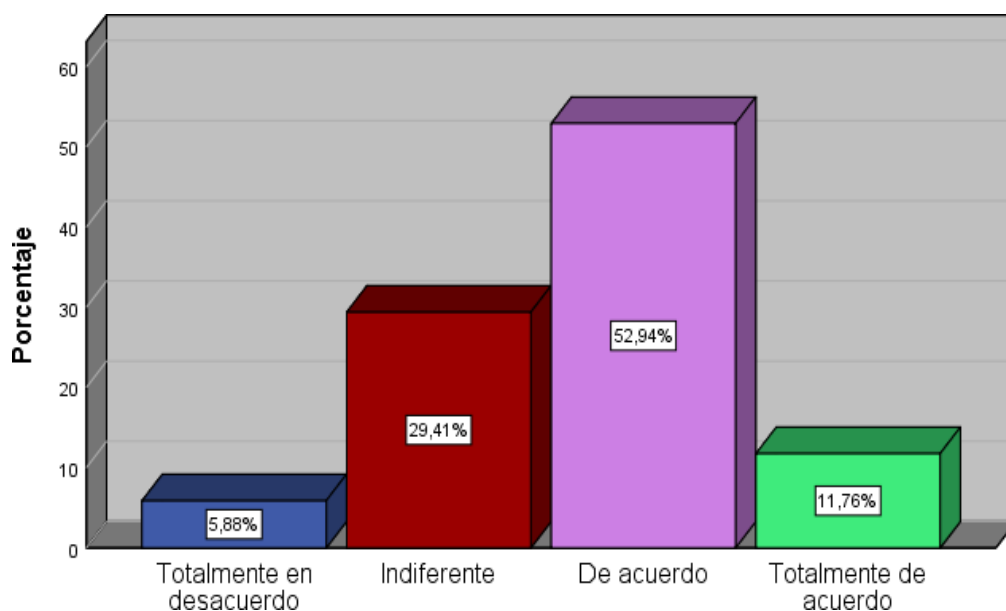


Figura 8. *El tiempo en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente.*

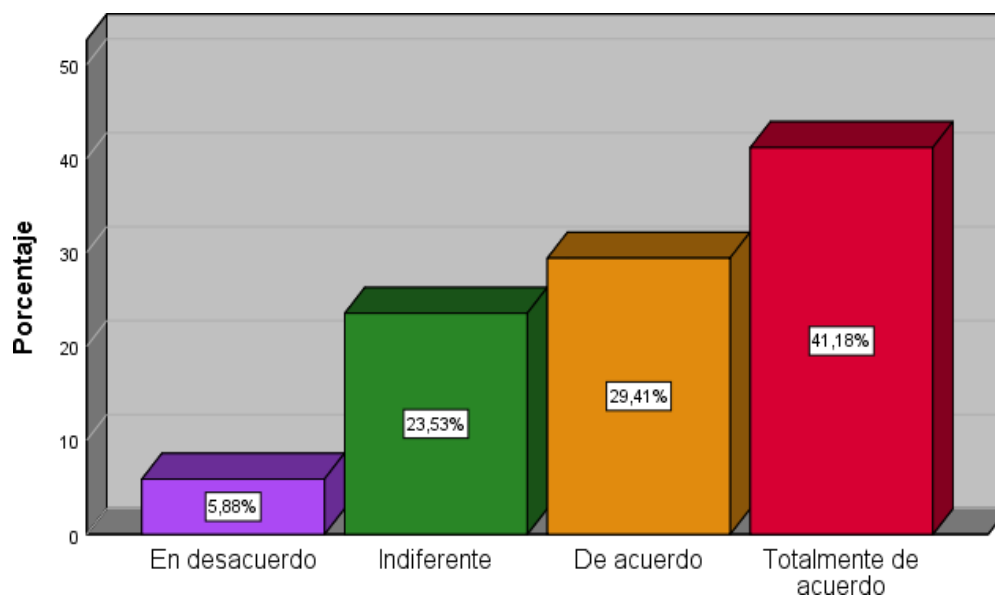
En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los encuestados respondieron estar de acuerdo en que el tiempo en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente (52.3%), el 29.4% se hace el indiferente, el 11.8% totalmente de acuerdo, mientras que el 5.9% totalmente en desacuerdo. A su vez conocer el tiempo en que la entidad está en el mercado permite detectar la liquidez o capacidad de pago que tienen los clientes.



*Tabla 9. Análisis oportuno de comportamiento de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas financieras anteriores.*

	n	%
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	7	41,2
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



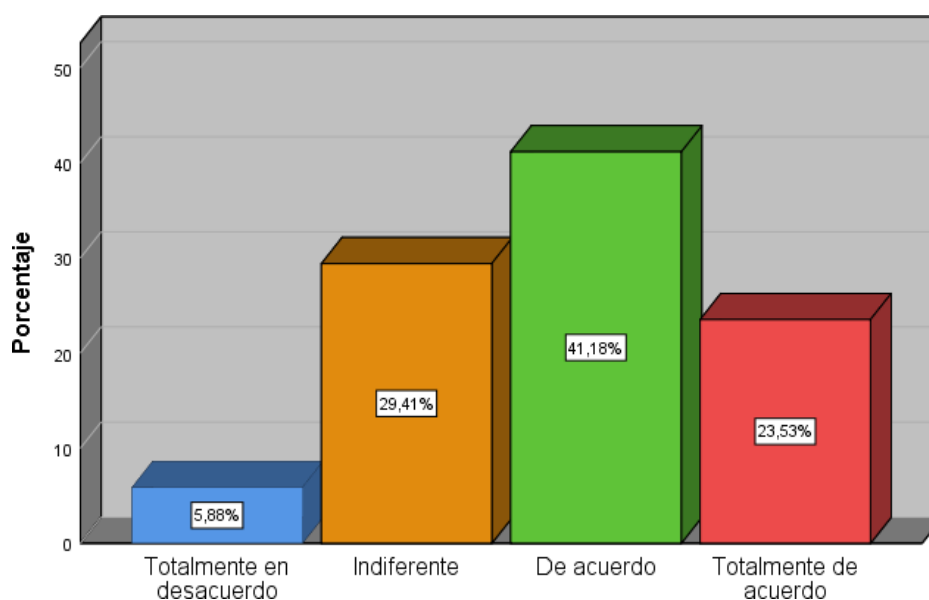
*Figura 9. Análisis de comportamiento de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas financieras anteriores.*

En la tabla y figura se observa que el 41.2% de asesores crediticios respondieron estar totalmente de acuerdo en que analizar el comportamiento de los clientes es oportuno, el 29.4% se muestran de acuerdo, el 23.5% indiferente, mientras que el 5.9% está en desacuerdo. Antes de otorgar el crédito a un cliente, se debe realizar un análisis de comportamiento en sus deudas anteriores, con la finalidad de no permitir caer en un cliente moroso.

*Tabla 10. La evolución en los pagos es uno de los principales factores para la aprobación de un crédito a un cliente.*

	n	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
Indiferente	5	29,4
De acuerdo	7	41,2
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



*Figura 10. La evolución en los pagos es uno de los principales factores para la aprobación de un crédito a un cliente.*

En la tabla y figura se aprecia que el 41.2% de los asesores de crédito está de acuerdo en que la evolución de los pagos es uno de los principales factores para la aprobación de un crédito, el 29.4% es indiferente, el 23.5% totalmente de acuerdo, y el 5.9% totalmente en desacuerdo. La evolución del pago viene a convertirse en un factor influyente para otorgar un próximo crédito.

Tabla 11. *Los créditos cedidos, son cancelados en los periodos de tiempo establecidos.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	8	47,1
De acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

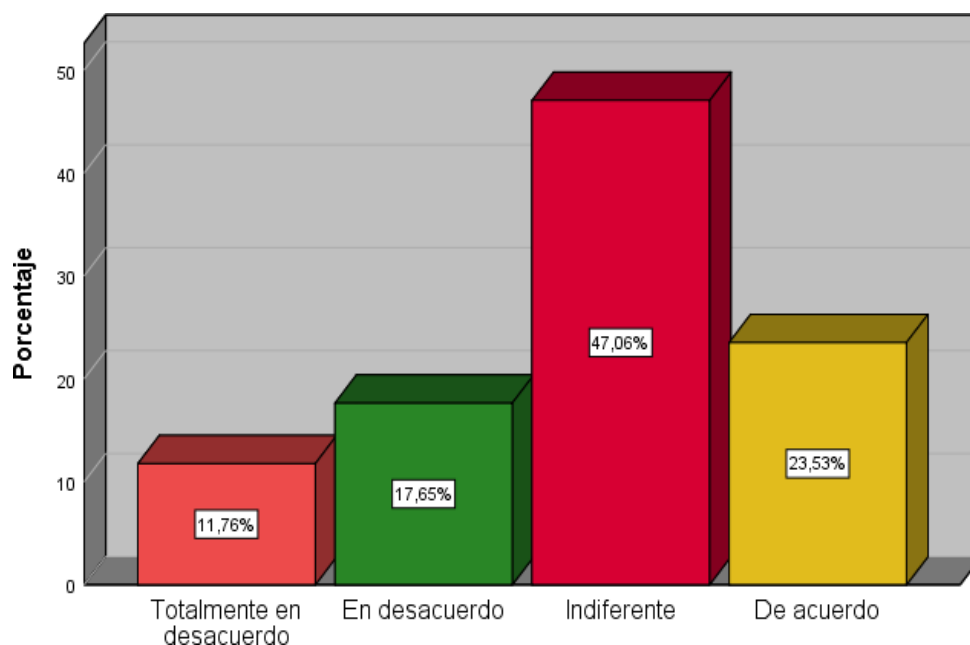


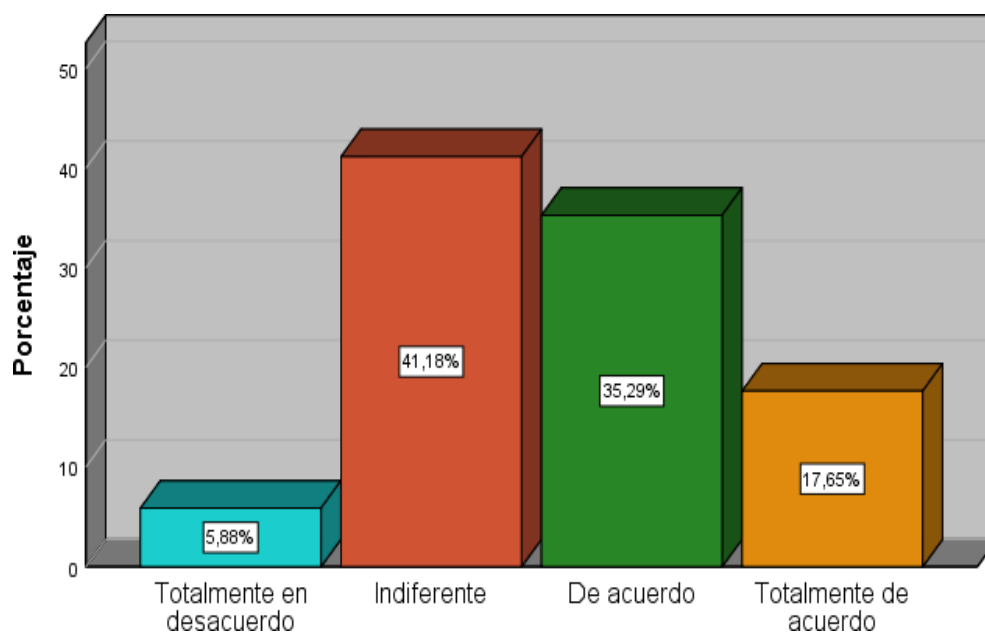
Figura 11. *Los créditos cedidos, son cancelados en los periodos de tiempo establecidos.*

En la tabla y figura se aprecia que el 47.1% se muestra indiferente en que los créditos son cancelados en los periodos de tiempo establecidos, el 23.5% está de acuerdo, el 17.65% está en desacuerdo, mientras que el 11.76% totalmente en desacuerdo. La mayoría de encuestados perciben que los créditos cedidos no son cancelados en los tiempos establecidos.

**Tabla 12. Analiza apropiadamente el respeto en los plazos de pago de los clientes**

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
Indiferente	7	41,2
De acuerdo	6	35,3
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



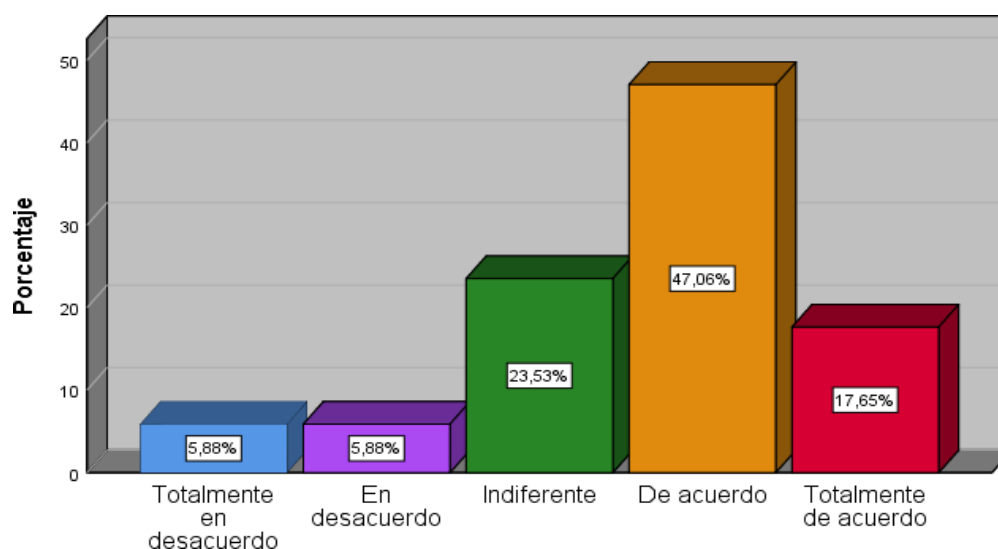
**Figura 12. Analiza apropiadamente el respeto en los plazos de pago de los clientes**

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los asesores crediticios están indiferentes en que se analiza apropiadamente el respeto de los plazos de pago de los clientes (41.2%), el 35.3% de acuerdo, el 17.7% totalmente de acuerdo, mientras que el 5.9% totalmente en desacuerdo. Esto da entendimiento que gran parte de los clientes muchas veces no respeta los plazos de pago, sino que pagan en una fecha posterior.

