

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA



**EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS CUSCO S.A. AGENCIA
BASADRE EN LOS PERIODOS 2016 - 2018**

Tesis

Presentada por:

Bach. Diego Héctor Alejandro TICONA CUAQUERA

ORCID: 0000-0001-5620-4609

Asesor

Mag. Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong

ORCID: 0000-0002-4767-6046

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

TACNA – PERÚ

2021

MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

Tesis

**“EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS CUSCO S.A. AGENCIA
BASADRE EN LOS PERIODOS 2016 – 2018”**

Presentada por:

Bach. Diego Héctor Alejandro TICONA CUAQUERA

Tesis sustentada y aprobada el 05 de Agosto de 2021; ante el siguiente
jurado examinador:

PRESIDENTE: Dra. Eloyna Lucia PEÑALOZA ARANA

SECRETARIO: Dr. Gerardo Renato ARIAS VÁSCONES

VOCAL: Mag. Yolanda ACERO CONDORI

ASESOR: Mag. Rubén Darío Reynaldo TICLAVILCA FORLONG

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Ticona Cuaquera Diego Héctor Alejandro, en calidad de Egresado de La Maestría/ Doctorado de Contabilidad, Tributación y Auditoría de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 70507235

Soy autor (a) de la tesis titulada: El riesgo crediticio y su influencia en la tasa de morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. Agencia Basadre en los períodos 2016 – 2018

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

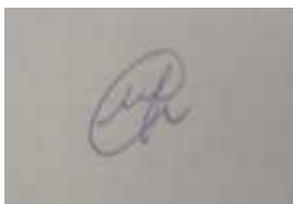
Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor

(a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 05 de Agosto del 2021



Ticona Cuaquera Diego Héctor Alejandro
70507235

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo constante en el logro de mis objetivos

AGRADECIMIENTO

Al equipo de profesionales de Caja Cusco S.A., por su colaboración en el desarrollo de este trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Interrogante principal	3
1.2.2 Interrogantes secundarias	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	9
2.2 BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS	12
2.2.1 Riesgo crediticio	12
2.2.2 Elementos del riesgo de crédito	14

2.2.2.1	<i>Riesgo de incumplimiento.</i>	14
2.2.2.2	<i>Exposición.</i>	14
2.2.2.3	<i>Recuperación.</i>	14
2.2.3	Clasificación del riesgo financiero.	14
2.2.3.1	<i>Riesgo de mercado.</i>	15
2.2.3.2	<i>Riesgo de crédito.</i>	15
2.2.3.3	<i>Riesgo de liquidez.</i>	15
2.2.3.4	<i>Riesgo legal.</i>	15
2.2.3.5	<i>Riesgo operativo.</i>	16
2.2.3.6	<i>Riesgo de reputación.</i>	16
2.2.4	Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor.	16
2.2.4.1	<i>Criterios de evaluación.</i>	16
2.2.4.2	<i>Clasificación crediticia del deudor.</i>	18
2.2.5	Dimensiones del riesgo crediticio.	23
2.2.5.1	<i>Evaluación crediticia.</i>	23
2.2.5.2	<i>Recuperación de créditos.</i>	28
2.2.5.3	<i>Políticas y reglamentos internos.</i>	29
2.2.6	Tipos de crédito.	36
2.2.6.1	<i>Créditos corporativos.</i>	36
2.2.6.2	<i>Créditos a grandes empresas.</i>	36
2.2.6.3	<i>Créditos a medianas empresas.</i>	37
2.2.6.4	<i>Créditos a pequeñas empresas.</i>	37
2.2.6.5	<i>Créditos a micro empresas.</i>	37
2.2.6.6	<i>Créditos de consumo revolvente.</i>	38
2.2.6.7	<i>Créditos de consumo no-revolvente.</i>	38
2.2.6.8	<i>Créditos hipotecarios para vivienda.</i>	38

2.2.7	Clasificación de créditos por productos crediticios.....	39
2.2.8	Morosidad.	48
2.2.9	Dimensiones de la morosidad.	50
2.2.9.1	<i>Cartera atrasada.</i>	50
2.2.9.2	<i>Cartera de alto riesgo.</i>	50
2.2.9.3	<i>Cartera pesada.</i>	51
2.2.10	Determinantes macroeconómicos y microeconómicos de la morosidad. 52	
2.2.10.1	<i>Determinantes macroeconómicos.</i>	52
2.2.10.2	<i>Determinantes microeconómicos.</i>	53
2.2.11	Determinantes de la morosidad en el caso de las Cajas Municipales.55	
2.2.12	Fuentes principales de morosidad.	56
2.2.12.1	<i>Mora causada por errores en la organización financiera.</i>	56
2.2.12.2	<i>Mora causada en el proceso de evaluación.</i>	57
2.2.12.3	<i>Mora causada en el proceso de recuperación de crédito.</i>	59
2.2.12.4	<i>Mora causada por factores exógenos.</i>	59
2.2.13	Tipología de clientes morosos.....	60
2.2.13.1	<i>Morosos fortuitos.</i>	60
2.2.13.2	<i>Morosos intencionales.</i>	60
2.2.13.3	<i>Morosos negligentes.</i>	61
2.2.13.4	<i>Morosos circunstanciales.</i>	61
2.2.13.5	<i>Morosos despreocupados.</i>	61
2.2.14	Categorías de clasificación crediticia.	61
2.2.14.1	<i>Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas.</i>	62

2.2.14.2	<i>Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente.</i>	65
2.2.14.3	<i>Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda.</i>	66
2.2.15	Clases de provisiones.	68
2.2.15.1	<i>Provisión genérica.</i>	68
2.2.15.2	<i>Provisión específica.</i>	68
2.2.16	Constitución de provisiones.	68
2.2.17	Tratamiento de créditos con más de noventa (90) días de atraso	69
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	70
	CAPÍTULO III	74
	MARCO METODOLÓGICO	74
3.1	HIPÓTESIS	74
3.1.1	Hipótesis general.	74
3.1.2	Hipótesis específicas.	74
3.2	VARIABLES	75
3.2.1	Identificación de la variable independiente.	75
3.2.1.1	<i>Indicadores.</i>	75
3.2.1.2	<i>Escala para la medición de la variable.</i>	76
3.2.2	Identificación de la variable dependiente.	76
3.2.2.1	<i>Indicadores.</i>	77
3.2.2.2	<i>Escala para la medición de la variable.</i>	77
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	78
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	78
3.5	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	78

3.6	POBLACIÓN.....	79
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	80
3.7.1	Técnicas.....	80
3.7.2	Instrumentos.....	80
3.8	PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	80
	CAPÍTULO IV	81
	RESULTADOS.....	81
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	81
4.2	RESULTADOS	82
4.2.1	Resultados de la variable independiente “Riesgo crediticio”	82
4.2.2	Resultados de la variable dependiente “Morosidad”	88
4.2.3	Prueba estadística.....	94
4.2.3.1	<i>Comprobación de la hipótesis específica 1.</i>	94
4.2.3.2	<i>Comprobación de la hipótesis específica 2.</i>	101
4.2.3.3	<i>Comprobación de la hipótesis específica 3.</i>	108
4.2.3.4	<i>Comprobación de la hipótesis general.</i>	115
4.3	DISCUSIÓN.....	116
	CAPÍTULO V	119
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
5.1	CONCLUSIONES	119
5.2	RECOMENDACIONES	121
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124
	APÉNDICES.....	130
	APÉNDICE A: Matriz de consistencia – Informe final de tesis.....	130
	APÉNDICE B: Ficha de recolección de datos	134
	APÉNDICE C: Ficha de evaluación	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Indicadores de la variable independiente	75
Tabla 2	Indicadores de la variable dependiente	77
Tabla 3	Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera atrasada ...	94
Tabla 4	ANOVA de evaluación crediticia con la cartera atrasada.....	95
Tabla 5	Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera atrasada	95
Tabla 6	Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo	96
Tabla 7	ANOVA de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo	97
Tabla 8	Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo.....	97
Tabla 9	Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera pesada	98
Tabla 10	ANOVA de evaluación crediticia con la cartera pesada.....	99
Tabla 11	Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera pesada	99
Tabla 12	Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera atrasada	101
Tabla 13	ANOVA de recuperación de créditos con la cartera atrasada.....	102
Tabla 14	Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera atrasada	102
Tabla 15	Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo	103
Tabla 16	ANOVA de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo	104
Tabla 17	Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo	104
Tabla 18	Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera pesada	105
Tabla 19	ANOVA de recuperación de créditos con la cartera pesada	106
Tabla 20	Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera pesada	106

Tabla 21 Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada.....	108
Tabla 22 ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada....	109
Tabla 23 Coeficientes de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada	109
Tabla 24 Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo	110
Tabla 25 ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo	111
Tabla 26 Coeficientes de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo	111
Tabla 27 Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera pesada.....	112
Tabla 28 ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera pesada	113
Tabla 29 Coeficientes de políticas y reglamento interno con la cartera pesada.	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variables económicas que determinan la morosidad en las Instituciones Microfinancieras en el Perú	55
Figura 2. Evaluación de créditos de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en miles).....	82
Figura 3. Recuperación de créditos de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en miles).....	84
Figura 4. Políticas y reglamento interno de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 - 2018.....	86
Figura 5. Cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %).....	88
Figura 6. Cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %)	90
Figura 7. Cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %).....	92

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue, realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018. El tipo de investigación fue básico, de diseño longitudinal – no experimental, nivel explicativo; la población corresponde a los datos mensuales de riesgo crediticio y morosidad, desde el año 2016 al 2018, de la agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A., ubicada en la ciudad de Tacna. Se utilizó la técnica del análisis documental, como instrumentos: la ficha de recolección de datos y la ficha de evaluación; y la verificación de las hipótesis, se realizó con el análisis de regresión lineal simple. El valor de la significancia, correspondiente a las hipótesis específicas 1, 2 y 3, es 0.000 (< 0.05); es decir, los indicadores: evaluación crediticia, recuperación de créditos y políticas y reglamento interno, de la variable “riesgo crediticio” tienen influencia en la variable “morosidad” representado por los indicadores: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Los resultados muestran evidencia estadística de que, el riesgo crediticio influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018; por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

Palabras claves: *Caja municipal, riesgo crediticio, morosidad.*

ABSTRACT

The objective of the investigation was to carry out the analysis of the credit risk and determine its incidence in the delinquency rate in the CMAC Cusco S.A. Basadre de Tacna agency in the period 2016 - 2018. The type of research was basic, longitudinal design - non-experimental, explanatory level; the population corresponds to the monthly data on credit risk and delinquency, from 2016 to 2018, from the Basadre agency of CMAC Cusco S.A., located in the city of Tacna. The documentary analysis technique was used, as instruments: the data collection sheet and the evaluation sheet; and the verification of the hypotheses was carried out with the simple linear regression analysis. The significance value, corresponding to specific hypotheses 1, 2, and 3, is 0.000 (<0.05); that is, the indicators: credit evaluation, credit recovery and policies and internal regulations, of the variable "credit risk" have an influence on the variable "delinquency" represented by the indicators: delinquent portfolio, high-risk portfolio and heavy portfolio. The results show statistical evidence that credit risk influences the delinquency rate at CMAC Cusco S.A. Basadre de Tacna agency in the period 2016 - 2018; therefore, the general hypothesis is accepted.

Keywords: *Municipal fund, credit risk, delinquency.*

INTRODUCCIÓN

Los escenarios en el que interactúan las organizaciones son cada vez más inciertos, es innegable que el acceso a la tecnología, tiene un impacto en el comportamiento del consumidor, lo que motiva a que las empresas, estén obligadas a realizar cambios y adaptaciones a sus estrategias, de esta forma lograr los objetivos empresariales, que conduzcan al éxito organizacional.

En las dos últimas décadas, el sector financiero y no financiero, viene mostrando un crecimiento en el mercado doméstico, incrementándose la oferta crediticia y llegando a un mayor número de público objetivo, que demanda un crédito, empresarial, mediana, pequeña o micro empresa, personal e hipotecario, de acuerdo a sus necesidades. Por lo que una de las principales preocupaciones de las entidades financieras, es crecer en colocaciones, pero, esto se vuelve cada vez más difícil, por el alto número de competidores, los cuales se ven obligados a flexibilizar los procedimientos de evaluación y así atender con rapidez a los clientes, conllevando al incremento de los índices de morosidad, los cuales son perjudiciales en la gestión financiera.

La presente investigación, está referida a determinar la influencia del riesgo crediticio en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, teniendo como propósito, el análisis del riesgo crediticio, a través de los indicadores: evaluación crediticia, recuperación de créditos y políticas y reglamento interno, permitiendo conocer en mayor detalle el comportamiento sus comportamientos, frente al riesgo crediticio; asimismo, el análisis de la tasa de morosidad, por intermedio de los indicadores: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, accediendo a la situación de este índice, tan

importante en la gestión de una entidad financiera; para tal fin, el presente informe, tiene la siguiente estructura:

El Capítulo I: El Problema.

El Capítulo II: Marco Teórico.

El Capítulo III: Marco Metodológico.

El Capítulo IV: Resultados.

El Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Con la esperanza de que los resultados obtenidos en esta investigación, sean en provecho de las gestiones crediticias de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, por tener un rol promotor en las medianas, pequeñas y micro empresas del país.

Tacna, setiembre de 2020

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien el sistema de microfinanzas del Perú es admirado y reconocido a nivel internacional, hoy enfrenta algunos retos claves que deberá superar para seguir creciendo de manera sana y eficiente.

Para el análisis a desarrollar, se utilizó información existente en la CMAC Cusco S.A., esta entidad financiera lleva muchos años ya establecida en la localidad de Tacna posicionándose como una entidad solida referente a todo tipo de créditos, durante su trayectoria hasta la actualidad ha tenido un aumento en la tasa de morosidad ocasionando el riesgo crediticio, es por esto que la investigación plantea un análisis minucioso en relación al riesgo crediticio y la tasa de morosidad que ha aumentado en la empresa en mención.

La morosidad institucional alcanzó el 4.73% al finalizar el año 2016, posteriormente presentó una tendencia decreciente en su morosidad hasta llegar a 4.35%; sin embargo, hay probabilidad de que el índice de morosidad incremente en los próximos periodos, a ello se suma los elevados castigos de cartera que se realizaron, cartera judicializada sumado a la constante rotación del personal y el deterioro en el margen financiero bruto a la fecha de dicha investigación.

El problema para poder llevar a cabo un buen control de morosidad es el no contar con un Gestor de cobranzas, ya que los analistas de créditos no solo realizan la labor de colocar créditos, sino que también la cobranza y demás labores vinculadas al crédito y cliente.

Si persiste esta situación podría afectar la estabilidad como Agencia Basadre, deteriorando su imagen financiera, no permitiendo la mejora de su calificación de riesgos y afectar seriamente el alcance de sus objetivos institucionales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal.

¿Cómo influye el riesgo crediticio en la tasa de morosidad de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?

1.2.2 Interrogantes secundarias.

¿Cuál es el grado de influencia de la evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?

¿Cómo influye la recuperación de créditos en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?

¿Cuál es el grado de influencia de las políticas y reglamento interno en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación trata de orientar a la CMAC Cusco S.A., hacia una mejora de las formas de prevenir los riesgos, de los productos y servicios financieros ofrecidos a los clientes, situación que ve la necesidad de ingresar a la Caja Municipal en un sistema administrativo financiero contemporáneo de prevención, con el cual pueda proyectarse hacia nuevos horizontes dentro del negocio del dinero con orientación social, de esta forma los clientes podrán incrementar su satisfacción, a la vez que la entidad incremente sus ingresos y la gestión de sus inversiones.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general.

Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la tasa de morosidad en la agencia CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

1.4.2 Objetivos específicos.

Determinar el grado de influencia de la evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

Determinar la influencia de la recuperación de créditos en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Determinar el grado de influencia de las políticas y reglamento interno en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Gamboa (2016) realizó la tesis “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015”, en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, arribando a las siguientes conclusiones:

La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, la modalidad de la investigación fue de campo y bibliográfica – documental, de nivel exploratorio, descriptiva, correlacional, la población la conformaron 82 cooperativas del segmento 5 del cantón Ambato, el muestreo fue sistemático y el tamaño de la muestra de 79 elementos muestrales. Las conclusiones señalan que: con respecto al proceso de emisión de créditos las cooperativas incluyen políticas y procedimientos a seguir de manera muy irrelevante; un común denominador en las cooperativas de este segmento es que existe una limitada guía de procedimientos y políticas crediticias para la administración del riesgo de crédito y el personal encargado del otorgamiento de los créditos

tiene conocimientos limitados e insuficientes en la valoración del riesgo de crédito; por lo que el análisis crediticio y la valoración del crédito es incorrecto y en muchos de los casos dista demasiado de la realidad.

Chávez (2017) desarrolló la tesis “Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda limitada en el año 2016”, en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, arribando a las siguientes conclusiones:

La investigación tiene un enfoque cualitativo, la modalidad de investigación fue de campo, bibliográfica – documental y experimental, el tipo de investigación fue exploratorio y descriptivo, la población la conformaron 6 elementos muestrales, la técnica fue la encuesta y la entrevista y de instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Como conclusiones se puede destacar el alto conocimiento y experiencia que posee el talento humano con el que opera la institución, la larga trayectoria de la entidad en el mercado y el prestigio de 55 años de servicio a la sociedad; como debilidades que posee la entidad se observa un crecimiento considerable del nivel de morosidad en el incumplimiento por parte de sus socios, el incumplimiento de las proyecciones financieras que se ha fijado la entidad.

Cussi (2019) desarrolló la tesis “Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la banca microfinanciera 2000 - 2017”, en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés, La Paz - Bolivia, arribando a las siguientes conclusiones:

La investigación empleó el método hipotético – deductivo, el enfoque utilizado fue cuantitativo, se utilizaron fuentes documentales. Como resultados de la investigación, se determinó que la actividad crediticia tiene un comportamiento procíclico, cuando se da inicio a un periodo de expansión del ciclo económico, se presentan saludables niveles en la calidad de la cartera, y el crédito crece, en tanto que la morosidad es baja; sin embargo, cuando el periodo de expansión continúa, el crédito se expande a deudores de menor calidad, es cuando tienden a cometerse los errores de evaluación de riesgo que después se traducen en pérdidas y posteriormente, cuando aparecen periodos de recesión, los agentes económicos ven deteriorada su capacidad para generar ingresos a través de una disminución en la productividad para generar ingresos lo cual se expresa en un aumento del índice de la mora.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Pally (2016) desarrolló la tesis “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”, en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, arribando a las siguientes conclusiones:

La investigación empleó el método analítico, deductivo y descriptivo; se utilizó la técnica e instrumento de encuesta a través de la aplicación del cuestionario, observación directa y revisión documentaria, se realizó el

análisis e investigación en una muestra de 10 colaboradores del área de créditos de la institución y 20 clientes crediticios, realizándose una selección al azar y por conveniencia. En tanto se concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014, por lo tanto, se afirma que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca.

Gárate (2017) desarrolló la tesis “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Lima, arribando a las siguientes conclusiones:

El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como muestra a 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa. La investigación dio como resultado en la dimensión de gestión del riesgo que, ocho expedientes tuvieron una calificación “Baja”, catorce calificaron como “Regular”, diez como “Bueno” y ninguno obtuvo la calificación de “Excelente”. En la dimensión de morosidad dio como resultado que, veintiocho están clasificados en “Normal”, cuatro en “CPP” y ninguno en “Deficiente”, “Dudoso” y Pérdida”. Se llegó a la conclusión principal que los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarle un crédito y que los mismos clientes estaban bien calificados en la SBS.

Bernardo (2019) desarrolló la tesis “El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco - 2019”, en la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco, arribando a las siguientes conclusiones:

La investigación fue de nivel correlacional se diseñó un cuestionario que se validó por expertos, fue aplicado a 20 trabajadores; los resultados muestran una relación de 0.799, lo que demuestra que un buen análisis

crediticio a los solicitantes de préstamos disminuirá la posibilidad de morosidad en la cancelación de cuotas del crédito. Finalmente se arribó a la conclusión de que los procedimientos de valoración del riesgo hacia los socios que solicitan un crédito son de vital importancia para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras.

2.2 BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

2.2.1 Riesgo crediticio.

Probabilidad de pérdida futura derivada del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad. (Superintendencia de Bancos Guatemala, C.A., 2004)

El riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón. (Chorafas, 2000)

Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (Jorion, 2002)

2.2.2 Elementos del riesgo de crédito.

El riesgo del crédito, puede analizarse en tres dimensiones (Galicía, 2003):

2.2.2.1 Riesgo de incumplimiento.

Es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico.

2.2.2.2 Exposición.

La incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo, el crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada.

2.2.2.3 Recuperación.

Se origina por la existencia de un incumplimiento; no es posible predecir, dado que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de su situación al momento del incumplimiento. La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra el monto adeudado.

2.2.3 Clasificación del riesgo financiero.

Lara (2008) señala que existen diferentes naturalezas de riesgos, las que se pueden clasificar en:

2.2.3.1 Riesgo de mercado.

Es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.).