*Tabla 13. Análisis de los estados financieros se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de determinar el riesgo crediticio del cliente.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018



*Figura 13. Análisis de los estados financieros se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de determinar el riesgo crediticio del cliente.*

En la tabla y figura se aprecia que la gran mayoría de encuestados respondió estar de acuerdo en que el análisis de los estados financieros se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos a fin de determinar el riesgo crediticio (47.0%), el 23.5% indiferente, el 17.7% totalmente en desacuerdo, mientras que el 5.9% está totalmente en desacuerdo. Un análisis financiero debe ejecutarse siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de detectar el riesgo crediticio.

Tabla 14. *La cantidad de dinero solicitada por el cliente jurídico o natural influye de forma primordial en la entrega del crédito.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	7	41,2
De acuerdo	4	23,5
Totalmente de acuerdo	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

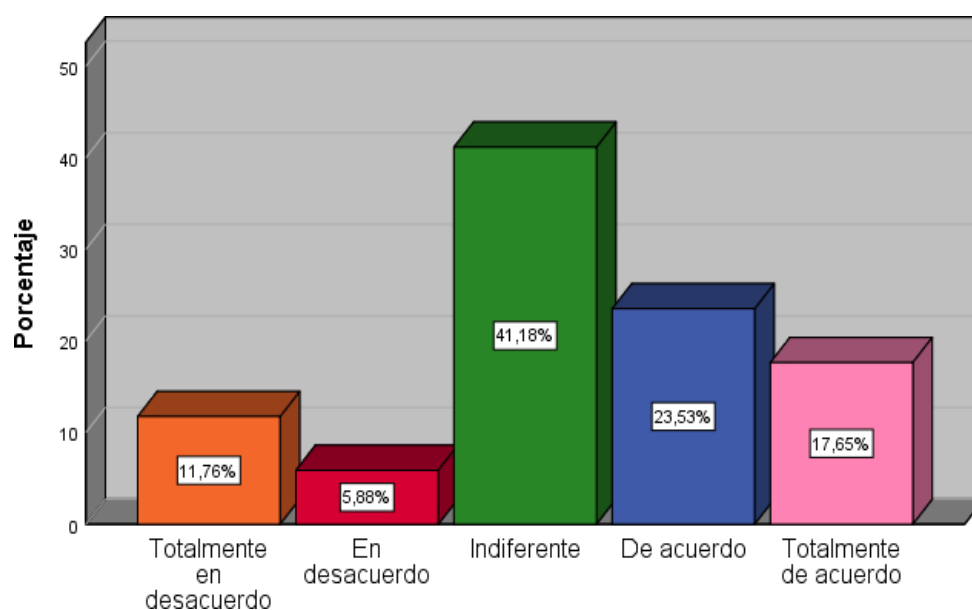


Figura 14. *La cantidad de dinero solicitada por el cliente jurídico o natural influye de forma primordial en la entrega del crédito.*

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los asesores de crédito se muestran indiferentes en que el monto solicitado influye de manera primordial para la entrega del crédito (41.2%), el 23.5% está de acuerdo, el 17.7% totalmente de acuerdo, y el 11.8% totalmente en desacuerdo. Algunas veces, mientras mayor sea el monto de capital solicitado, mayor es el tiempo de entrega.

Tabla 15. *Se ejecutan los procedimientos necesarios para aprobar los montos que solicitan los clientes.*

	N	%
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

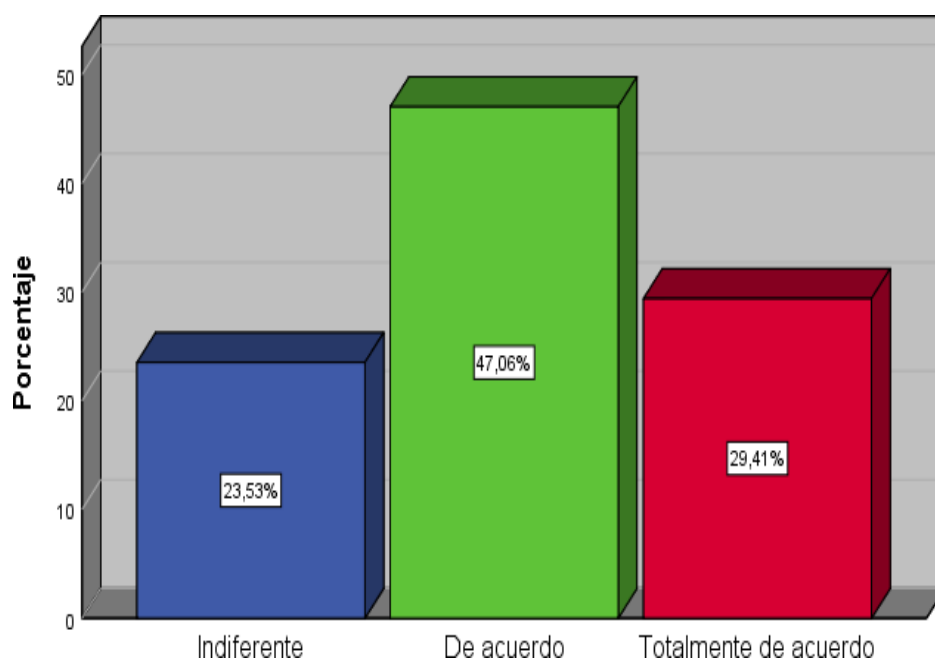


Figura 15. *Se ejecutan los procedimientos necesarios para aprobar los montos que solicitan los clientes.*

En la tabla y figura se aprecia que el 47.1% de los asesores de crédito están de acuerdo en que se ejecuten los procedimientos necesarios para aprobar montos solicitados por el cliente, el 29.4% se muestra totalmente de acuerdo, mientras que el 23.5% respondió ser indiferente. La mayoría de entidades, antes de otorgar un monto crediticio debe ejecutar procedimientos necesarios hacia sus clientes con el fin de evadir la morosidad.

Tabla 16. *La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene información actualizada para brindar o negar un crédito.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

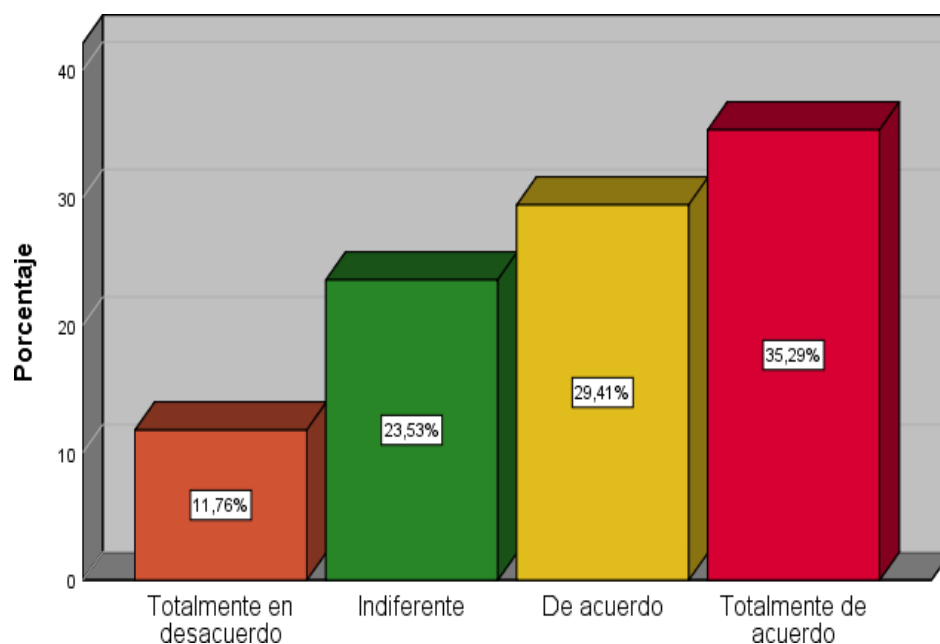


Figura 16. *La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene información actualizada para brindar o negar un crédito.*

En la tabla y figura se observa que gran mayoría de asesores están totalmente de acuerdo que la entidad tiene información actualizada para brindar o negar un crédito, el 29.4% respondió estar de acuerdo, el 23.5% indiferente, y el 11.8% está totalmente en desacuerdo. La mayoría de asesores afirma que la entidad financiera cuenta con una información actualizada al momento de brindar un crédito.



Tabla 17. *Los avales son una forma fehaciente de garantía en el caso de impago de una deuda financiera adquirida por el cliente.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,9
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

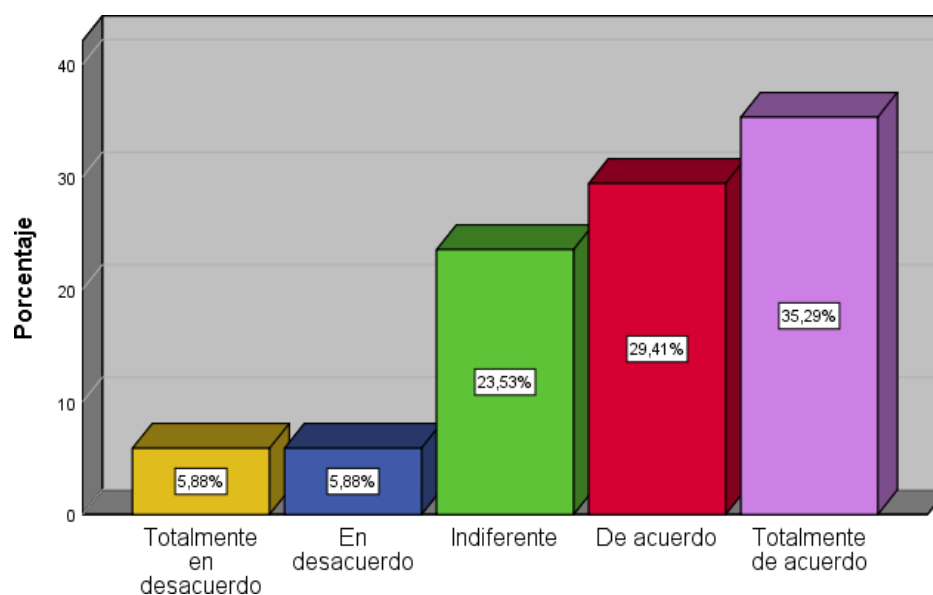


Figura 17. *Los avales son una forma fehaciente de garantía en el caso de impago de una deuda financiera adquirida por el cliente.*

En la tabla y figura se observa que gran parte de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los avales son una forma de garantía en el caso de impago de una deuda financiera (35.3%), el 29.4% se muestra de acuerdo, el 23.5% se hace indiferente, el 5.9% en desacuerdo, mientras que el 5.9% totalmente en desacuerdo. Los avales en cierta forma son garantías para caso de impagos de una deuda financiera adquirida del cliente.

Tabla 18. *Las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes a cumplir con el pago reduciendo el riesgo crediticio.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	3	17,6
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

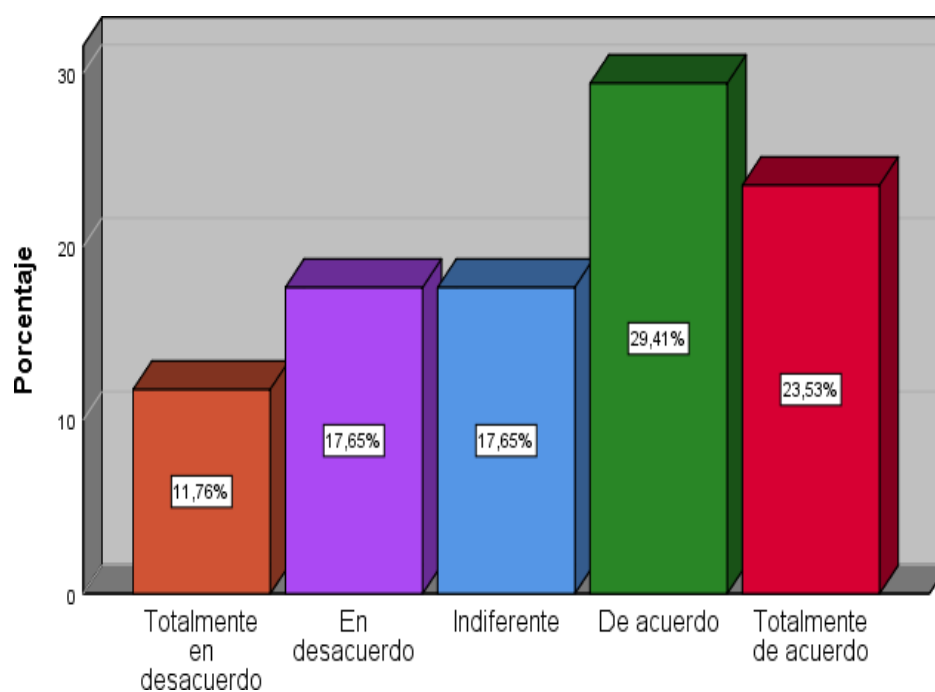


Figura 18. *Las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes a cumplir con el pago reduciendo el riesgo crediticio.*

En la tabla y gráfico se observa que el 29.4% de los encuestados está de acuerdo en que las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes a cumplir con sus pagos reduciendo el riesgo crediticio, el 23.5% está totalmente de acuerdo, el 17.7% se hace el indiferente, mientras que el 11.8% se muestra totalmente en desacuerdo. Muchas veces los inmuebles, surgen como garantía para obtener un crédito, ya que muchos clientes lo ven como algo rentable.

Tabla 19. *El contrato de un seguro minimiza el riesgo crediticio de una deuda financiera.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	2	11,8
Indiferente	4	23,5
De acuerdo	7	41,2
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

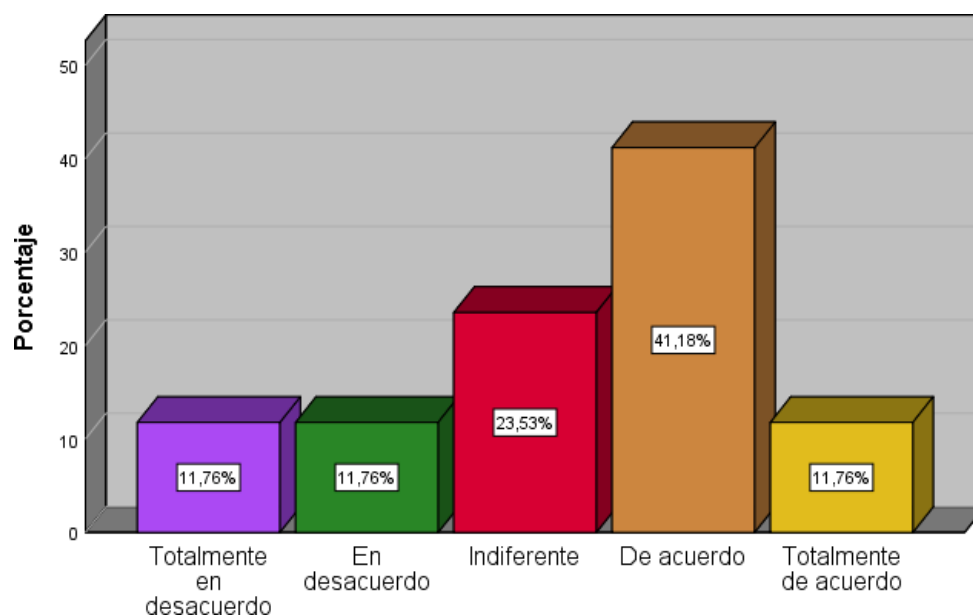


Figura 19. *El contrato de un seguro minimiza el riesgo crediticio de una deuda financiera.*

En la tabla y figura se aprecia que gran mayoría de encuestados se muestra de acuerdo en que el contrato de un seguro minimiza el riesgo crediticio de una deuda financiera (41.2%), el 23.5% es indiferente, el 11.8% está totalmente de acuerdo, misma proporción está en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo. Algunos encuestados consideran que el contrato de un seguro ayuda a disminuir el riesgo crediticio de una entidad.

Tabla 20. *El contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	29,4
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	3	17,6
De acuerdo	4	23,5
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

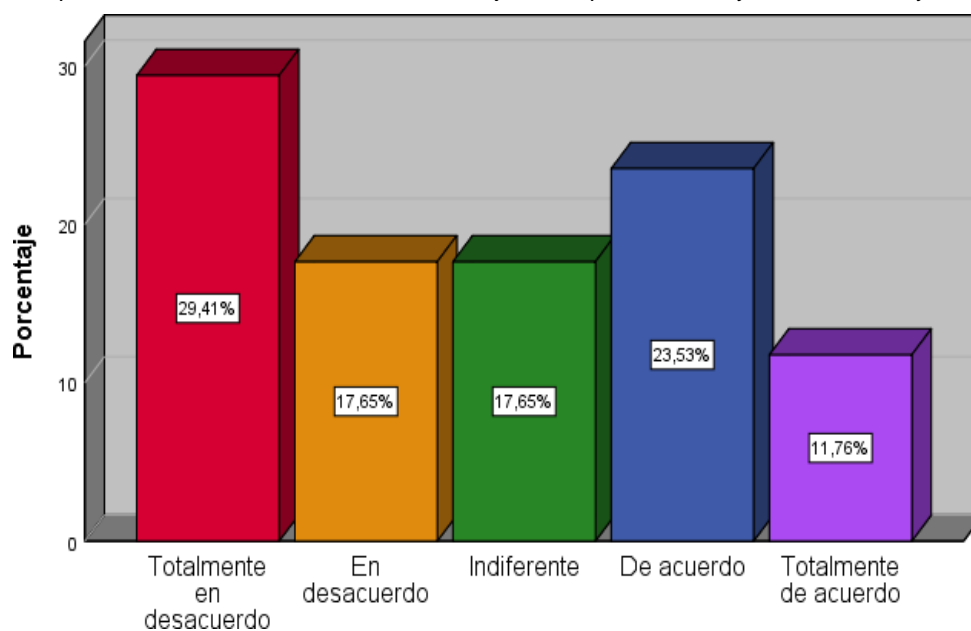


Figura 20. *El contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito.*

En la tabla y figura se aprecia que el 29.4% se muestra totalmente en desacuerdo en que el contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito, el 23.5% se muestra de acuerdo, el 17.7% indiferente, mismo porcentaje endesacuerdo, mientras que el 11.8% totalmente de acuerdo. Muchas veces los clientes se animan a sacar un crédito en determinada entidad, por el contrato con un seguro, pues creen conveniente tener un seguro para cualquier situación.

Tabla 21. *El contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio.*

	N	%
Indiferente	3	17,6
De acuerdo	10	58,8
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

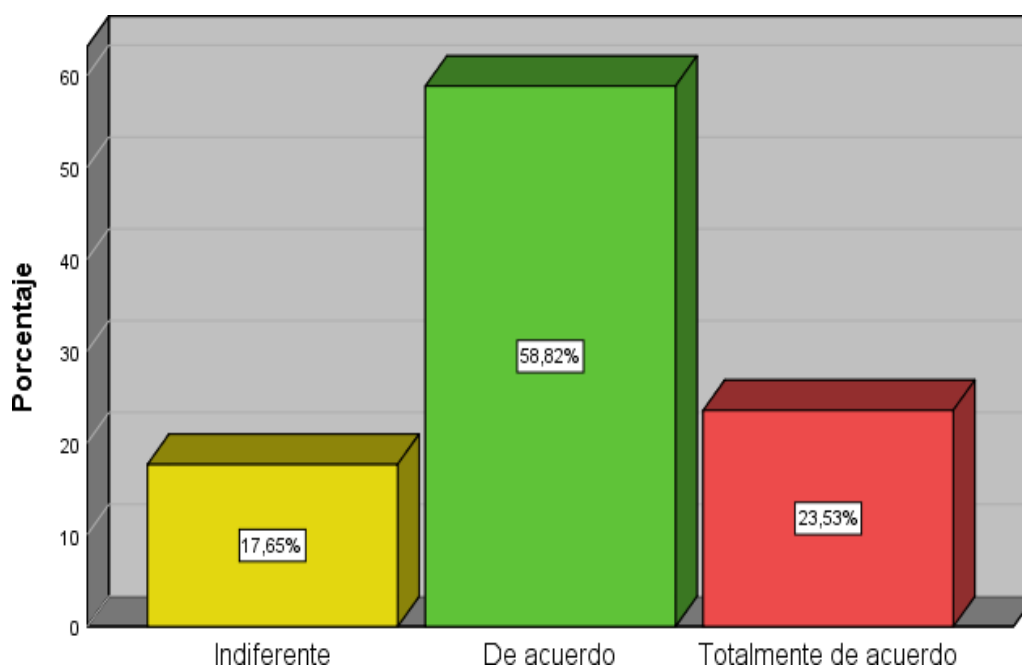


Figura 21. *El contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio.*

En la tabla y figura se aprecia que el 58.8% de asesores crediticios están de acuerdo que el contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio, el 23.5% está totalmente de acuerdo, en comparación al 17.7% que respondió ser indiferente. De cierto modo, la situación del país llega a influir en la gestión del riesgo crediticio.

Tabla 22. *La situación actual del país es considerado elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
Indiferente	6	35,3
De acuerdo	8	47,1
Totalmente de acuerdo	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

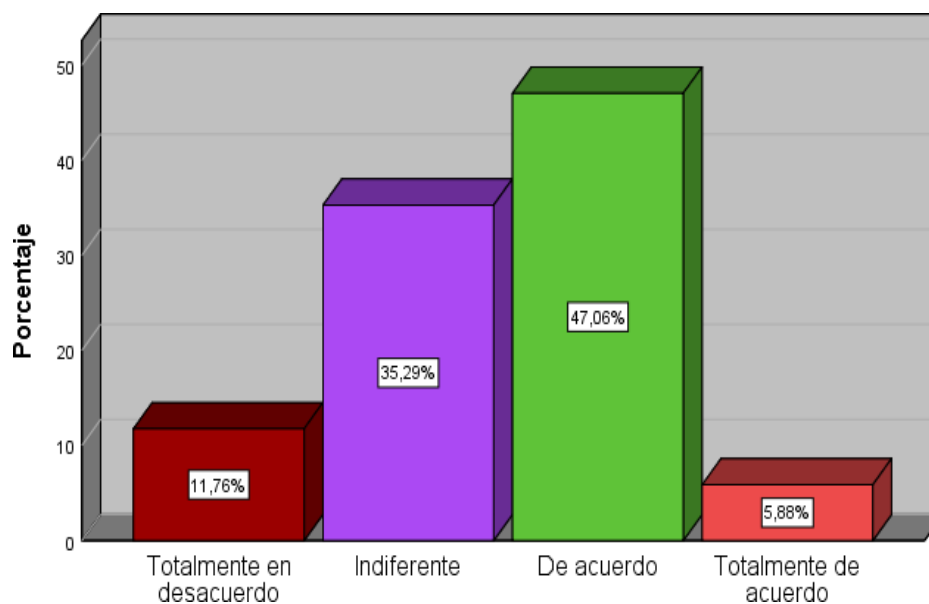


Figura 22. *La situación actual del país es considerado elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio.*

La tabla y figura se aprecia que el 47.1% de los asesores están de acuerdo en que la situación del país es considerada elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio, el 35.3% se muestra indiferente, el 11.8% totalmente en desacuerdo, mientras que el 5.9% totalmente de acuerdo. Cuando el país sufre caída económica, de cierta manera afecta a los clientes y entidades, pues esta última no se fía y quiere evitar de cualquier forma el riesgo crediticio.

Tabla 23. *La situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un préstamo.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	5	29,4
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

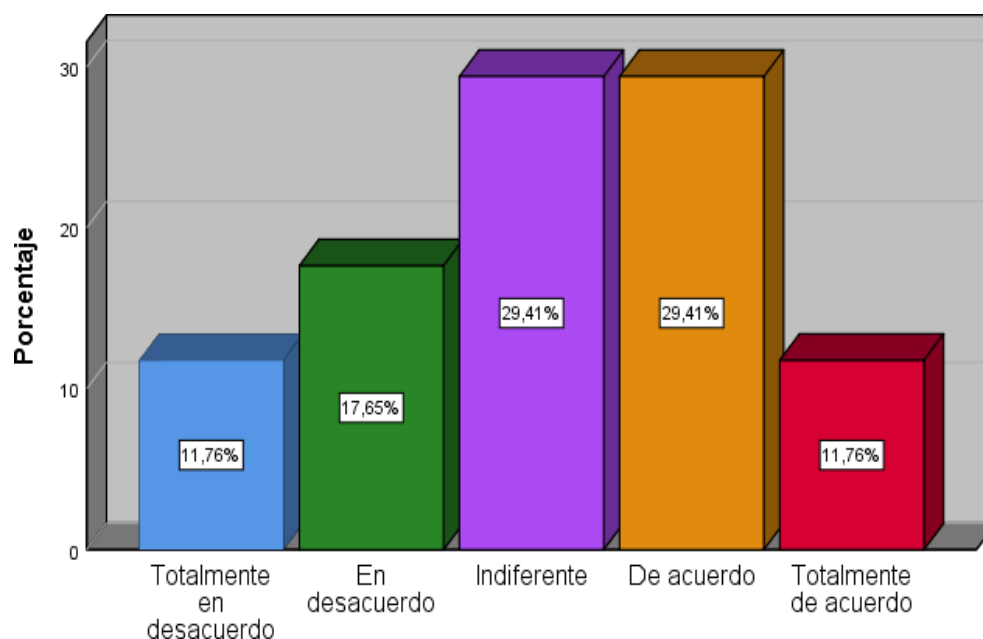


Figura 23. *La situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un préstamo.*

En la tabla y figura se aprecia que gran mayoría (29.4%) de asesores de crédito están de acuerdo en que la situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un crédito, el 29.4% es indiferente, el 17.7% está en desacuerdo, el 11.8% está totalmente de acuerdo, y el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo. Muchas veces la situación del mercado genera que el riesgo crediticio disminuya beneficiando a los clientes para obtener un préstamo crediticio.