2.2.3.2 Riesgo de crédito.

Es probablemente el más importante que enfrentan los bancos; es la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.

2.2.3.3 Riesgo de liquidez.

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. Se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

2.2.3.4 Riesgo legal.

Se refiere a la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con el compromiso de pago.

2.2.3.5 Riesgo operativo.

Se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas; también se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. También se le puede atribuir a las pérdidas en que puede incurrir una institución por la renuncia de un empleado o funcionario, quien centralizo todo el conocimiento en algún procedimiento clave.

2.2.3.6 Riesgo de reputación.

Es el relativo a las pérdidas que podrían resaltar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación.

2.2.4 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor.

2.2.4.1 Criterios de evaluación.

De acuerdo a la Resolución S.B.S. N° 11356 - (2008) en el capítulo I, se establece la siguiente clasificación:

Criterios Generales

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. En el caso de

créditos pignoratícios o créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa o con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

a) *Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de oro*: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

b) *Créditos pignoratícios con alhajas u objetos de plata*: por el importe del crédito que exceda el 70% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

c) *Créditos de consumo con garantía de oro en lingotes en custodia de la empresa prestamista*: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

d) *Créditos de consumo con garantía de depósitos en efectivo efectuados en la misma empresa*: por el importe del crédito que exceda el 100% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por la SBS, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

2.2.4.2 Clasificación crediticia del deudor.

Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - (2008) capítulo I, se determina la siguiente clasificación:

Criterios Generales

- a) La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.
- b) Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.
- c) En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor.
- d) En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que

deba reportar el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores-RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema.

e) La entidad deberá efectuar el procedimiento del alineamiento en forma mensual, considerando la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD.

f) Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.

g) Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:

i. Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;

ii. Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre que conforme con el Reglamento del Fideicomiso y de las Empresas de Servicios Fiduciarios, exista obligación de seguir reportando en el RCD.

iii. Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligados a seguir reportando en el RCD.

Créditos de Deudores No Minoristas

- a) Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.
- b) Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descortes en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.
- c) Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.

d) El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

Créditos de Deudores Minoristas

a) Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.

b) Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.

c) Para el cálculo del alineamiento de los deudores minoristas no se tomará en cuenta la información crediticia del deudor con más de mil ochocientos (1,800) días de atraso.

d) En caso que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año.

2.2.5 Dimensiones del riesgo crediticio.

2.2.5.1 Evaluación crediticia.

Según Córdova (2017) la evaluación crediticia está conformada por 3 fases:

a) Información inicial

Se debe determinar ¿Cómo llegó el cliente?, para esto, hay dos formas: i) cuando llegó a través de la solicitud de informes en la oficina, lo que significa que hay que tener mucho cuidado, porque es probable que haya estado solicitando información en otras entidades y le hayan denegado el crédito, esto representa, la probabilidad de que sea un cliente muy riesgoso es alta; ii) cuando haya sido promocionado y captado en el trabajo de campo, en esta situación la probabilidad de que califique es alta, porque se tiene conocimiento familiar y comercial del cliente en la zona.

Seguidamente se recurre a la base interna de información microfinanciera, es necesario revisar si el cliente ha tenido crédito con la entidad solicitante, dado que las deudas crediticias prescriben a los cinco años en la mayoría de los casos y no se reflejan en las centrales de riesgos, sin embargo, muchas entidades cuentan con una base interna de información que reflejan las deudas a pesar de haber prescrito. A continuación, se

debe revisar las fuentes externas, es decir, las centrales de riesgo (Equifax, Sentinel, Extranet SBS), que son entidades privadas que recaban información consolidada y muestra el comportamiento de pago e historial crediticio de las personas naturales y jurídicas. Es obligatorio obtener el reporte de estas herramientas, para saber si el cliente tuvo créditos, si es bancarizado o no (nunca tuvo créditos), si su línea de endeudamiento muestra tendencia descendente, ascendente o se mantiene, y te permiten conocer la calificación crediticia del cliente: Normal, CPP, Deficiente, Dudoso o pérdida. (Córdova, 2017)

b) Evaluación cualitativa

La evaluación crediticia comienza con la visita al domicilio del cliente para medir la voluntad de pago del cliente, esta se mide a través de las referencias obtenidas a los vecinos de su domicilio, y a los proveedores de su negocio.

Antes de la visita al solicitante del crédito, se debe obtener referencias de vecinos, sobre su comportamiento, honestidad e imagen del cliente, como, por ejemplo: ¿Al Sr. Gómez le vienen a cobrar?, ¿Genera conflictos?, ¿Discute con sus vecinos?, ¿Es ebrio?, ¿Qué tiempo vive en ese domicilio?, ¿Vive en casa propia o alquila?, además es de vital importancia preguntar a los vecinos la situación conyugal del cliente, otra pregunta vital es con respecto a la actividad que se dedica el cliente, es importante

preguntar a más de dos vecinos; seguidamente, las referencias de proveedores, dependiendo del tipo de negocio de cliente, se debe llamar a su número telefónico o celular a los principales proveedores para conocer la puntualidad en sus pagos o si tienen alguna deuda pendiente, finalmente, se recomienda que la visita no se realice a la hora pactada, sino más bien sea sorpresivamente.

Durante la visita al solicitante del crédito, en el domicilio, el analista de crédito la hace de psicólogo porque a través de su intuición durante la entrevista tiene que determinar la transparencia y honestidad del cliente, debe durar por lo menos 30 minutos, se deben realizar preguntas simples, claras y directas, es en esta etapa se procede a analizar la unidad familiar, con el fin de detectar si la familia es estable, que no haya problemas de salud, detectar el tamaño de la carga familiar, el estilo de vida, ¿a qué se dedica su cónyuge?, ¿apoya en el ingreso familiar?. Una vez evaluado la unidad familiar y la voluntad de pago, se procede a realizar la evaluación de la unidad económica, es aquí donde evalúa la capacidad de pago del negocio, a través de la evaluación cuantitativa. (Córdova, 2017)

c) Evaluación cuantitativa

Esta parte de la evaluación comienza con la visita al negocio del cliente para medir la capacidad de pago de cliente, es importante que antes de realizar la entrevista sobre el negocio

con el cliente, se haya preguntado la veracidad de la propiedad y antigüedad del negocio a los vecinos de la zona. La primera pregunta es ¿Cómo y con cuanto inicio el negocio? esta pregunta sirve para determinar la experiencia que tiene el cliente previo al inicio del negocio, la segunda pregunta es ¿Cuáles son las cuentas del balance del negocio? aquí de acuerdo a la naturaleza del negocio, las cuentas del balance estarán concentradas en el activo corriente o en el activo no corriente.

La evaluación de los pasivos, dependiendo del cliente si tiene endeudamiento, en caso si tenga, se realizará una comparación entre el activo y pasivo, si el activo es mayor que el pasivo, o en todo caso, para ser más ácidos en la evaluación, si el patrimonio (activo menos pasivo) es mayor que el pasivo se concluye que el negocio estaría demostrando solvencia.

El destino del crédito, i) capital de trabajo: se otorga para financiar inventarios o atender compra de mercadería, materias primas para campañas específicas como fiestas patrias y navideñas, los plazos a otorgar son en promedio a 12 a 18 meses, ii) activo fijo: se otorga para el financiamiento de maquinaria, equipos, instalaciones e infraestructuras, el monto a otorgar suele ser mayor al patrimonio del negocio o 5 a 7 veces su patrimonio, iii) construcción o mejoramiento de vivienda: son mínimos los financiamientos para este destino, generalmente son otorgados a plazos de más de 3 años.

La estimación de las ventas, estas son calculadas de acuerdo a la naturaleza del negocio, por ejemplo, si es abarrotes se pregunta cuanto vende y con qué frecuencia, para este tipo de negocios la frecuencia es diaria; para el negocio de servicio de transporte de taxi, se debe preguntar cuánto percibe diario por las carreras generadas.

El cruce de ventas, se tiene que realizar para corroborar la veracidad de los datos, en el caso de los abarrotes se corrobora con las facturas o boletas de compra, e incluso con su nivel de inventario (nivel de ventas promedio resulta ser el 80 %); en el caso de transportes puedes cruzar las ventas con el consumo de gasolina o con el rendimiento en Kms por galón de petróleo o gasolina; además, se le debe preguntar al solicitante del crédito ¿Cuánto podría pagar de cuota?.

Por último, los excedentes de la unidad económica y familiar, por ejemplo, en el negocio de abarrotes se halla tomando como referencia el precio de costo de los productos que más rotan y multiplicando cada producto por las unidades vendidas en el mes, la diferencia entre ventas y costo de ventas menos gastos operativos del negocio resulta la utilidad:

Ventas – Costo de ventas = Utilidad Bruta

Utilidad Bruta – Gastos operativos = Utilidad Neta

Finalmente, se estima los excedentes de la unidad económica y familiar que resulta de restar la utilidad menos gastos familiares, estos deben ser comparados con la cuota del crédito a otorgar, siendo viable el crédito siempre y cuando los excedentes sean mayores a la cuota, en el caso de las microfinancieras se otorga el crédito cuando la cuota del préstamo es hasta el 80% del excedente. (Córdova, 2017)

2.2.5.2 *Recuperación de créditos.*

El crédito debe otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente, señala García (2017), que refiere que la capacidad de pago del comprador se determina a través de su situación económico-financiera y de su flujo de caja, así como de sus antecedentes crediticios, así también, las garantías, que sirven para anticipar contingencias y mitigar el riesgo.

Las etapas de recuperación de créditos

La política de cobranzas forma parte de la política de créditos, esta establece las etapas y los tipos de gestiones a realizar de acuerdo a las mismas, estas son:

a) Etapa preventiva

Se realiza antes que venza el crédito, busca prevenir o evitar que éste caiga en mora.

b) Etapa administrativa

Se lleva a cabo desde que vence el crédito, termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido.

c) Etapa judicial

Tras agotar los dos recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito.

2.2.5.3 Políticas y reglamentos internos.

Al respecto Brachfield (2015) sostiene que las políticas de créditos y cobranza son directrices dictadas por la alta dirección de la empresa y se encuentra estrechamente relacionada con la estrategia de riesgos determinada, es decir, son políticas definidas por la entidad para prevenir riesgos económicos.

a) Políticas de créditos

De la Cruz (2011) señala las políticas de créditos que deben ser incluidas en la organización financiera son:

- *Días de diferimiento de pago:* se establece los plazos máximos que se debe cobrar las facturas que puede ser de 30, 60 o 90 que son fechas muy comunes en las empresas.