Tabla 24. *La ubicación geográfica influye en la entrega de un crédito y en la gestión del riesgo crediticio.*

	N	%
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	5	29,4
De acuerdo	7	41,2
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

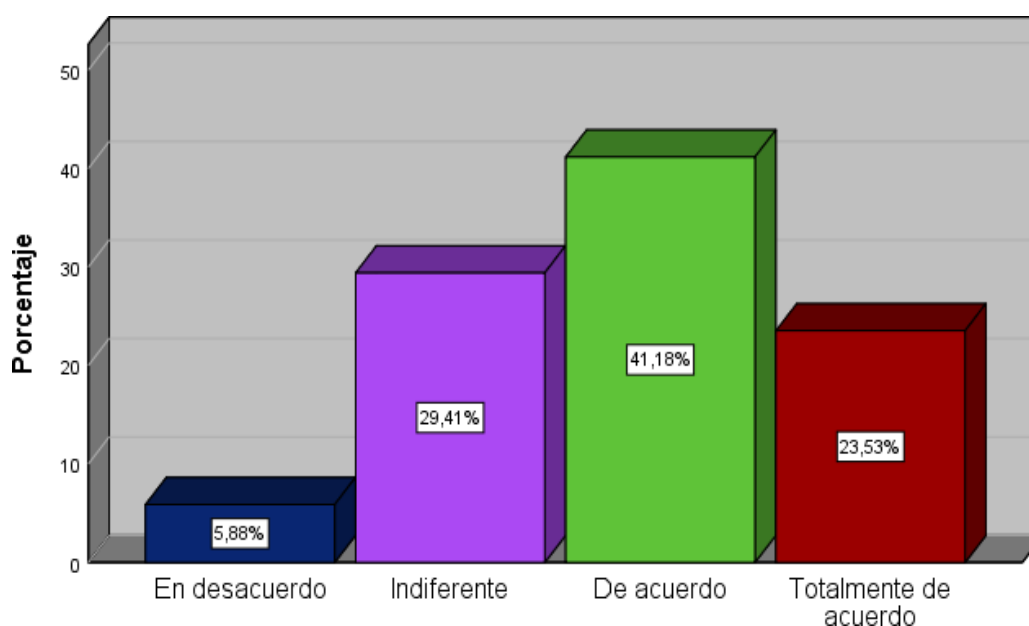


Figura 24. *La ubicación geográfica influye en la entrega de un crédito y en la gestión del riesgo crediticio.*

En la tabla y figura se observa que el 41.2% está de acuerdo en que la ubicación geográfica influye en la entrega de crédito y en la gestión del riesgo crediticio, el 23.5% está totalmente de acuerdo, el 29.4% es indiferente, mientras que el 5.9% está en desacuerdo. Muchas veces la ubicación geográfica no interviene en el préstamo crediticio, aunque muchos lo ven como el estrato social y económico en que se encuentra el cliente.



Tabla 25. *La entidad respeta la normativa al momento de entrega de un crédito a un cliente natural o jurídico.*

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,8
En desacuerdo	3	17,6
Indiferente	3	17,6
De acuerdo	5	29,4
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

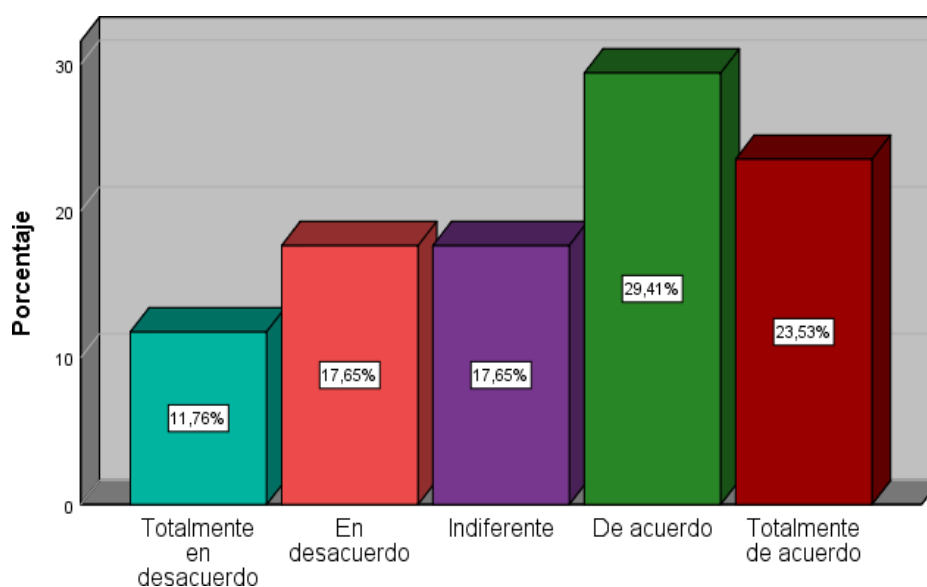


Figura 25. *La entidad respeta la normativa al momento de entrega de un crédito aun cliente natural o jurídico.*

En la tabla y figura se aprecia que la gran mayoría de encuestados está de acuerdo en que la entidad respeta la normativa al momento de entregar un crédito a un cliente (29.4%), el 23.5% está totalmente de acuerdo, el 17.7% es indiferente, misma cantidad está en desacuerdo, y el 11.8% totalmente en desacuerdo. La entidad respeta la normativa al momento de entrega de un crédito a un cliente natural o jurídico.

Tabla 26. *La normativa actual es un determinante importante para la entrega de un crédito.*

	N	%
En desacuerdo	1	5,9
Indiferente	8	47,1
De acuerdo	4	23,5
Totalmente de acuerdo	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Percepción de los asesores de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo - 2018

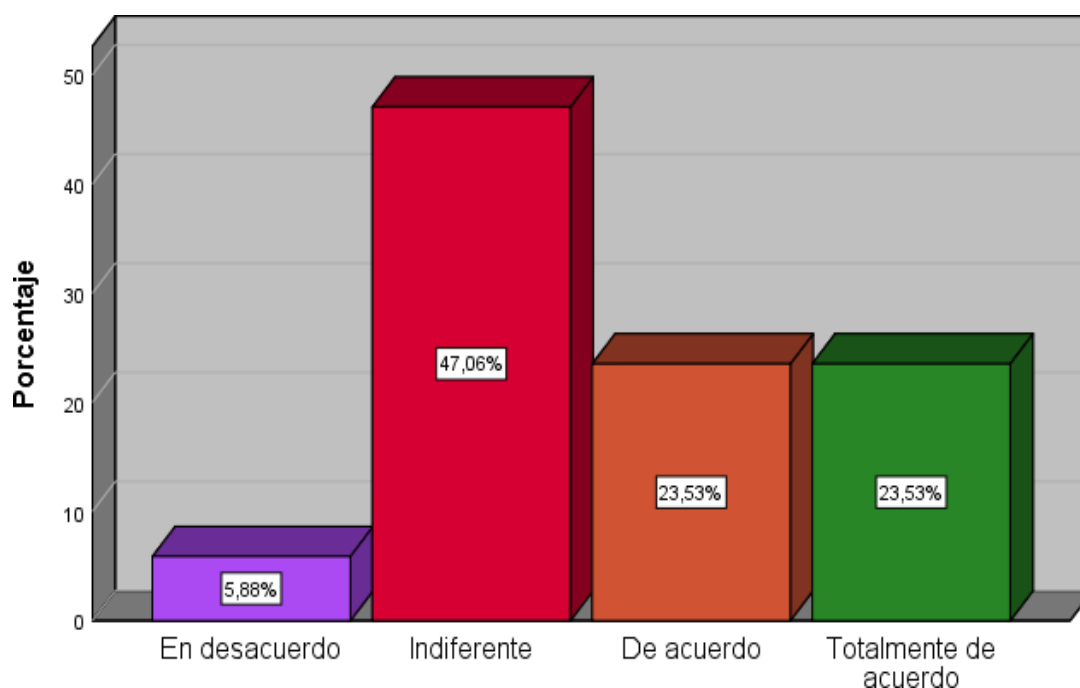


Figura 26. *La normativa actual es un determinante importante para la entrega de un crédito.*

En la tabla y figura se aprecia que el 47.1% de los encuestados respondió estar indiferente a la normativa como determinante para la entrega de crédito, el 23.5% está entre de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, en comparación al 5.9% que respondieron estar en desacuerdo. Existen normativas que son de vital importancia al momento de hacer un préstamo crediticio.

## Niveles de gestión del riesgo crediticio

Tabla 27 . *Gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento.*

	n	%
Malo	4	23,5
Regular	3	17,6
Bueno	10	58,8
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

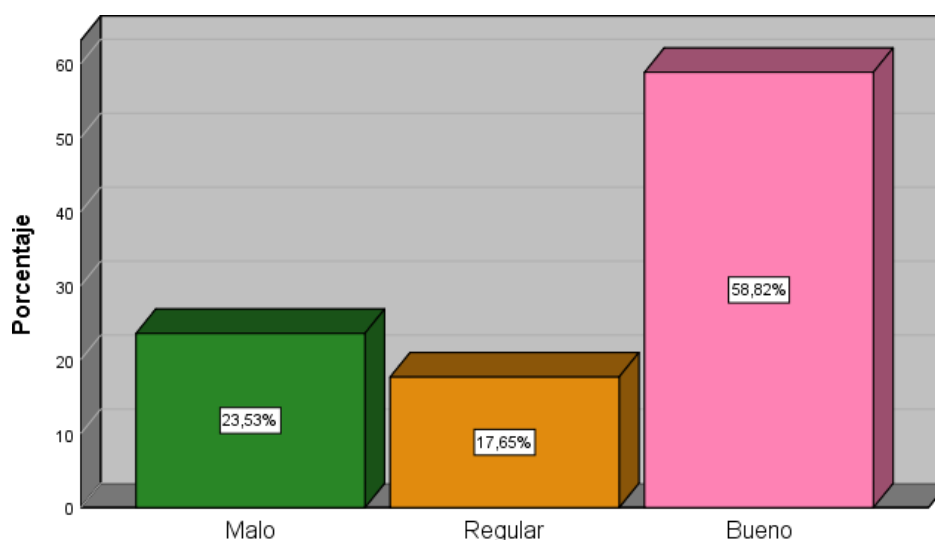


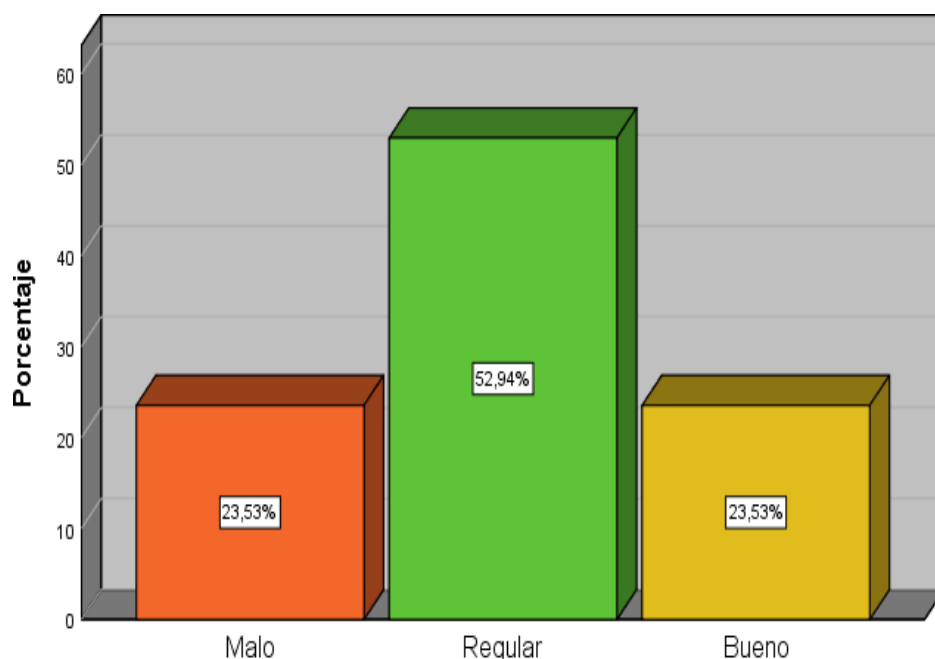
Figura 27. *Gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

En la tabla y figura se puede observar que la mayoría de encuestados percibe buena gestión del riesgo crediticio con un porcentaje del 58.8%, seguido del 23.5% quienes perciben mala gestión del riesgo crediticio, mientras que el 17.6% percibe regular gestión. La gestión del riesgo crediticio es de vital importancia para no tener altos índices de morosidad. Toda entidad financiera tiene como deber hacer cumplir ciertas normas a fin de evitar el riesgo financiero, controlando así los riesgos actuales y futuros a los que están expuestos por naturaleza de sus actividades.