- *Política de crédito:* deben ser normas definidas que establezcan fecha límite de crédito a cada cliente con el propósito de incurra en cartera vencida.

- *Política de cobro:* se debe establecer políticas para gestión de cobranza; si en el caso de clientes impagos aplicar los procedimientos internos de cobranzas; y en caso que no se obtenga resultados, la empresa debe contratar a empresas especializadas en el área de cobranzas.

- *Política de descuentos:* la empresa debe aplicar políticas de descuentos cuando el cliente cancele de forma anticipada o por contado.

b) Políticas de cobranzas

Morales y Morales (2014) sostienen que los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

- *Cobranza normal:* se realiza a través de la emisión del estado de cuenta al momento que se recibe el pago, con esto, el cliente se informa de la evolución de su crédito.

- *Cobranza preventiva:* en esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores.

- *Cobranza administrativa (1 a 15 días)*: la cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer o vencida y que no ha tenido gestión anterior, en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito.

- *Cobranza domiciliaria (15 a 30 días)*: cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

) Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).

) Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.

) Recuperación de mercancía.

- *Cobranza extrajudicial (31 a 50 días)*: se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus

resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.

) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.

) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

- *Cobranza prejudicial (más de 50 días)*: en este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio.

- *Cobranza judicial (más de 90 días de retraso)*: se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

c) Reglamento interno

Idrogo (2016) señala las siguientes partes de un reglamento interno:

- *Reglamento de crédito*: debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros. (Bonilla, 2014)
- *Objetivos del reglamento de crédito*: según el Manual General de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio. La Libertad, Perú (2012), estos son:

) Establecer las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los asociados (personas naturales o jurídicas) en sus distintas modalidades y en los diversos sectores económicos.

) Contar con una herramienta de fácil consulta y cumplimiento, para el análisis de los créditos sobre la base de calidad de información y criterios razonables.

) Aplicación de criterios homogéneos en las operaciones crediticias.

) Atender las necesidades reales de créditos de los asociados de la Cooperativas a través de productos de créditos.

- *Créditos:* representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)

- *Tasas de interés:* es el precio que se paga por el uso del dinero, suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año. Se pueden clasificar en:

) Tasa de interés activa, es el porcentaje que cobran los bancos por las modalidades de financiamiento

conocidas como sobregiros, descuentos y préstamos (a diversos plazos). Son activas porque son recursos a favor de la banca. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)

) Tasa de interés pasiva, es el porcentaje que pagan los intermediarios financieros por las modalidades de depósitos que reciben. (Banco Central de Reserva del Perú, 2011)

2.2.6 Tipos de crédito.

Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - (2008) aprueba el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, señala los siguientes tipos de créditos:

2.2.6.1 *Créditos corporativos.*

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

2.2.6.2 *Créditos a grandes empresas.*

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

2.2.6.3 *Créditos a medianas empresas.*

Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas. Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas.

2.2.6.4 *Créditos a pequeñas empresas.*

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil, pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.

2.2.6.5 *Créditos a micro empresas.*

Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses.

2.2.6.6 *Créditos de consumo revolvente.*

Créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

2.2.6.7 *Créditos de consumo no-revolvente.*

Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

2.2.6.8 *Créditos hipotecarios para vivienda.*

Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada.

2.2.7 Clasificación de créditos por productos crediticios

Vela y Caro (2015) realizan una clasificación compuesta por la suma de los productos crediticios, los cuales son innovaciones desarrolladas e implementadas por las empresas financieras. Entre los productos crediticios más destacados tenemos:

-*Crédito prendario*. Llamado también crédito pignoraticio, es aquel crédito directo concedido a personas naturales, los cuales están garantizados mediante la entrega física de alhajas u otros objetos de oro y/o plata. Este crédito está clasificado como un crédito minorista.

-*Crédito personal directo*. Son créditos otorgado a personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Este crédito, está clasificado como un crédito minorista.

-*Crédito convenio descuento por planillas*. Son créditos directos otorgados a personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la quinta categoría y que laboren en una empresa que tenga convenio aprobado de descuento por planilla con la empresa financiera.

-*Crédito denominado "Microconsumo"*. Son créditos para personas naturales, con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que no cuenten con vivienda propia y que estén imposibilitados de

presentar un fiador con domicilio propio, pero que sin embargo cuenten con antigüedad laboral y perciban ingresos de carácter fijo y permanente.

-*Crédito vehicular*. Son créditos destinados para la compra de vehículo de uso particular y empresarial.

-*Créditos para capital de trabajo*. Son créditos para personas naturales y jurídicas, que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y que tengan necesidad de capital de trabajo.

-*Créditos denominados “Credioficios”*. Son créditos para personas naturales que generen un ingreso diario con registro informal o sin registro alguno y además que no acceden al financiamiento formal.

-*Créditos denominados “Micropyme”*. Son créditos para personas naturales, específicamente microempresarios ubicados en los diferentes centros comerciales, mercados, ferias, domicilios o microproductores que cumplan con cualquiera de las siguientes características: no cuentan con vivienda propia o stand propio, desarrollan su actividad en locales que aún no cuentan con la documentación formal de propiedad de su stand, no son propietarios, pero cuentan con derecho de uso o cuentan con locales alquilados con periodos de permanencia en el centro comercial.

-*Créditos MiVivienda*. Son créditos otorgados con recursos del Fondo MIVIVIENDA S.A., los cuales serán utilizados en la adquisición y/o construcción de viviendas, a fin de ser destinados a casa-habitación, debiendo ser ocupadas por el beneficiario y su familia, si la hubiera.

-*Créditos denominados “Movitaxi”*. Son créditos para personas naturales y jurídicas que desean renovar sus unidades por autos nuevos, destinados al servicio de transporte público (taxi).

-*Créditos denominados “Movigas”*. Son créditos para personas naturales y jurídicas con la finalidad de financiar la adquisición de vehículos y/o conversión de vehículos que se encuentren utilizando gasolinas a un sistema de Gas Natural Vehicular.

-*Crédito ganadero*. Son créditos para personas naturales o jurídicas productoras de leche, que sean proveedores de las empresas: Gloria, Laive, etc. Así como de centros de acopio de leche u otros similares.

-*Crédito agropecuario*. Son créditos para personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades agropecuarias y que tienen necesidades de financiamiento para el ciclo de producción de cultivos o ciclo de crianza de animales.

-*Crédito agrícola denominado “Cosechando”*. Son créditos para personas naturales o jurídicas dedicadas a la actividad agrícola, que tengan necesidades de Capital de Trabajo, para el mantenimiento y cosecha de sus cultivos.

-*Crédito para activo fijo: maquinaria y equipo*. Crédito para personas naturales y jurídicas, que desarrollan una actividad económica de

comercio, producción o servicio y que tengan necesidad de adquirir maquinaria o equipos o ambos.

-*Crédito para activo fijo: local comercial.* Son créditos para personas naturales y jurídicas, que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y que tengan necesidad de: a) Adquisición de local comercial o vivienda productiva y b) Remodelación, ampliación, construcción, o refacción de local comercial o vivienda productiva.

-*Crédito solidario.* Son créditos dirigido a personas naturales que desarrollen una actividad económica dentro de un programa social atendido por una Municipalidad (Clubes de Madres, Vasos de Leche y otros), una organización no gubernamental o pertenezcan a una asociación de comerciantes, etc., debidamente empadronados.

-*Crédito paga diario.* Son créditos dirigido a personas dedicadas al comercio en un mercado de abastos, con condición de empadronado(a) quienes pueden acceder a este crédito pagando sus cuotas todos los días en la comodidad de su negocio.

-*Créditos mediante carta fianza.* Son créditos indirectos, en la cual se expresa una garantía evidenciada en un documento (carta fianza), en respaldo del cumplimiento de obligaciones adquiridas ante terceros por el cliente, mediante dicho documento la entidad se obliga a pagar el importe pactado a requerimiento del favorecido con la carta fianza.

-*Créditos con garantía de depósitos a plazo fijo*. Son créditos otorgado a personas naturales que tengan un depósito de ahorro a plazo fijo en la empresa financiera prestamista.

-*Crédito denominado “Credicaserito”*. Son créditos otorgados a personas naturales, orientado a satisfacer las necesidades de financiamiento a los comerciantes que desarrollan sus actividades económicas en los mercados, centros comerciales y ferias locales.

-*Crédito denominado “CrediPlus”*. Son créditos paralelos que se otorga al cliente cuando requiera por su actividad mayor financiamiento o para aprovechar una oportunidad de negocio o reforzar capital de trabajo estructural y/o de activo fijo.

-*Crédito denominado “CrediGiro”*. Crédito paralelo que se otorga al cliente cuando necesite financiamiento principalmente por oportunidades favorables y/o periodos de campañas comerciales.

-*Crédito denominado “CrediMóvil”*. Crédito que se otorga a aquellas personas (naturales o jurídicas) que poseen vehículos de uso particular o que sean dedicados a la actividad de transporte público de pasajeros y/o carga u otras actividades que requieran la conversión de sus unidades móviles al uso de gas natural o mantenimiento de su unidad, asegurándose así mayor eficiencia e incremento del ahorro de los usuarios.

-*Crédito denominado “CrediMujer”*. Crédito que se otorga a todas las mujeres microempresarias dedicadas a la venta de productos por catálogo

a fin de solventar sus necesidades de capital de trabajo para compras de mercadería en mayor volumen con el beneficio que le representan mayores descuentos y promociones por sus compras.

-*Crédito denominado “CrediFeria”*. Crédito que se otorga a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades económicas (producción, comercio y/o servicios) de los microempresarios, preferentemente comerciantes ubicados en mercados, galerías, centros y zonas comerciales.

-*Crédito leasing*. Es aquel crédito a través del cual y a solicitud del cliente, la empresa financiera prestamista adquiere/compra bienes muebles (activo productivo) a un proveedor (preferentemente local), el mismo que lo cede en arrendamiento a favor del cliente, con una opción de compra al finalizar el contrato.

-*Crédito denominado “CrediEficaz”*. Crédito que se otorga a trabajadores dependientes que perciban ingresos de gratificación y/o utilidades, con los que podrán cancelar las obligaciones derivadas por el otorgamiento de este producto crediticio.

-*Crédito denominado “CrediEmpresa”*. Crédito orientado a pequeños y micro empresarios que operan como persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y que desarrolle cualquier tipo de actividad de producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios.

-*Crédito denominado “Crediemprende”*. Crédito destinado a satisfacer las necesidades del segmento informal que por sus niveles de ingresos no han podido acceder a un crédito en alguna institución financiera.