*Tabla 28. Carácter del cliente frente al riesgo crediticio*

	n	%
Malo	4	23,5
Regular	9	52,9
Bueno	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



*Figura 28. Carácter del cliente frente al riesgo crediticio*

En la tabla y figura se aprecia el carácter frente al riesgo crediticio donde se aprecia que gran parte de los encuestados percibe que la disposición del cliente, sus valores y referencias son de nivel regular (52.9%), seguido del 23.5% quien percibe nivel malo, mientras que la misma proporción percibe nivel bueno. El carácter viene a estar comprendida por la disposición del cliente, de sus valores y referencias que tiene hacia un crédito financiero. Existe un nivel regular de disposición que posee el cliente para cancelar la deuda crediticia que adquirirá. Deesta forma se tiene en cuenta la capacidad moral del individuo, en donde se hace presente la honradez y la integridad de la persona.

Tabla 29. *Capacidad de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

	n	%
Malo	5	29,4
Regular	8	47,1
Bueno	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

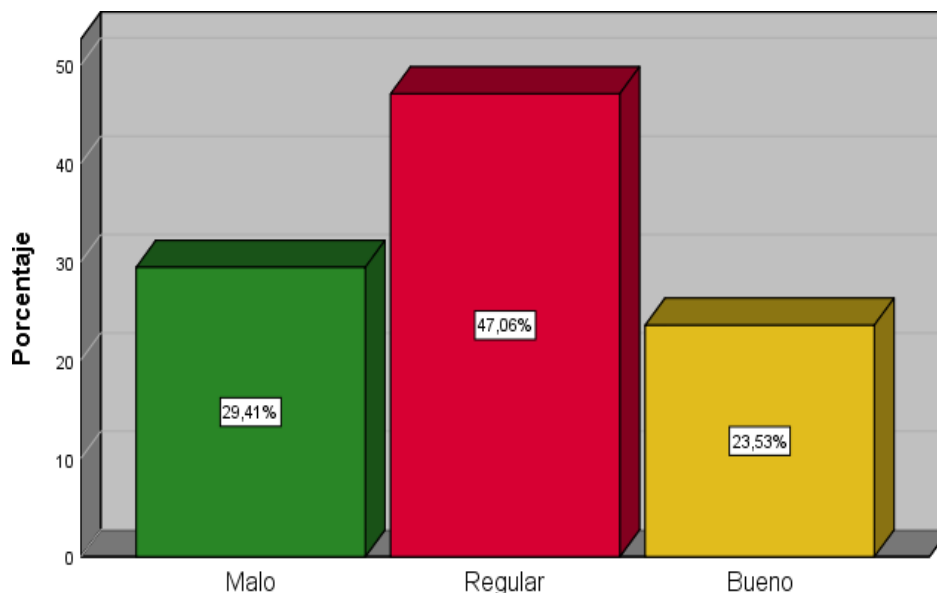


Figura 29. *Capacidad de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

En la tabla y figura se aprecia que el 47.1% de los encuestados percibe que la capacidad (tiempo en el mercado, evolución de los pagos y respeto en los plazos) es de nivel regular, el 29.4% percibe mala capacidad, mientras que el 23.5% percibe buena capacidad. Se vincula con la destreza que posee el cliente hacer frente a sus deudas. En otras palabras, permitirá determinar si el cliente cuenta con el nivel de liquidez para cancelar el crédito que le brindará a entidad financiera. Para su determinación se toman en cuenta elementos como la cantidad de años que la persona o empresa se encuentra en el mercado, como ha sido la evolución en cuanto a los pagos, si respetaba los plazos establecidos para la cancelación de la deuda económica adquirida de forma personal o a nivel de negocio.

Tabla 30 . *Capital de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

	n	%
Malo	9	52,9
Regular	5	29,4
Bueno	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

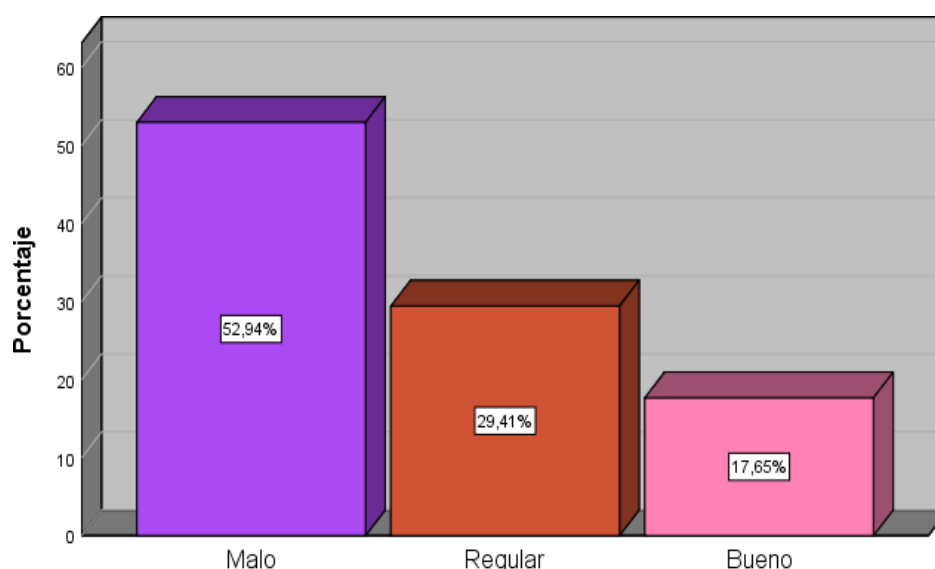


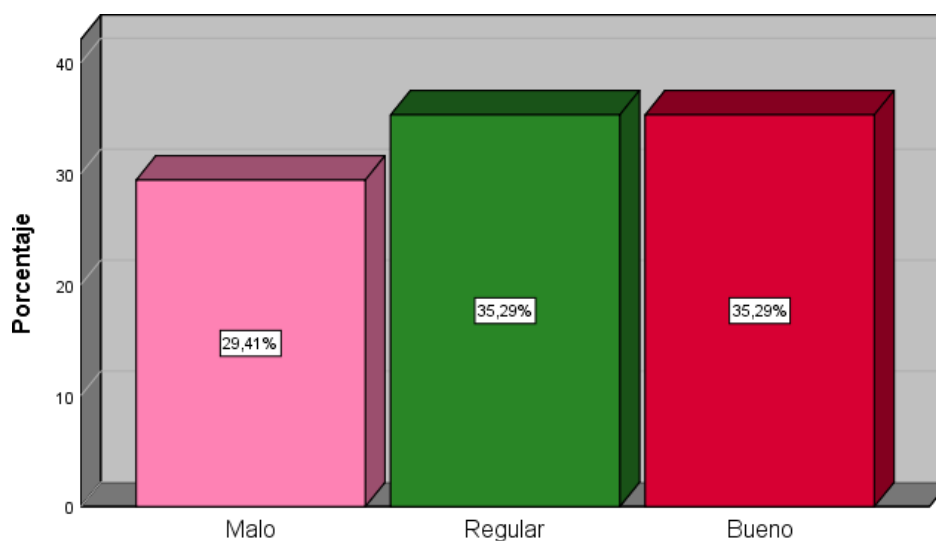
Figura 30. *Capital de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

En la tabla y figura se aprecia que gran parte de los encuestados perciben que la capacidad de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento es mala, con un porcentaje del 52.9%, seguido del 24.9% quienes perciben nivel regular, mientras que el 17.6% nivel bueno. Cabe resaltar que no existe un buen análisis de información financiera y capital necesario. Esta dimensión abarca sobre el capital necesario para abastecer a los clientes. El capital es la cantidad económica (capital propio y capital de terceros) que la persona posee o que ha invertido en la adquisición de activos para su negocio

*Tabla 31. Colateral de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

	n	%
Malo	5	29,4
Regular	6	35,3
Bueno	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



*Figura 31. Colateral de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

En la tabla y figura se observa que la gran mayoría de encuestados percibe buena dimensión colateral de la gestión del riesgo crediticio, con un porcentaje del 35.3%; cabe mencionar que el mismo porcentaje de encuestados percibe nivel regular, mientras que el 29.4% percibe nivel malo. Esto indica que existen elementos en garantía y seguros que avalan el riesgo crediticio o financiación. Esto debido a que se debe de tener siempre presente que no es recomendable económicamente la entrega de un préstamo a personas que no tengan la capacidad pago adecuada.

Tabla 32. *Condiciones de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

	n	%
Malo	5	29,4
Regular	11	64,7
Bueno	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

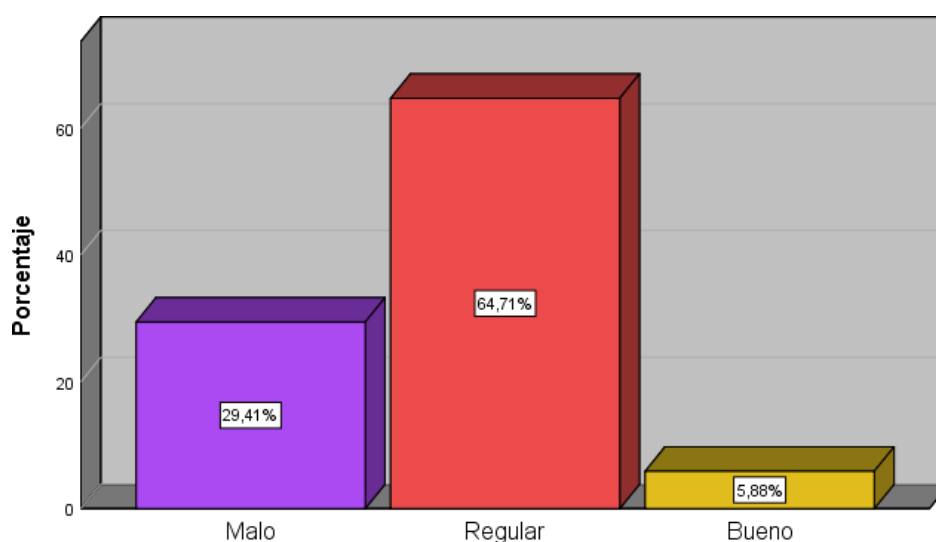


Figura 32. *Condiciones de gestión para el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento*

En la tabla y figura se aprecia que el 64.7% de los encuestados perciben condiciones de gestión de nivel regular, seguido del 29.4% quien percibe nivel malo, mientras que el 5.9% nivel bueno. Cabe resaltar que esta dimensión abarca la situación actual del país, situación del mercado y normativa virtual. Es de conocimiento que aquellos elementos externos no pueden evitarse en muchas ocasiones, es importante determinar o proyectar cuales serían los efectos que perjudicarían a las personas y no permitiera la cancelación de la deuda financiera contraída.



### 3.2. Resultados de la variable dependiente “Índice de morosidad de la Caja Municipalidad de ahorro y Crédito Huancayo”

Tabla 33. Principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices demorosidad

	N	%
Leve	5	29,4
Mediano	4	23,5
Moderado	8	47,1
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

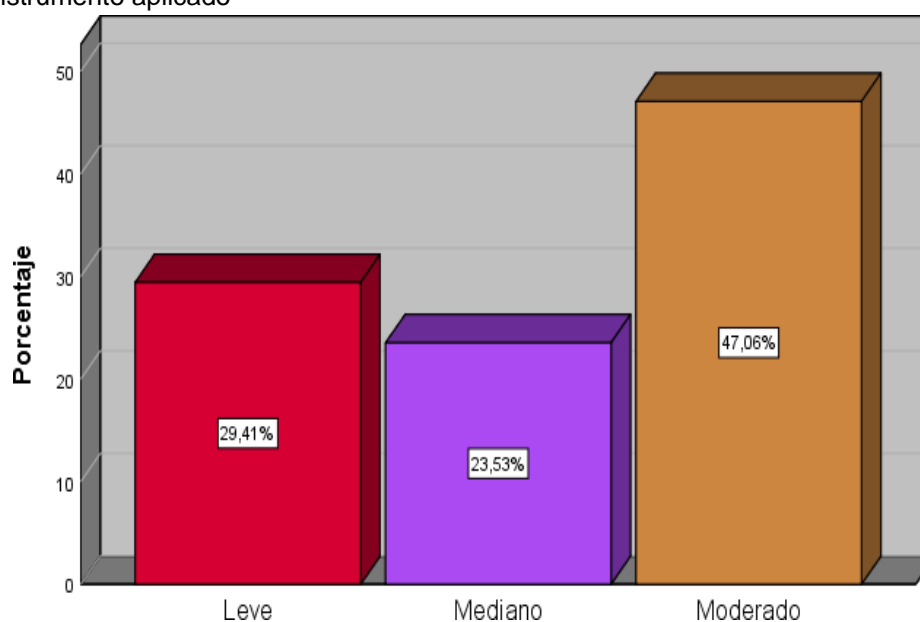


Figura 33. Problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad

En la tabla y figura se aprecia que los problemas internos y externos vienen a estar dados por el enfoque de la oferta, enfoque de la demanda y factores del entorno. El 47.1% percibe problemas de nivel moderado, el 23.5% presenta problemas internos y externos de nivel mediano, mientras que el 29.4% percibe nivel leve. Los problemas que están sujetos al aumento del índice de morosidad hacen que la entidad busque soluciones para combatirlos y reducir el impago.