-*Crédito denominado “El Facilito”*. Producto crediticio dirigido a personas naturales con negocio que no cuenten con vivienda propia y fiador solidario.

-*Crédito denominado “0 Kms.”* Clientes nuevos o recurrentes, independientes dedicados a brindar servicio de transporte, con la finalidad de financiamiento de vehículos.

-*Crédito denominado “Amplianegocio”*. Dirigido a personas naturales independientes con local y vivienda propia, destinado a satisfacer necesidades de: Ampliación, culminación, acabados, mejoramiento y remodelación de local.

-*Crédito a Asociaciones y Grupos Organizados*. Son créditos otorgados a Asociaciones de Micro y Pequeñas Empresas, cuyo Plan de Inversión es único, es decir que todo el crédito será destinado a un mismo fin.

-*Crédito denominado “Credimejoras”*. Dirigido a personas naturales dependientes e independientes que requieran recursos para la construcción, ampliación, adecuación y refacción de viviendas.

-*Crédito denominado “Cuota Diaria”*. Diseñado especialmente para microempresarios de los centros de abastos que buscan aumentar su capital de trabajo o incrementar / remodelar sus activos menores.

-*Crédito denominado “CrediLlantas”*. Créditos directos otorgados en moneda nacional a personas naturales o jurídicas, cuyo giro de negocio es el transporte y requieren financiamiento para compra de llantas de su unidad vehicular. Estas unidades pueden ser automóviles, camionetas Rurales (Combis), o moto taxis.

-*Crédito Pesca Industrial*. El Crédito Pesca Industrial es dirigido a los armadores pesqueros que poseen embarcaciones pesqueras de madera con capacidad de bodega entre 32.6 a 110 m³. Destinado a personas naturales o jurídicas dedicadas a la actividad de pesca industrial (extracción de productos hidrobiológicos para su procesamiento y/o comercialización) y que cuenten con los permisos y matrículas correspondientes, no tener deudas pendientes con la SUNAT y estar registradas en la página del portal de PRODUCE (www.produce.gob.pe)

-*Crédito Pesca Artesanal*. El Crédito Pesca Artesanal es un crédito directo que se otorga con relación al ciclo extractivo de dicha actividad. Está dirigido a personas naturales o jurídicas dedicadas a la actividad de pesca artesanal y o actividades afines. Propietarios de embarcaciones pesqueras menores a 10 toneladas.

-*Créditos denominados “Compuplan”*. Crédito otorgado a personas jurídicas o naturales dependientes e independientes que demanden financiamiento de equipos de cómputo para el hogar o negocio.

-*Crédito denominado “Credigas GLP/GNV”*. Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas para vehículos particulares o dedicados a actividades empresariales que requieran convertir sus unidades móviles al uso de gas; sea natural o licuado de petróleo, asegurándose así mayor eficiencia e incremento del ingreso disponible de los usuarios por el ahorro generado.

-*Crédito denominado “TaxiPlan”*. Crédito otorgado a personas naturales o jurídicas destinado al financiamiento de vehículos convertidos a gas natural vehicular, sean nuevos o usados para uso personal o actividades empresariales.

-*Crédito denominado “CrediGanadero”*. Créditos otorgados para financiar actividades de comercio, producción o servicios. Están incluidos los créditos a pequeñas empresas y a microempresas.

2.2.8 Morosidad.

La imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Rosenberg, 2010)

La proporción de créditos con atraso sobre el total de crédito, es utilizada por las instituciones financieras como una medida de riesgo de crédito general; que permite evaluar la calidad de sus créditos, comparar su gestión con la de sus principales competidores, así como para la evaluación del supervisor. (Cermeño, León, & Mantilla, 2011)

El incumplimiento de la obligación de pago del deudor a su vencimiento, el riesgo de morosidad es consustancial a cualquier operación de crédito. (González & Díez, 2010)

El cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (Marzo, Wicijowski, & Rodríguez, 2008)

Retardo o tardanza, retraso culpable en el cumplimiento de una obligación. Atraso en el pago de una deuda. Incurre en mora el deudor que ha de ser requerido judicial o extrajudicialmente por el acreedor para que pague la deuda. La mora se cuenta desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua, de acuerdo con el cronograma original de pagos, y se

considera como vencido al saldo total de la operación hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en interés.
(Finrural.org.bo, 2010)

2.2.9 Dimensiones de la morosidad.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, dentro de los indicadores de calidad de cartera publicados, en sus reportes consideran a tres: cartera atrasada, de alto riesgo y pesada.

2.2.9.1 Cartera atrasada.

Son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

La cartera atrasada es conocida como ratio de morosidad y es el indicador más usado entre gestores, académicos y el supervisor. (Cermeño, León, & Mantilla, 2011)

Cartera vencida y cartera en cobranza judicial

Cartera atrasada: -----

Colocaciones totales

2.2.9.2 Cartera de alto riesgo.

Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

La cartera de alto riesgo, más conocida como CAR, es un indicador más exigente que la cartera atrasada, ésta incluye los créditos refinanciados y reestructurados. (Cermeño, León, & Mantilla, 2011)

Colocaciones vencidas, en cobranza
judicial, refinanciadas y reestructuradas

Cartera de alto riesgo: -----

Colocaciones totales

2.2.9.3 *Cartera pesada.*

Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

La cartera pesada, por su parte, es un indicador, si bien más severo, poco utilizado en la práctica. (Cermeño, León, & Mantilla, 2011)

Colocaciones y créditos contingentes
(deficientes, dudosos y pérdidas)

Cartera de alto riesgo: -----

Créditos directos y contingentes totales

2.2.10 Determinantes macroeconómicos y microeconómicos de la morosidad.

Alvarez (2014) precisa los factores macroeconómicos y microeconómicos que afectan la morosidad, teniendo como punto de partida, los estudios de Guillén (2002), Aguilar, Camargo y Morales (2004), Acevedo (2010), Murrugarra y Ebentreich (2001) y Saurina (1998).

2.2.10.1 Determinantes macroeconómicos.

Según Alvarez (2014), las variables explicativas macroeconómicas se dividen en tres grupos: en primer lugar, se encuentra el producto bruto interno; así también, existe una relación negativa entre el ciclo económico y la morosidad, es decir, cuando la situación económica mejora, las empresas y familias tienen menores dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras. En segundo lugar, se tienen las variables que afectan la liquidez de las empresas y familias, sea por el lado de los ingresos, salarios, precio de las materias primas o los tipos de interés activos; donde los tipos de interés tienen una relación positiva con la morosidad, los salarios reales con una relación positiva en el caso de las empresas y negativa en el caso de las familias, y los precios de las materias primas en el caso de las empresas con una relación esperada positiva y negativa para el caso de las familias; estas variables están estrechamente ligadas fuertemente al ciclo económico. En tercer lugar, se encuentran las variables relacionadas con el nivel de endeudamiento y la carga del servicio de la deuda; a mayores niveles de endeudamiento pueden

aumentar las dificultades para hacer frente a sus compromisos, otro factor explicativo es el nivel de precios medido a través del índice de precios al consumidor (IPC), que mide el aumento de los precios y cuantifica la pérdida del valor adquisitivo de las personas, el IPC tiene una relación positiva con la tasa de morosidad, debido a que los incrementos en los precios de bienes y servicios, hace que se descuiden los niveles de pago; debido al creciente vínculo de la economía peruana con el mercado internacional y el aumento del flujo de capitales, es que también se considera al riesgo país, que intenta medir el grado de riesgo que entraña un país para las inversiones extranjeras, por lo tanto, la relación con la morosidad es de forma directa, ya que un aumento del riesgo país refleja un panorama de estabilidad económica y como consecuencia, el incumplimiento de pago por los individuos aumenta.

2.2.10.2 Determinantes microeconómicos.

Según Alvarez (2014), el comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, aquellas entidades que tienen políticas de colocaciones más agresivas, son las que esperan tasas de morosidad mayores; es así que el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas, son consideradas como determinantes de la morosidad crediticia. Un elemento importante es la velocidad de la expansión crediticia, la cual provoca crecimientos importantes en la tasa de colocaciones, que mayormente pueden traducirse en reducciones en los niveles de

exigencias a los solicitantes. Las variaciones del plazo y/o monto de los créditos refinanciados, son indicadores de que el deudor está presentando dificultades en su capacidad de pago, es decir, tiene falta de liquidez, lo que contribuye a mayores niveles de morosidad. El número de agencias es un indicador de diversificación geográfica de cada institución, este incremento puede generar dificultades en el seguimiento y control, pudiendo empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación. Una mayor cantidad de préstamos por cada empleado conlleva a una mayor tasa de morosidad, esto se sustenta en las complicaciones que puede acarrear las actividades de control; no obstante, la relación entre el ratio indicado y la tasa de morosidad tiene una relación positiva a partir de cierto punto, pues antes de este margen se asume que el analista de crédito tiene la capacidad para controlar a los deudores de forma eficiente. La estructura de la cartera de colocaciones es un factor importante de la morosidad crediticia, dado que la entidad asume diferentes niveles de riesgos, en efecto, los créditos hipotecarios tienen un menor riesgo que los créditos de consumo.

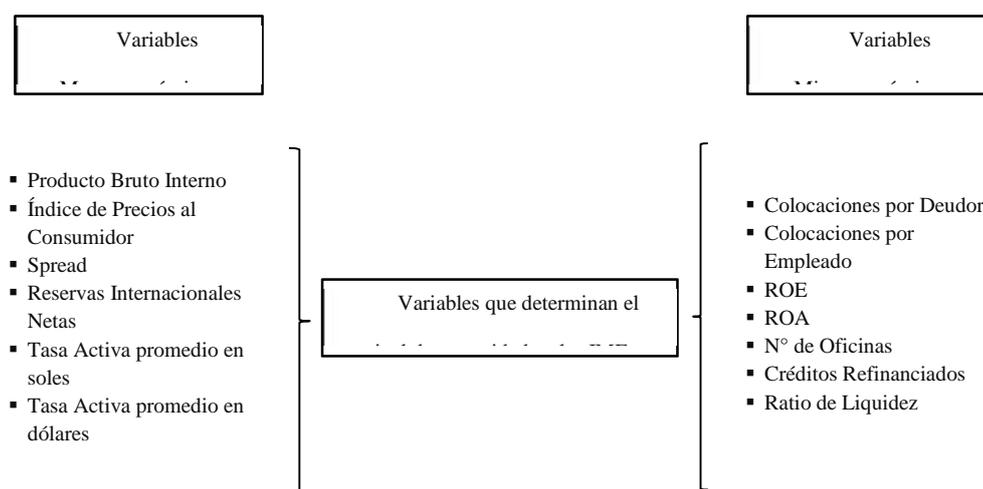


Figura 1. Variables económicas que determinan la morosidad en las Instituciones Microfinancieras en el Perú

Fuente: Alvarez (2014)

2.2.11 Determinantes de la morosidad en el caso de las Cajas Municipales.

Los resultados de la investigación realizada por Cermeño, León y Mantilla (2011) permitieron identificar a los principales determinantes del comportamiento de la morosidad en el Sistema de Cajas Municipales del Perú, para esto, utilizaron el modelo panel dinámico con efectos fijos durante el periodo 2003 – 2010, con datos de periodicidad mensual; cuya medición se realizó desde de la perspectiva de la: cartera atrasada, de alto riesgo y pesada. Las variables consideradas están relacionadas con los problemas de información asimétrica, siendo consideradas las variables pertinentes a las tasas de interés, la posición de liquidez y la intermediación de fondos, medida por el ratio de depósitos a créditos; los incrementos en cualquiera de estas variables originarían un deterioro de la calidad de la

cartera. Desde el enfoque de la actividad económica del país afecta también, aunque de manera indirecta, a la morosidad; en particular, tasas positivas de crecimiento del Producto Bruto Interno, mejorarán la calidad de cartera, mientras que en periodos de recesión económica la calidad de cartera empeorará, dado sus efectos adversos en el empleo y los ingresos, y por tanto en la capacidad de repago de créditos por parte de los clientes.