Tabla 34. *Enfoque de la oferta sujeta al aumento de los índices de morosidad*

Enfoque de Oferta	n	%
Leve	3	17,6
Mediano	9	52,9
Moderado	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

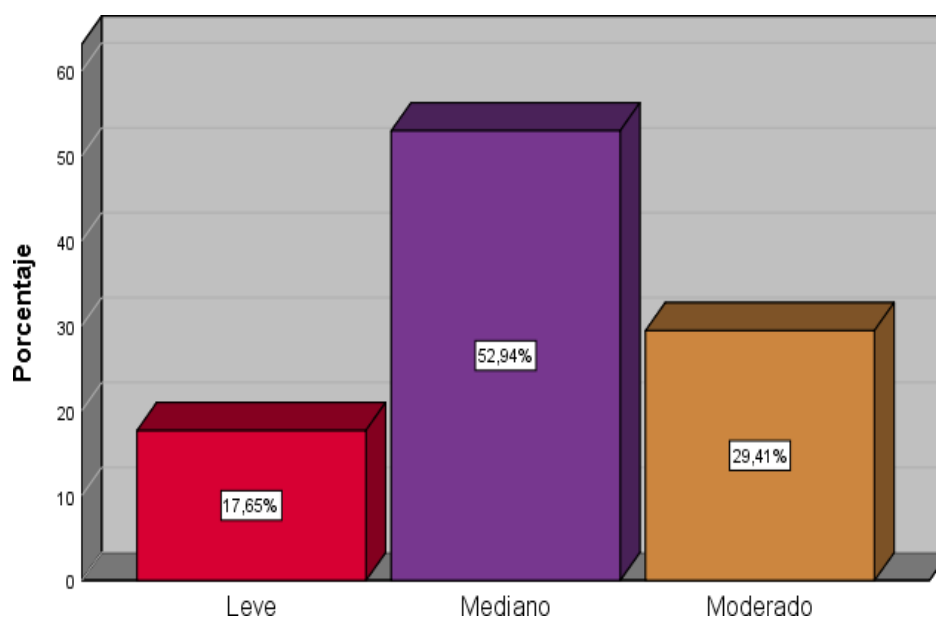


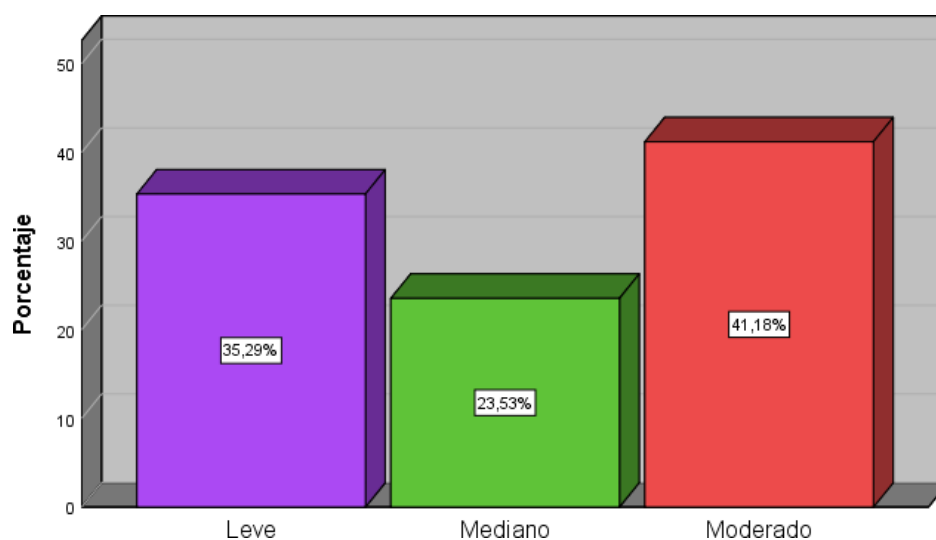
Figura 34. *Enfoque de la oferta sujetos al aumento de los índices de morosidad*

En la tabla y figura se aprecia que la gran mayoría percibe que los problemas internos y externos de acuerdo al enfoque de la oferta es nivel mediano (52.9%), el 29.4% percibe de nivel moderado, el 17.6% percibe nivel leve. Se evidencia que los enfoques de la oferta sujeto al aumento de los índices de morosidad son medianos, esto puesto que la oferta abarca muchas veces acciones incorrectas, conductas inadecuadas del personal de la entidad falta de información.

*Tabla 35. Enfoque de la demanda sujeta al aumento de los índices de morosidad*

Enfoque de la demanda	n	%
Leve	6	35,3
Mediano	4	23,5
Moderado	7	41,2
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado



*Figura 35. Enfoque de la demanda sujetos al aumento de los índices de morosidad*

En la tabla y figura se aprecia que la gran mayoría de encuestados percibe que los problemas internos y externos de acuerdo al enfoque de la demanda son de nivel moderado (41.2%), el 35.3% de nivel leve, mientras que el 23.5% percibe nivel mediano. En esta dimensión intervienen la educación financiera, los estilos de vida, y opción desfavorable. El enfoque de la demanda busca tener mayor conocimiento sobre los estilos de vida que poseen alguno de sus clientes para ver si están aptos para otorgarles un préstamo crediticio.

Tabla 36. Factores del entorno sujetos al aumento de los índices de morosidad

	n	%
Leve	4	23,5
Mediano	6	35,3
Moderado	7	41,2
Total	17	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

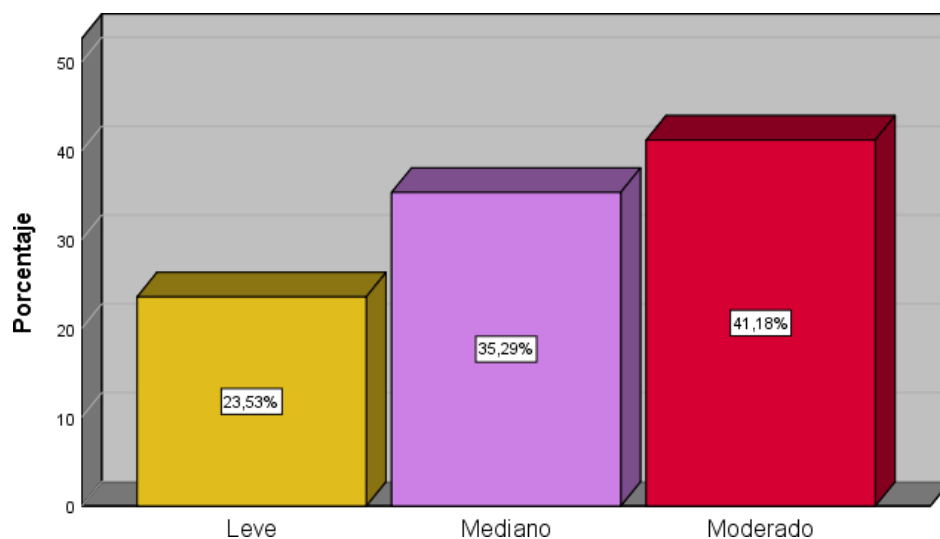


Figura 36. Factores del entorno sujetos al aumento de los índices de morosidad

En la tabla y figura se aprecia que el 41.2% de los encuestados perciben que los factores del entorno tienen un nivel moderado en los problemas internos y externos, el 35.3% percibe nivel mediano, mientras que el 23.5% nivel leve. El entorno en el que se encuentre la persona, pueden existir elementos que lo terminen por afectar directamente e incurran en la actividad de morosidad. Cabe mencionar que esta dimensión comprende las enfermedades, los desastres naturales y siniestros.

Tabla 37. Índice de morosidad en porcentajes de la caja Huancayo Tingo María, 2018

Periodo	Cartera Vencida	Cartera total	Índice de morosidad
Enero	749,460.00	37 565,975	1.995050042
Febrero	721,449.00	38 206,855	1.888271097
Marzo	59,3598.00	38 298,311	1.549932581
Abril	601,779.00	37 749 098	1.594154647
Mayo	683,652.00	37 648,029	1.815903829
Junio	567,107.00	36 788,225	1.541544883
Julio	681,621.00	37 065,204	1.838978142
Agosto	568,982.00	37 182,839	1.530227426
Septiembre	548,848.00	37 777,794	1.452832317
Octubre	588,928.00	37 572,045	1.567463256
Noviembre	565,515.00	38 099,169	1.484323713
Diciembre	450,007.00	39 85,7145	1.12904976

Fuente: Guía documental

En lo que respecta a la tabla se puede apreciar el índice de morosidad de los clientes de la Caja Huancayo de Tingo María para el año 2018, donde se evidencia que el mes con más índice de morosidad es enero, con una cantidad de 1.99% mientras que el mes con menos índice de morosidad fue diciembre con 1.12% Cabe mencionar que los índices de morosidad son muy elevados puesto que son mayores a 1%.

**AÑO 2017**

Al 31 de diciembre 2017

CARTERA VENCIDA	696,338
CARTERA JUDICIAL	1 288,858
TOTAL CARTERA VENCIDA	1 985,196
CARTERA TOTAL 2017	38 102,403
<b>INDICE DE MOROSIDAD</b>	<b>5.21015958</b>

**AÑO 2016**

Al 31 de diciembre 2016

CARTERA VENCIDA	476,513
CARTERA JUDICIAL	737,679
TOTAL CARTERA VENCIDA	1 214,192
CARTERA TOTAL 2016	39 898,166
<b>INDICE DE MOROSIDAD</b>	<b>3.0432276</b>

Con respecto a los años anteriores se puede apreciar que, en el año 2017, hubo mayor índice de morosidad con un 5.21%, en comparación al año 2016, quien evidenció un índice de 3.04% Estos resultados muestran altos índices de morosidad en la entidad financiera.

## Contrastación de hipótesis

Tabla 38. Gestión de riesgo crediticio y los problemas del índice de morosidad

			Gestión de riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	0.564*
		Sig. (bilateral)		0,018
		N	17	17
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0.564*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,018	
		N	17	17
*.La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).				

Fuente: Instrumento aplicado

La Tabla 38, nos muestra la correlación según el estadístico Rho de Spearman entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, sede Tingo María. Los resultados indican una relación significativa al nivel del 5%. Esto sugiere que la gestión de riesgo crediticio no es adecuada debido a un análisis insuficiente de información financiera y un seguimiento deficiente, lo que contribuye a la persistencia de la morosidad. Es importante destacar que este tipo de análisis estadístico es relevante cuando las variables son cualitativas ordinales o cuando los datos cuantitativos no siguen una distribución normal. En este caso, se rechaza la hipótesis nula de la investigación, respaldando la hipótesis alternativa de que la gestión del riesgo crediticio está fuertemente relacionada con los problemas de morosidad.

Por lo tanto, se puede decir que la gestión del riesgo crediticio tiene mucho que ver con el índice de morosidad, pues si existe buena gestión se espera que este

índice se reduzca.

### **3.3. Discusión de resultados**

Luego de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados, se procedió a discutirlos de acuerdo a los objetivos planteados, esto comparado con los antecedentes que se evidencian en el estudio.

El índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018, es elevado pues su mayor pico fue en el mes de enero alcanzando un índice de 1.99, seguido de febrero con un índice de 1.88, siendo diciembre el mes más bajo en morosidad con un índice igual a 1.12. Resultados concordantes encontró Urbina (2017), quien evidencia un alto índice de morosidad, es decir el riesgo crediticio es elevado, indicando que los ciclos económicos tienen un significativo impacto en el riesgo de crédito. En cuanto a Chavarín (2015), encontró que el índice de morosidad impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos. En cuanto a Ramos (2018), en su estudio encontró que la entidad tiene un incremento de índice de morosidad, proponiendo que si la entidad mejorara y ampliara la capacitación al personal que evalúa los créditos y la correcta ejecución general de créditos, podrá disminuir los niveles de morosidad en los clientes que se otorguen préstamos.

Los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son deficientes. A su vez se puede entrever que existe “buena” gestión de riesgo crediticio (58.8%). Según carácter frente al riesgo crediticio se aprecia que gran parte de los encuestados percibe que la disposición del cliente, sus valores y referencias son de nivel regular (52.9%), el 47.1% percibe capacidad (tiempo en el mercado, evolución de los pagos y respeto en los plazos) de nivel regular. Sin embargo, existe un deficiente análisis de información financiera y capital necesario, mientras que los elementos en garantía y seguros avalan de manera regular al crédito o financiación. Cabe resaltar también que las condiciones de gestión de riesgo crediticio abarcan la situación actual del país, situación del mercado y



normativa virtual. Resultados similares encontró Tuesta (2018), quien en su estudio afirma deficiencia de factores o procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio. Para Carrillo (2017), la evaluación crediticia es de vital importancia para una financiera y es necesaria que se realice la evaluación de su historial junto con una evaluación personal que permita determinar la viabilidad del préstamo evitando el incremento de la morosidad en la institución. Cabe destacar que el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida originaria del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes. El riesgo es inherente a los capitales innatos de esta actividad, por lo que no es notable querer o no asumir el riesgo crediticio, pues siempre va estar presente en menor o mayor grado (Inmaculada, Rios, Arguedaz, & Casals, 2010).