2.2.12 Fuentes principales de morosidad.

Meza (2002) explica que la mora crediticia, se debe a las siguientes causas:

2.2.12.1 Mora causada por errores en la organización financiera.

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones.

- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada.
- Falta de sistema de control.
- Desconocimientos de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o característica las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.
- Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

2.2.12.2 Mora causada en el proceso de evaluación.

- Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía.
- Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros.
- Créditos otorgados para especulación.

- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.
- Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa.
- Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario.
- Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dádivas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador, como empresarios de carácter dominante.

También se debe considerar la fase de promoción de crédito, en la cual también se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura, pudiendo mencionar:

- Brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidades y conocimientos de la obligación que va a contraer.
- Reducir niveles de ética del personal que proporcionan los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito.

2.2.12.3 Mora causada en el proceso de recuperación de crédito.

- Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad.
- Falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual.
- Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito.
- Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
- Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales.

2.2.12.4 Mora causada por factores exógenos.

- Enfermedades o accidentes del empresario o de un familiar, que obliga a desviar recursos del negocio.
- Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta,

variación de los precios y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido adecuar.

- Deterioro de la economía del país.
- Poca experiencia del empresario para invertir en actividades que no conoce o deseo de ampliar nuevos mercados o líneas de producción sin los previos estudios de factibilidad.

2.2.13 Tipología de clientes morosos.

Según el portal Conexionesan (2017) publicó el artículo “Cinco tipos de clientes morosos”, en el cual, señala la siguiente clasificación:

2.2.13.1 Morosos fortuitos.

Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargar los plazos, ya que así les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda.

2.2.13.2 Morosos intencionales.

Son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan.

2.2.13.3 *Morosos negligentes.*

Son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas.

2.2.13.4 *Morosos circunstanciales.*

Son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente.

2.2.13.5 *Morosos despreocupados.*

Debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras. A ellos se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota.

2.2.14 Categorías de clasificación crediticia.

De acuerdo a la Resolución S.B.S. N° 11356 - (2008) se establece las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, que se detalla a continuación:

2.2.14.1 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas.

a) Categoría normal (0)

El deudor:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Además, la empresa del sistema financiero considerará, si la empresa cuenta con un sistema de información consistente y actualizado de su situación financiera y económica, cuenta con una dirección calificada y técnica con apropiados sistemas de control, pertenece a un sector de la actividad económica que registra una tendencia creciente y si es altamente competitivo en su actividad.

b) Categoría con problemas potenciales (1)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o
- Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

c) Categoría deficiente (2)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,

- Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

d) Categoría dudoso (3)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,
- Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

e) Categoría pérdida (4)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de

insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,

- Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.2.14.2 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente.

a) Categoría normal (0)

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

b) Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

c) Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

d) Categoría dudoso (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

e) Categoría pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

2.2.14.3 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda.

a) Categoría normal (0)

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.

b) Categoría con problemas potenciales (1)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

c) Categoría deficiente (2)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

d) Categoría dudoso (3)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

e) Categoría pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

2.2.15 Clases de provisiones.

La Resolución S.B.S. N° 11356 - (2008) en el capítulo III, se explica las clases:

2.2.15.1 Provisión genérica.

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

2.2.15.2 Provisión específica.

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

2.2.16 Constitución de provisiones.

Las empresas deben constituir las provisiones genéricas y específicas sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos. Las provisiones constituidas se registrarán conforme a las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad. Cuando las provisiones constituidas resulten menores a las requeridas, el directorio de la empresa deberá informar a esta Superintendencia, conjuntamente con el reporte mensual del patrimonio efectivo, las razones del referido incumplimiento. Dicha diferencia será detraída, inmediatamente, del

patrimonio efectivo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General. En caso resulte procedente reclasificar un crédito hacia una categoría de menor riesgo como resultado de una mejora en la capacidad de pago del deudor, la empresa del sistema financiero deberá reasignar el monto producto de la reversión de provisiones para la constitución de otras provisiones, comenzando primero por las categorías de mayor riesgo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008)

2.2.17 Tratamiento de créditos con más de noventa (90) días de atraso

Cuando el deudor posea algún crédito con un atraso mayor a noventa (90) días, la empresa deberá realizar la mejor estimación de la pérdida que esperarían tener por cada operación que posee el deudor. La estimación de este porcentaje de pérdida esperada (PESP) para cada operación se realizará teniendo en cuenta la coyuntura económica actual y la condición de la operación, incluyendo el valor de la(s) garantía(s), la modalidad de crédito, el sector económico del deudor y la finalidad de la operación, entre otros. Para los créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas y créditos de consumo (revolventes y no revolventes), el cálculo de la PESP estimada podrá realizarse de acuerdo a las tasas de provisiones contempladas, salvo que la empresa se encuentre autorizada a emplear métodos basados en calificaciones internas para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito correspondiente a dichas carteras. Las empresas deberán constituir como provisiones específicas el monto que resulte mayor entre la PESP estimada y el tratamiento general. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008)

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

a) Analista de créditos, se encarga de promocionar el servicio crediticio, seleccionado los clientes potenciales, evaluándolos exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago, participa en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento documentadas, vela por la oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio, efectúa un permanente control de morosidad y visita las empresas de los prestatarios, sustenta las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos y mantiene en estricta confidencialidad sobre la información de los prestatarios de la institución financiera. (Crediriesgos, 2010)

b) Cuentas morosas, son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Una cuenta morosa es un crédito vencido hace tiempo, cuenta dudosa. Las cuentas morosas se pueden recuperar a través de la cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro. (Morales & Morales, 2014)

c) Créditos vigentes, créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado

en la definición de créditos vencidos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

d) Créditos refinanciados, créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

e) Créditos reestructurados, créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

f) Créditos vencidos, son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

g) Gestor de cobranzas, es la persona encargada de supervisar la recaudación financiera de la empresa y es responsable de garantizar que los cobros a los deudores se recopilen de manera adecuada y oportuna. (Consortio Consultor en Créditos S.A.S, 2019)

h) Institución Microfinanciera, toda aquella institución que presta servicios microfinancieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo (Lacalle, y otros, 2010).

i) Número de oficinas, corresponde al número de oficinas de la entidad que captan depósitos y/o colocan créditos, en el país o en el extranjero. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

j) Recuperación de créditos, es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo, antes de iniciar el camino judicial. (Smith, 2018)

k) Riesgo Cambiario, posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones de los tipos de cambio y del precio del oro. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

l) Riesgo de crédito, posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019)

m) Riesgo de liquidez, posibilidad de pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas o no cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a un precio razonable. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015)

n) Riesgo de mercado, posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera del balance vinculadas a fluctuaciones en los precios de mercado. Como parte de este riesgo, se considera al riesgo de tasa de interés, riesgo de precio, riesgo cambiario y finalmente al riesgo de commodities. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019)

o) Riesgo operacional, posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas de personal, de tecnologías de información o eventos externos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general.

H_i El riesgo crediticio influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas.

H₁ La evaluación crediticia influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

H₂ La recuperación de créditos influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

H₃ Las políticas y reglamento interno influyen en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de la variable independiente.

Riesgo crediticio

3.2.1.1 Indicadores.

Tabla 1

Indicadores de la variable independiente

Indicador	Definición
Evaluación crediticia	Herramienta importante y fundamental para obtener niveles óptimos de morosidad, al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes.
Recuperación de créditos	La política de cobranzas forma parte de la política de créditos, las etapas de la recuperación de créditos son: la etapa preventiva, se realiza antes que venza el crédito; la etapa administrativa, se lleva a cabo desde que vence el crédito y la etapa judicial, tras agotar los dos

recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito.

Políticas y reglamento interno	Son directrices dictadas por la alta dirección de la empresa y se encuentra estrechamente relacionada con la estrategia de riesgos determinada, es decir, son políticas definidas por la entidad para prevenir riesgos económicos
--------------------------------	---

Fuente: Bases teóricas.

3.2.1.2 Escala para la medición de la variable.

- Ratio y Ordinal

-

3.2.2 Identificación de la variable dependiente.

Morosidad

3.2.2.1 Indicadores.

Tabla 2

Indicadores de la variable dependiente

Indicador	Definición
Cartera atrasada	Son los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.
Cartera de alto riesgo	Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.
Cartera pesada	Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

Fuente: Bases teóricas.

3.2.2.2 Escala para la medición de la variable.

- Ratio

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación efectuada pertenece al tipo básica, pura o fundamental, así lo sostiene Valderrama (2016, pág. 38), por tener como finalidad, poner a prueba las bases teóricas sin el propósito de aplicar sus resultados a problemas prácticos.

Por la naturaleza de la investigación planteada, reúne las condiciones óptimas de un diseño longitudinal, por considerar una periodicidad mensual de los años 2016, 2017 y 2018, para el análisis correspondiente.

Asimismo, el diseño es no experimental, ya que los datos recolectados corresponden a las estadísticas de Caja Cusco, los cuales, no han sido manipulados.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es explicativo, así lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 84), por tener como finalidad el establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, se encuentran direccionados a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de la investigación es regional y se realizó en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Basadre, tomando en cuenta los resultados del periodo 2016 – 2018.

3.6 POBLACIÓN

La población investigada corresponde a la agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A. que se encuentran en la ciudad de Tacna, para lo cual, se dispuso de la información mensual referida al riesgo crediticio y la morosidad mensual de la entidad financiera. Dado que se trata de una investigación de tipo longitudinal, es decir, se tomó una serie de tiempo, no se calculó la muestra, más bien se tomaron los datos mensuales del año 2016 hasta el año 2018 de las variables de estudio.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Técnicas.

Para ambas variables se utilizó la técnica del análisis documental de los reportes mensuales del riesgo crediticio y de la morosidad mensual, correspondiente a los años 2016, 2017 y 2018 de la agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A. ubicada en la ciudad de Tacna.

3.7.2 Instrumentos.

La ficha de recolección de datos fue utilizada para la recolección ordenada de la información (Apéndice B), que fueron obtenidos de los reportes mensuales de riesgo crediticio y morosidad, pertenecientes a la agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A. ubicada en la ciudad de Tacna. Y una ficha de evaluación para el indicador “políticas y reglamento interno” de la variable “riesgo crediticio” (Apéndice C) basada en la escala Likert.

3.8 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El procesamiento de los datos se realizó con la utilización del software estadístico SPSS V. 23, facilitando la organización de la información en tablas y figuras, que resumen la situación del riesgo crediticio y la morosidad, con sus respectivos análisis.

En la verificación de las hipótesis, se utilizó el análisis de regresión lineal simple, que explica la relación que existe entre la variable respuesta “Y” y una única variable explicativa “X”

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

a) En primer lugar, se solicitó la autorización a la Administración de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Basadre, para llevar a cabo la investigación.

b) En segundo lugar, se analizó la información proporcionada por la entidad microfinanciera, referida al riesgo crediticio y la morosidad, de los años 2016, 2017 y 2018.

c) En tercer lugar, se organizó la información en una hoja de cálculo electrónica de Microsoft Excel, dando origen a una base de datos.

d) En cuarto lugar, se elaboraron las figuras de líneas, que muestran la situación del riesgo crediticio y la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Basadre, de los años 2016, 2017 y 2018.

e) En quinto lugar, se realizó la verificación de las hipótesis, para esto, se utilizó el análisis de regresión lineal simple, con el soporte estadístico del SPSS versión. 23.

4.2 RESULTADOS

4.2.1 Resultados de la variable independiente “Riesgo crediticio”

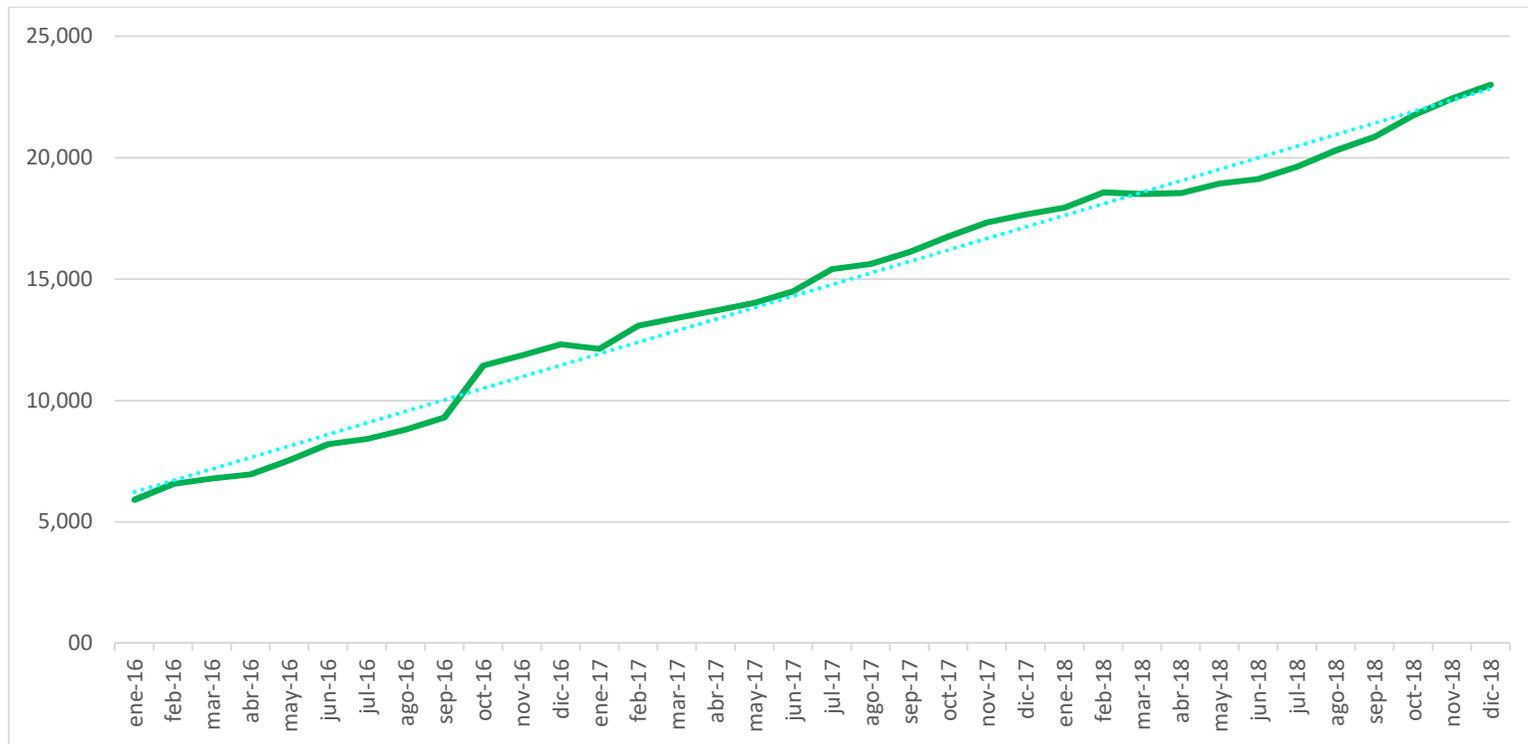


Figura 2. Evaluación de créditos de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en miles)

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “evaluación crediticia” de la variable “riesgo crediticio” es el resultado del saldo total de las colocaciones realizadas, en un mes determinado. En el caso de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo Ene – 2016 ascendió a S/ 5923,0 y en Dic – 2016 fue S/ 12322,9; en el periodo Ene – 2017 ascendió a S/ 12131,7 y en Dic – 2017 fue S/ 17667,4; finalmente, en el periodo Ene – 2018 ascendió a S/ 17951,9 y en Dic – 2018 fue S/ 23016,4.

Las cifras del indicador “evaluación crediticia” muestran una tendencia creciente, como resultado de una política expansiva de créditos, implementada por la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018; creciendo desde el periodo Ene – 2016 a Dic - 2018 en 388,6%, lo que muestra un crecimiento importante de la entidad microfinanciera en estudio.

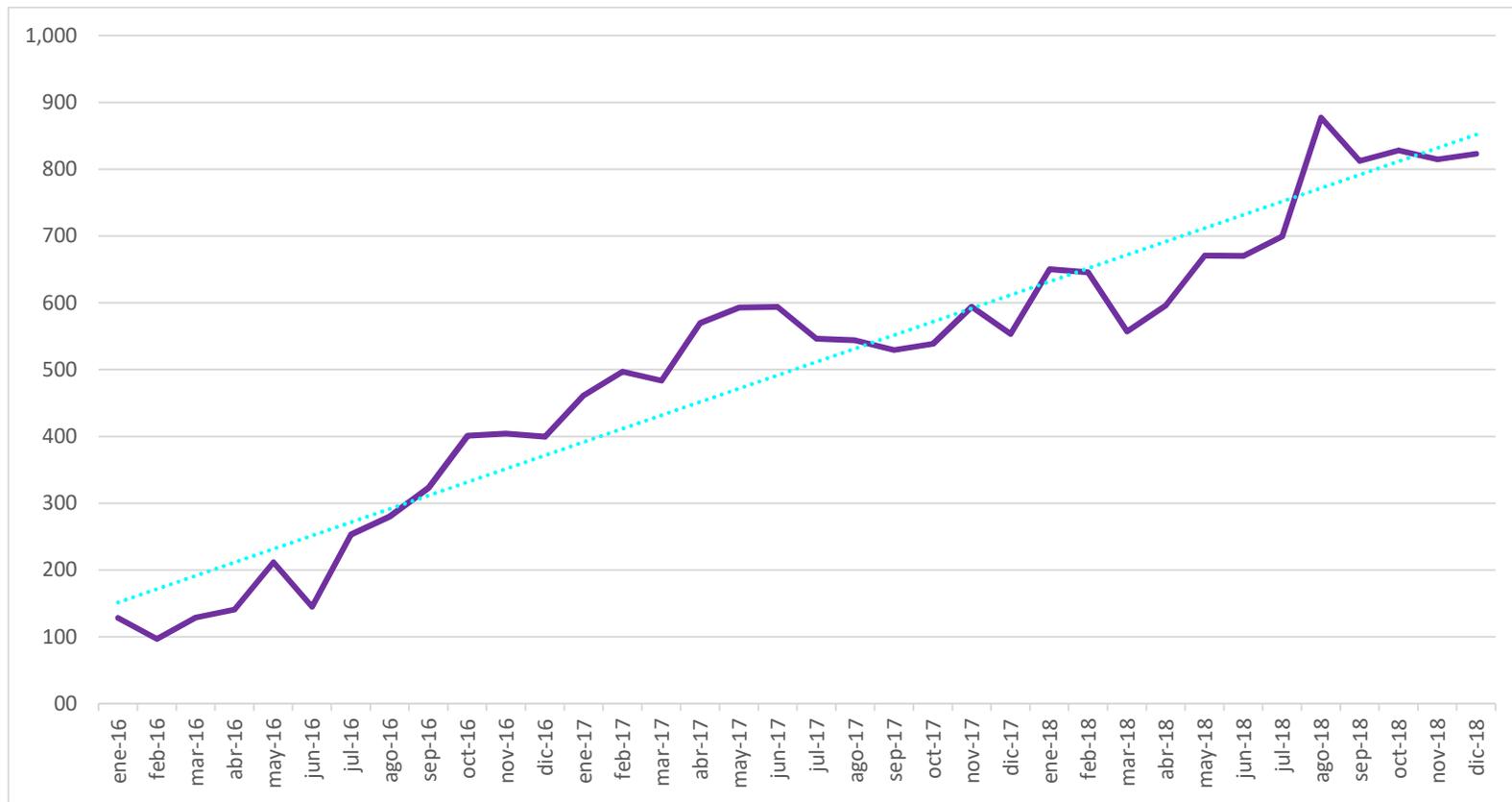


Figura 3. Recuperación de créditos de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en miles)

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “recuperación de créditos” de la variable “riesgo crediticio” es el resultado de los saldos mensuales que se tienen por cobrar. En el caso de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo Ene – 2016 ascendió a S/ 128,5 y en Dic – 2016 fue S/ 399,5; en el periodo Ene – 2017 ascendió a S/ 461,6 y en Dic – 2017 fue S/ 553,4; finalmente, en el periodo Ene – 2018 ascendió a S/ 650,1 y en Dic – 2018 fue S/ 823,1.