Entre los principales internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son carencia de una evaluación crediticia hacia los clientes, además de un escaso seguimiento, el estudio muestra la deficiencia de un análisis de información financiera ni un capital necesario para cubrir expectativas. Además, los elementos colaterales como elementos de garantía y seguros están no del todo eficientes. Resultados concordantes evidenció Quintanilla (2017), quien en su estudio identificó una mala gestión teniendo en cuenta las falencias que se reflejaban en las actividades de evaluación del riesgo, asumiendo que la entidad presenta deficiencias en sus actividades para mejorar o reducir el índice de morosidad, con el fin de desaparecer la negativa que viene afectando la estabilidad económica de la institución.

En relación al objetivo general, se ha establecido una correlación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y los problemas relacionados con el índice de morosidad. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y consideramos la hipótesis alternativa como válida. Esto implica que la gestión del riesgo crediticio está fuertemente relacionada con los problemas de morosidad. En resumen, una buena gestión del riesgo crediticio debería contribuir a reducir el índice de morosidad.

Resultados similares fueron encontrados por Urbina (2017), quien sostiene que una gestión adecuada del riesgo crediticio permite a las entidades disminuir su índice de morosidad al implementar estrategias que eviten el aumento de deudores incumplidos. Además, Cortez y Burgos (2016) mencionan que la gestión de la cartera y el crédito es crucial para reducir el riesgo crediticio, lo que a su vez afecta la morosidad y la liquidez.

Estos hallazgos encontrados afirman que los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo son elevados, sin embargo, tienen buena gestión del riesgo crediticio, aunque existe el déficit de análisis de información financiero, siendo este el mayor problema que atraviesa la entidad, pues hay que conocer el rubro, al mercado, al cliente, y a la competencia para sobresalir o generar ventajas competitivas.

### **3.4. Verificación de hipótesis**

Para contrastar la hipótesis de investigación se aplicó la prueba de correlación de Spearman (coeficiente rho). Los resultados estadísticos indican que existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la gestión del riesgo crediticio está directamente relacionada con el índice de morosidad y en un grado alto.

## CONCLUSIONES

- El índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018 es alto, siendo el mes de enero y febrero los picos con mayor índice de morosidad.
- Los procesos involucrados en la gestión del riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son deficientes.
- Los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son carencia de una evaluación crediticia hacia los clientes, además de un escaso seguimiento.
- Se determinó relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y los problemas de índice de morosidad, es decir se rechaza la hipótesis nula y se toma por referencia la alterna, por ende, la gestión del riesgo crediticio se relaciona de manera significativa y alta con los problemas del índice de morosidad.
- En la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo se tomó como muestra a toda la población siendo 17 asesores de crédito, obteniendo como resultado una deficiencia en el seguimiento a sus clientes.

## RECOMENDACIONES

1. A los gerentes o encargados de la Caja Municipal de Ahorros y créditos Huancayo, realizar un previo análisis de información financiera, con el fin de mejorar la gestión del riesgo crediticio y así disminuir el índice de morosidad que presenta la entidad.
2. Antes de realizar un préstamo crediticio realizar una evaluación previa o historial crediticio con el fin de conocer el comportamiento crediticio y así disminuir el índice de morosidad.
3. Al personal encargado desarrollar estrategias para identificar los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.
4. A los futuros investigadores trabajar con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con el fin de obtener datos o resultados más consistentes y tomar medidas correspondientes a fin de disminuir el índice de morosos.
5. Establecer mejores estrategias de gestión de crédito entre ellas capacitaciones para mejorar en las deficiencias de los asesores de crédito.

## BIBLIOGRÁFICA

- Agurto, H., & Córdova, S. (2017). Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú- un estudio para el periodo 2001-2016. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/639ff2f6-7361-439d-8d4d-15d4c0532fc9/content>
- Araujo, R. (2016). Central de Riesgos de la SBS. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>
- Asbanc. (2016). Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú. Asbanc Semanal, 1-6. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%202009%20-%20Endeudamiento.pdf>
- Baena, D. (2014). Análisis financiero: Enfoque y proyecciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=1Xs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+financiero+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0pvaE3M\\_eAhWDrVvKkHQAJBfoQ6AEIOjAE#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20financiero&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1Xs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+financiero+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0pvaE3M_eAhWDrVvKkHQAJBfoQ6AEIOjAE#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20financiero&f=false)
- BBVA. (2015). Informe con Relevancia Prudencial 2015. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/pilarIII2015/es/3/isr.html>
- BBVA. (22 de 01 de 2019). La morosidad bancaria cae al 6,01 % en noviembre y sigue en mínimos de 2011. Obtenido de El diario.es: [https://www.eldiario.es/economia/morosidad-bancaria-noviembre-sigue-minimos\\_0\\_859864166.html](https://www.eldiario.es/economia/morosidad-bancaria-noviembre-sigue-minimos_0_859864166.html)
- BCR. (2011). Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de Glosario de Términos Económicos: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Brown, K., & Moles, P. (2016). Credit Risk Management. Obtenido de Edinburgh Business School: <https://www.ebsglobal.net/EBS/media/EBS/PDFs/Credit-Risk-Management-Course-Taster.pdf>
- Calderon, S. (2014). La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja Municipal de ahorro y credito de Trujillo- Agencia Sede

Institucional - periodo 2013. Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1)

Carrillo, J. (2017). Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1fWd6tuDUDWqb2\\_OKQyVGd6vnaol4SN2q/view](https://drive.google.com/file/d/1fWd6tuDUDWqb2_OKQyVGd6vnaol4SN2q/view)

Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 13. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073)

Coral, F. (2010). Análisis econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario peruano. Universidad de Piura, Ciencias Económicas y Empresariales, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO\\_033.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf)

Cortez, D., & Burgos, J. (2016). La Gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, 14. Obtenido de [file:///C:/Users/Sistem/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla952.11149/riesgo.pdf](file:///C:/Users/Sistem/AppData/Local/Temp/Rar$Dla952.11149/riesgo.pdf)

Espinoza, J. (2015). La mora. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: [revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/15596/16045](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/15596/16045)

Ezarra, M. (2016). Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica, Ciencias empresariales, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Feria, J. M. (2005). *El Riesgo de Mercado: Su medición y control* (Primerq ed.). España, Madrid: Delta Publicaciones Universitarias. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=tTh7jxbSxVUC&oi=fnd&pg=PR5&dq=riesgo+de+mercado&ots=EvSRxM5Jix&sig=fJQioEQS7jsRHIIULiZHGdjauQA#v=onepage&q=riesgo%20de%20mercado&f=false>

- García, C. (2014). Análisis del riesgo de créditos en la Empresa. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. ¿Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/147/TFG000036.pdf?sequence=1>
- García, J. (2016). La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el 2014. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2224/garciasegovia\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2224/garciasegovia_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, A. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huánuco - 2017. Huánuco: Universidad De Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%C3%93MEZ%20ANTONIO%2C%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, L. (Diciembre de 2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. un estudio de caso. Revista Científica de la UCSA, 1(1), 24-32. Recuperado el 5 de Junio de 2019, de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). Gestión Financiera. Almería: Edual. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=5+c+riesgo+crediticio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-5\\_uxmZThAhUSk1kKHRsqD4sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=5%20c%20riesgo%20crediticio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=5+c+riesgo+crediticio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-5_uxmZThAhUSk1kKHRsqD4sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=5%20c%20riesgo%20crediticio&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Inmaculada, M., Rios, A., Arguedaz, R., & Casals, J. (2010). Gestión y control del riesgo de Crédito con modelos Avanzados. Madrid: Académicas, S.A. Obtenido de <https://www.ediasa.es/files/capitulos/9788492477357.pdf>
- Izarra, M. (2016). Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N° 582-Huancavelica-periodo 2014. Huancavelica: Universidad Nacional De Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Gestión. (16 de 02 de 2019). Banco de la Nación: Moody's le otorga calificación A3

con perspectiva estable. Obtenido de La Gestión :  
<https://gestion.pe/economia/moody-s-otorga-calificacion-a3-perspectiva-estable-banco-nacion-nndc-258908>

Laurencio, L., Espinoza, C., & Naupay, M. (2017). La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A.- periodo 2016- Provincia de Huánuco. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco. Obtenido de  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2791/TCO%2001001%20C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MEF. (2012). Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de Glosario de términos Financieros:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_P\\_Z.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_P_Z.pdf)

Miranda, M. (06 de 08 de 2018). SBS fortalecerá gestión del riesgo crediticio. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>

Mogollón, V. (2016). Gestión de Riesgo de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Trujillo. Recuperado el 5 de Junio de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/363>

Morales, M., & Vargas, M. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en la empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso. Gestión y Alta Dirección, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez\\_Vargas%20Meza\\_Identificar\\_factores\\_externos\\_2.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos_2.pdf?sequence=1)

OECD. (2017). Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2xw4DwAAQBAJ&pg=PA42&dq=riesgo+operativo+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjp\\_Y7LxPjfAhVPwFkKHfgnB\\_kQ6AEILTAB#v=onepage&q=riesgo%20operativo%20pdf&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2xw4DwAAQBAJ&pg=PA42&dq=riesgo+operativo+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjp_Y7LxPjfAhVPwFkKHfgnB_kQ6AEILTAB#v=onepage&q=riesgo%20operativo%20pdf&f=false)

Pantoja, P. (2016). Propuesta de un Modelo Logit para evaluar el Riesgo Crediticio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: Caso de la Caja Municipal de Huancayo, periodo 2011-2015. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola. Obtenido de Propuesta de un Modelo Logit para evaluar el Riesgo Crediticio en



las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: Caso de la Caja Municipal de Huancayo, periodo 2011-2015

Parra, L., & Londoño, K. (2015). Impacto financiero de los clientes morosos banca personal en el banco Bancolombia, periodo- 2014. Medellín : Universidad Esumer. Obtenido de <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/139/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CLIENTES%20MOROSOS%20DE%20BANCOLOMBIA.pdf>

Peralta, E. (14 de 11 de 2018). Scoring crediticio. Obtenido de El Cronista: <https://www.cronista.com/seguros/Scoring-crediticio-20181114-0010.html>

Price Water House Cooper. (2001). Manual de almacenes. EE.UU.: Pilot. Obtenido de [https://d2vvqscadf4c1f.cloudfront.net/v6N1uxSrQQSJ2PbVmsap\\_Gestion%20de%20almacenes%201y2.pdf](https://d2vvqscadf4c1f.cloudfront.net/v6N1uxSrQQSJ2PbVmsap_Gestion%20de%20almacenes%201y2.pdf)

Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20514982012.pdf>

Salazar, B. (2016). Ingenieria industrial online. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/dise%C3%B1o-y-distribuci%C3%B3n-en-planta/m%C3%A9todo-del-centro-de-gravedad/>

SBS. (Noviembre de 2008). Recuperado el Lunes de Marzo de 2019, de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)

SBS. (2015). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Obtenido de Glosario de indicadores de términos e indicadores financieros: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Tafur, E. (2017). El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014- 2016. Tesis magistral, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Lima. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur\\_aee.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur_aee.pdf)

- Ticse, P. (2015). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financia Edyficar oficina especial - El Tambo. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tuesta, J. (2018). Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1XkMvXwH9sO8OdBD0UnJSyH1Er3UdreGj/view>
- Urbina, M. (2017). Determinantes del riesgo de crédito bancario: evidencia en Latinoamérica. Santiago, Chile: Universidad De Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásconez, G. (2010). El Riesgo de crédito en las Micro Finanzas. Paraguay. Obtenido de <http://cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/Riesgo-credito-micrfinanzas.pdf>
- Villegas, G. (2015). Modelo de mejora de la gestión de almacenes para elevar la calidad de servicio. Caso: Empresa minera del sur del país. Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/333c7106-7893-4928-93af-a0ffbb0abc28>
- Zamora, A. (2008). Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán. Michoacán, Morelia, México. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

## ANEXOS

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema	Problema	Hipótesis	Objetivos	Diseño y Nivel de investigación	Población y muestra
<p>Gestión del Riesgo Crediticio y su relación en el índice de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la Gestión del riesgo Crediticio y el índice de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018?</p>	<p>Existe relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y los niveles de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.</p>	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre la Gestión del riesgo Crediticio y los niveles de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.</li> </ul> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018.</li> <li>- Evaluar los procesos involucrados en la gestión de riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento en la caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo 2018</li> <li>- Determinar los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2018</li> </ul>	<p>La presente investigación se sitúa en un diseño no experimental, posee un enfoque cuantitativo y alcance correlacional.</p>	<p>La población y la muestra estará conformada por los 17 asesores de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo</p>

## ANEXO 02: CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido al personal del Área de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, con el objetivo de analizar los procesos tomados para gestionar el riesgo crediticio de los clientes que solicitan un financiamiento

**Edad:**

**Sexo: M | F**

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una "X" la respuesta que considere correcta.					
1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo					
	Escala				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Carácter</b>					
<b>Disposición del cliente</b>					
Dentro de los procesos para determinar el riesgo crediticio de un cliente, se realiza el análisis correspondiente de su historial con la finalidad de determinar cuál ha sido su comportamiento de pago.					
La disposición del cliente es considerada como uno de los más importantes al momento de evaluar la entrega de un crédito solicitado por el cliente.					
<b>Valores del cliente</b>					
Se toman en cuenta los valores que posee el cliente a través de la evaluación de su historial crediticio.					
Considera que la evaluación de los valores que posee el cliente influye en determinar el riesgo crediticio.					
<b>Referencias</b>					
Se toman en cuenta las referencias comerciales (proveedores o acreedores) antes de la entrega de un crédito.					

El estudio de estas referencias ha permitido detectar oportunamente a clientes que no pagarían sus deudas adquiridas.					
<b>Dimensión: Capacidad</b>					
<b>Tiempo en el mercado</b>					
El tiempo en el mercado es un factor de importancia que influye en determinar el riesgo crediticio de una persona natural o jurídica para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.					
Considera que el tiempo en el mercado es un indicador que permite detectar la liquidez o capacidad de pago de un cliente.					
<b>Evolución en los pagos</b>					
Es analizado oportunamente cual ha sido el comportamiento de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas financieras anteriores.					
La evolución en los pagos es considerada como uno de los principales factores para la aprobación de un crédito a un cliente.					
<b>Respeto en los plazos</b>					
Los créditos cedidos en la actualidad a personas naturales o jurídicas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, son cancelados en los periodos de tiempo establecidos.					
Se analiza apropiadamente el respeto en los plazos de pago de los clientes que llegan a solicitar un préstamo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.					
<b>Dimensión: Capital</b>					
<b>Análisis de información financiera</b>					
El análisis de los estados financieros de se ejecuta siguiendo los procedimientos establecidos con la finalidad de determinar el riesgo crediticio del cliente.					
La cantidad de dinero solicitada por el cliente jurídico o natural influye de forma primordial en la entrega del crédito.					
<b>Capital necesario</b>					

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo ejecuta los procedimientos necesarios para aprobar los montos que solicitan los clientes.					
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene información actualizada para brindar o negar un crédito.					
<b>Dimensión: Colateral</b>					
<b>Elementos en garantía</b>					
Considera a los avales como una forma fehaciente de garantía en el caso de impago de una deuda financiera adquirida por el cliente.					
Las garantías basadas en bienes inmuebles motivan a los clientes a cumplir con el pago reduciendo el riesgo crediticio.					
<b>Seguros</b>					
El contrato de un seguro ayuda a minimizar el riesgo crediticio de una deuda financiera.					
Considera que el contrato de un seguro ayuda a los clientes a acceder a un crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.					
<b>Dimensión: Condiciones</b>					
<b>Situación actual del país</b>					
El contexto actual del país influye en la gestión del riesgo crediticio.					
La situación actual del país es considerada como un elemento crucial para la determinación del riesgo crediticio en un cliente natural o jurídico.					
<b>Situación del mercado</b>					
La situación del mercado genera que el riesgo crediticio sea menor, beneficiando a los clientes para acceder a un préstamo.					
La ubicación geográfica donde se encuentra la persona o negocio influye en la entrega de un crédito y en la gestión del riesgo crediticio.					
<b>Normativa actual</b>					

La normativa de la ciudad o provincia es respetada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo para la entrega de un crédito a un cliente natural o jurídico.					
Considera a la normativa actual como un determinante importante para la entrega de un crédito.					

**ANEXO 03: CUESTIONARIO**

**Cuestionario dirigido al personal del Área de Crédito y Cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, con el objetivo de determinar los principales problemas internos y externos que están sujetos al aumento de los índices de morosidad**

**Edad:**

**Sexo: M | F**

<b>Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una "X" la respuesta que considere correcta.</b>					
<b>1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo</b>					
					<b>Escalas</b>
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Enfoque de la oferta</b>					
<b>Acciones incorrectas</b>					
1. Considera que el exceso de ofertantes y la colocación agresiva de créditos es un determinante que eleva los niveles de morosidad.					
2. Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo utiliza estrategias agresivas para la captación de clientes, otorgando créditos sin analizarlos en profundidad.					
<b>Conducta personal</b>					
3. Considera que el personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo posee los conocimientos y valores necesarios que toman en cuenta las condiciones de las personas al momento de otorgar un crédito a un cliente.					
4. El comportamiento del personal es un factor influyente en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.					
<b>Falta de información</b>					



5. Considera que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo posee la tecnología suficiente para evaluar a los clientes debidamente y reducir o detectar a clientes morosos.					
6. Considera que la tecnología es utilizada correctamente por el personal al momento de obtener información sobre los clientes y entregarles un crédito.					
<b>Dimensión: Enfoque de la demanda</b>					
<b>Educación financiera</b>					
7. Considera que la educación financiera de los clientes es un factor que analiza la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, antes de la entrega de un crédito y que permita detectar a individuos morosos.					
8. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo toma en cuenta la forma de administrar de sus clientes sus negocios.					
<b>Estilo de vida</b>					
9. Se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento de los clientes al momento de evaluar la entrega de un crédito con la finalidad de detectar a clientes posiblemente morosos.					
10. La capacidad de endeudamiento es vinculado con la morosidad de los clientes al momento de evaluar la entrega de un crédito.					
<b>Opción desfavorable</b>					
11. Considera que la elevada capacidad de endeudamiento de un cliente es solventada con la opción de mercados informales en donde el cliente obtiene dinero para cancelar el préstamo adquirido.					
12. Considera que los clientes al recurrir a mercados informales terminan por perjudicar su récord crediticio.					
<b>Dimensión: Factores del entorno</b>					
<b>Enfermedades</b>					
13. De enfermedades en los clientes es considerado como un criterio de importancia por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo para determinar la morosidad de sus clientes.					

14. Las enfermedades en los clientes son apreciados como un elemento para reorganizar la deuda evitando que caiga en la categoría de moroso.					
<b>Desastres naturales</b>					
15. En la presencia de terremotos o desastres naturales, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, toma en cuenta la magnitud del hecho para dar prórrogas en la cancelación de las deudas de sus clientes.					
16. La presencia de desastres naturales es un factor de crítico y que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo posee las estrategias necesarias para beneficiar a sus clientes ante las deudas que poseen.					
<b>Siniestros</b>					
17. La aparición repentina de siniestros, como incendios o derrumbes, que afectan al negocio de sus clientes son tomados en cuenta para establecer las prórrogas necesarias.					
18. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo tiene planificadas las estrategias necesarias para beneficiar a sus clientes ante los siniestros que puedan ocurrirles.					

**ANEXO 04: INFORMACION DE LA ENCUESTA PROCESADA****GESTION DE RIESGO CREDITICIO**

Muestra	DIMENSIÓN CARÁCTER					
	Disposición del cliente		Valores del cliente		Referencias	
	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6
Asesor 1	4	4	3	4	4	3
Asesor 2	4	4	5	4	4	4
Asesor 3	5	4	4	5	4	3
Asesor 4	5	4	4	4	4	4
Asesor 5	5	4	4	4	4	4
Asesor 6	5	4	4	4	4	4
Asesor 7	5	4	3	5	5	5
Asesor 8	5	3	4	4	5	5
Asesor 9	4	4	4	4	4	4
Asesor 10	5	4	4	4	5	4
Asesor 11	5	2	5	5	5	5
Asesor 12	5	4	5	5	5	2
Asesor 13	3	1	3	3	4	3
Asesor 14	3	2	3	3	4	3
Asesor 15	4	2	4	5	4	3
Asesor 16	5	4	5	5	5	5
Asesor 17	5	4	5	5	5	5

Muestra	DIMENSIÓN CAPACIDAD					
	Tiempo en el mercado		Evolución en los pagos		Respeto en los plazos	
	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12
Asesor 1	4	4	4	4	2	4
Asesor 2	4	3	4	5	2	3
Asesor 3	4	4	4	3	2	3
Asesor 4	4	4	5	4	4	4
Asesor 5	4	4	4	4	4	4
Asesor 6	4	4	5	4	4	4
Asesor 7	5	3	5	5	3	3
Asesor 8	4	4	5	5	4	4
Asesor 9	3	3	4	4	3	4
Asesor 10	4	4	4	4	5	5
Asesor 11	4	4	5	4	4	3
Asesor 12	4	4	5	5	3	4
Asesor 13	3	3	3	3	3	3
Asesor 14	3	3	3	3	3	3
Asesor 15	4	3	3	3	3	3
Asesor 16	5	5	3	3	5	5
Asesor 17	5	5	5	5	5	5

Muestra	DIMENSIÓN CAPITAL			
	Análisis de información		Capital necesario	
	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16
Asesor 1	3	4	4	5
Asesor 2	4	4	5	5
Asesor 3	4	3	4	5
Asesor 4	4	4	4	4
Asesor 5	4	4	4	4
Asesor 6	4	4	4	4
Asesor 7	4	3	3	4
Asesor 8	4	3	5	5
Asesor 9	4	4	4	4
Asesor 10	3	3	5	5
Asesor 11	5	3	4	4
Asesor 12	5	3	5	5
Asesor 13	3	3	3	3
Asesor 14	3	5	3	3
Asesor 15	4	5	4	3
Asesor 16	5	5	5	3
Asesor 17	5	5	5	5

Muestra	DIMENSIÓN COLATERAL			
	Elementos en garantía		Seguros	
	Ítem17	Ítem18	Ítem19	Ítem20
Asesor 1	3	2	3	2
Asesor 2	3	3	4	2
Asesor 3	3	3	2	3
Asesor 4	4	4	4	4
Asesor 5	4	3	4	2
Asesor 6	4	3	3	2
Asesor 7	4	4	4	2
Asesor 8	3	4	4	3
Asesor 9	4	4	4	4
Asesor 10	3	4	1	1
Asesor 11	5	4	1	1
Asesor 12	4	4	4	1
Asesor 13	3	2	2	3
Asesor 14	3	3	3	4
Asesor 15	4	4	5	4
Asesor 16	4	4	5	5
Asesor 17	4	4	5	5

Muestra	DIMENSIÓN CONDICIONES					
	Situación actual del país		Situación del mercado		Normativa actual	
	Ítem21	Ítem22	Ítem23	Ítem24	Ítem25	Ítem26
Asesor 1	4	4	3	3	4	4
Asesor 2	5	4	2	4	4	3
Asesor 3	4	4	3	3	4	4
Asesor 4	4	4	4	4	4	4
Asesor 5	4	3	4	3	2	3
Asesor 6	4	4	3	4	2	4
Asesor 7	5	5	3	5	5	5
Asesor 8	4	3	4	5	5	5
Asesor 9	4	4	4	3	5	5
Asesor 10	3	4	4	4	1	5
Asesor 11	3	3	4	4	3	3
Asesor 12	4	4	2	4	5	5
Asesor 13	3	3	3	4	3	3
Asesor 14	4	3	3	4	3	3
Asesor 15	4	3	5	5	3	3
Asesor 16	5	4	5	5	4	4
Asesor 17	5	4	5	5	5	5

**MOROSIDAD**

Muestra	DIMENSIÓN ENFOQUE DE LA OFERTA					
	Acciones incorrectas		Conducta personal		Falta de información	
	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6
Asesor 1	2	2	4	2	4	5
Asesor 2	5	2	4	1	5	4
Asesor 3	2	2	4	3	4	5
Asesor 4	4	4	4	4	4	4
Asesor 5	4	4	4	3	4	4
Asesor 6	4	4	3	4	4	4
Asesor 7	5	2	5	4	4	4
Asesor 8	4	4	5	1	4	3
Asesor 9	4	3	4	4	4	4
Asesor 10	4	1	5	4	5	5
Asesor 11	5	2	4	4	4	4
Asesor 12	5	1	5	4	4	4
Asesor 13	2	1	3	2	4	3
Asesor 14	4	2	4	2	4	3
Asesor 15	4	2	4	4	5	4
Asesor 16	5	4	4	4	5	4
Asesor 17	5	4	5	4	5	5

Muestra	DIMENSIÓN ENFOQUE DE LA DEMANDA					
	Educación financiera		Estilo de vida		Opción desfavorable	
	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12
Asesor 1	4	3	4	4	3	3
Asesor 2	3	4	5	4	3	3
Asesor 3	3	4	4	4	3	3
Asesor 4	4	4	4	4	4	4
Asesor 5	3	2	4	4	3	3
Asesor 6	4	3	4	4	4	4
Asesor 7	5	4	5	5	2	4
Asesor 8	5	4	5	3	4	2
Asesor 9	4	4	4	4	3	3
Asesor 10	5	5	5	5	5	5
Asesor 11	4	4	5	4	3	5
Asesor 12	4	5	5	4	3	2
Asesor 13	3	3	4	4	4	3
Asesor 14	4	3	4	5	4	3
Asesor 15	4	5	5	5	4	5
Asesor 16	5	5	5	5	5	5
Asesor 17	5	5	5	5	5	5

Muestra	DIMENSIÓN FACTORES DEL ENTORNO					
	Enfermedades		Desastres naturales		Siniestros	
	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18
Asesor 1	4	3	3	4	4	4
Asesor 2	2	2	3	3	2	4
Asesor 3	3	4	3	3	3	4
Asesor 4	4	4	4	4	4	4
Asesor 5	4	4	4	4	3	3
Asesor 6	4	4	4	4	3	4
Asesor 7	5	4	4	4	4	4
Asesor 8	5	4	5	3	4	3
Asesor 9	4	3	3	3	3	3
Asesor 10	5	1	4	3	4	3
Asesor 11	5	5	4	4	4	3
Asesor 12	4	4	5	5	4	4
Asesor 13	3	3	4	3	3	2
Asesor 14	3	3	4	3	3	2
Asesor 15	3	5	5	4	4	2
Asesor 16	4	5	5	5	4	4
Asesor 17	4	5	5	5	5	4