Las cifras del indicador “recuperación de créditos” presentan una tendencia creciente, similar al crecimiento del saldo de colocaciones (evaluación crediticia) de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018; ascendiendo desde el periodo Ene – 2016 a Dic - 2018 en 640,8%, lo que muestra un crecimiento importante de la recuperación de créditos, a ser realizada, por la entidad microfinanciera en estudio.

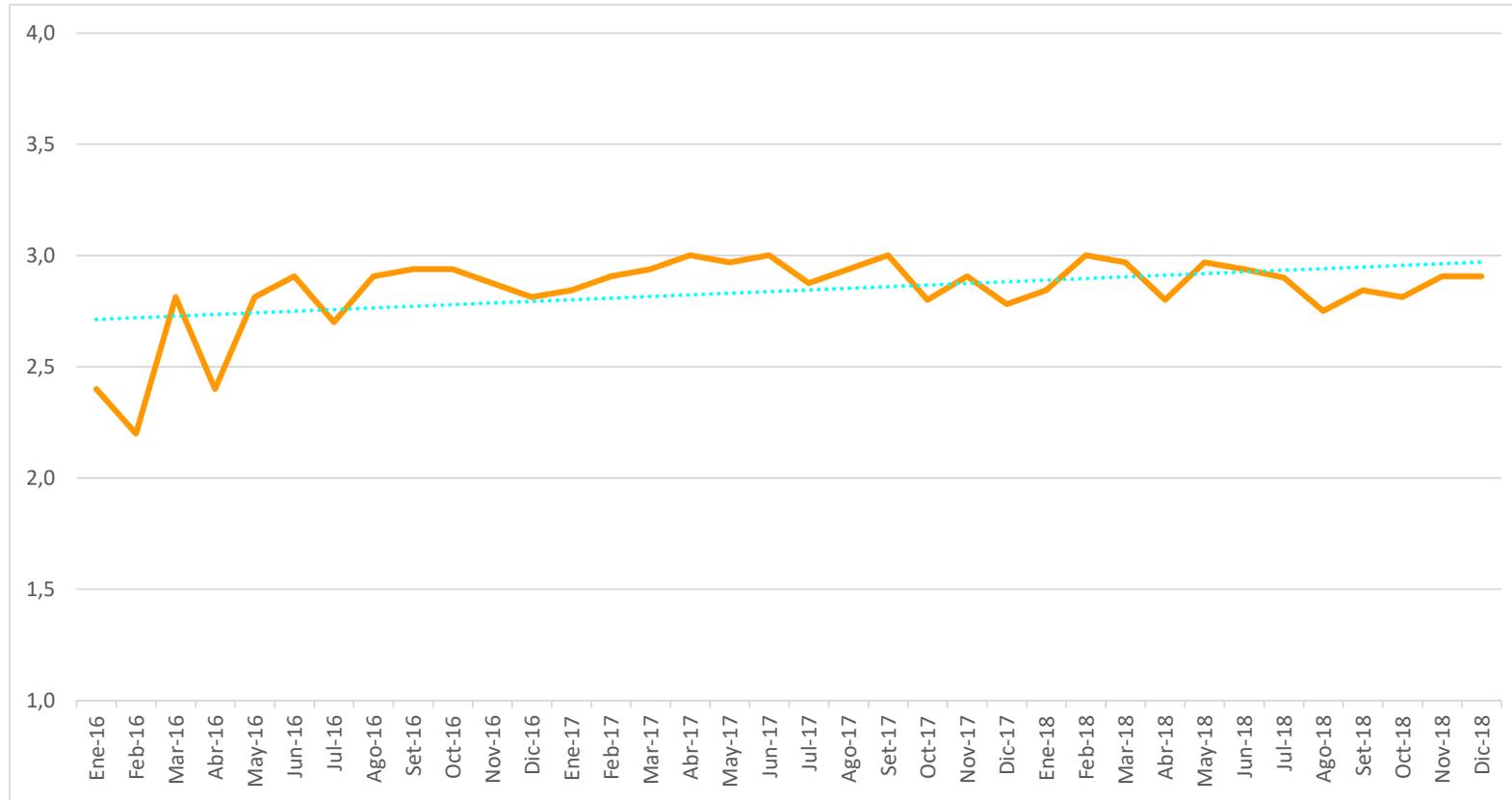


Figura 4. Políticas y reglamento interno de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 - 2018

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “políticas y reglamento interno” de la variable “riesgo crediticio” es el resultado de la percepción de los analistas de crédito, en referencia a la utilidad de las políticas implementadas y los reglamentos internos de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna; cuyos valores representan, 1: malo, bajo y en desacuerdo; 2: regular, medio e indiferente; y 3: bueno, alto y de acuerdo. En el periodo Ene – 2016 fue 2,4 y en Dic – 2016 de 2,8; en el periodo Ene – 2017 fue 2,8 y en Dic – 2017 de 2,8; finalmente, en el periodo Ene – 2018 fue 2,8 y en Dic – de 2,9.

Los valores del indicador “políticas y reglamento interno” muestran una tendencia estable, en el periodo Ene – 2016 a Dic – 2018, esto se corrobora con el valor de 2,8% (bueno, alto y de acuerdo) en promedio.

4.2.2 Resultados de la variable dependiente “Morosidad”

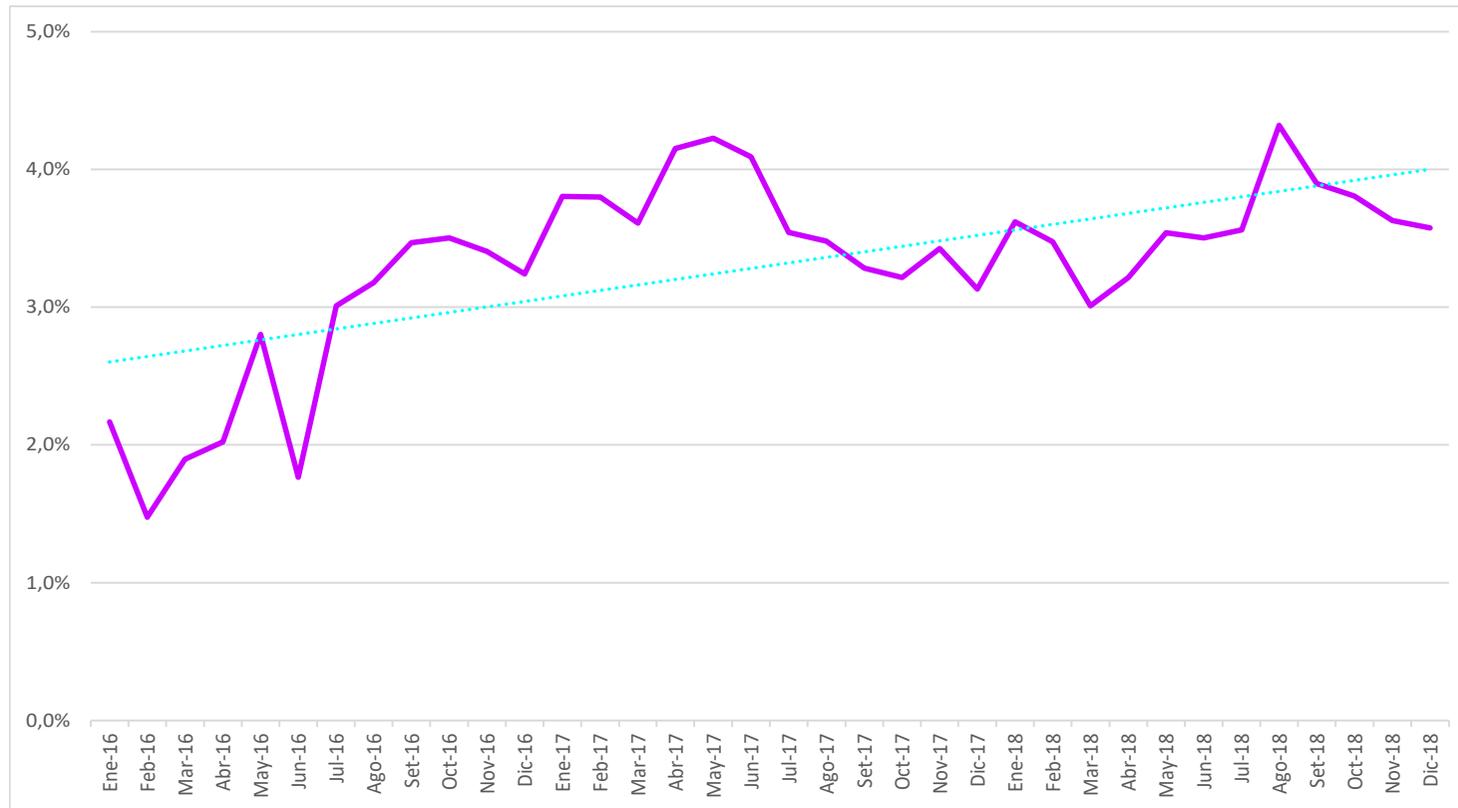


Figura 5. Cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %)

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “cartera atrasada” de la variable “morosidad” de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo Ene – 2016 ascendió a 2,2% y en Dic – 2016 fue 3,2% (incremento del 1,0%); en el periodo Ene – 2017 ascendió a 3,8% y en Dic – 2017 fue 3,1% (disminución del 0,7%); finalmente, en el periodo Ene – 2018 ascendió a 3,6% y en Dic – 2018 fue 3,6% (no hubo variación). El periodo de menor índice de cartera atrasada, corresponde a Feb- 2016 con 1,5% y el de mayor índice a Ago – 2018 con 4,3%.

Las cifras del indicador “cartera atrasada” muestran una tendencia ligeramente creciente de forma variable, esto debido a los créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento, lo que se puede interpretar como el resultado de evaluaciones crediticias deficientes, las cuales se traducen en morosidad; lo que conllevó a adoptar medidas correctivas por parte de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018, para la disminución de este índice.

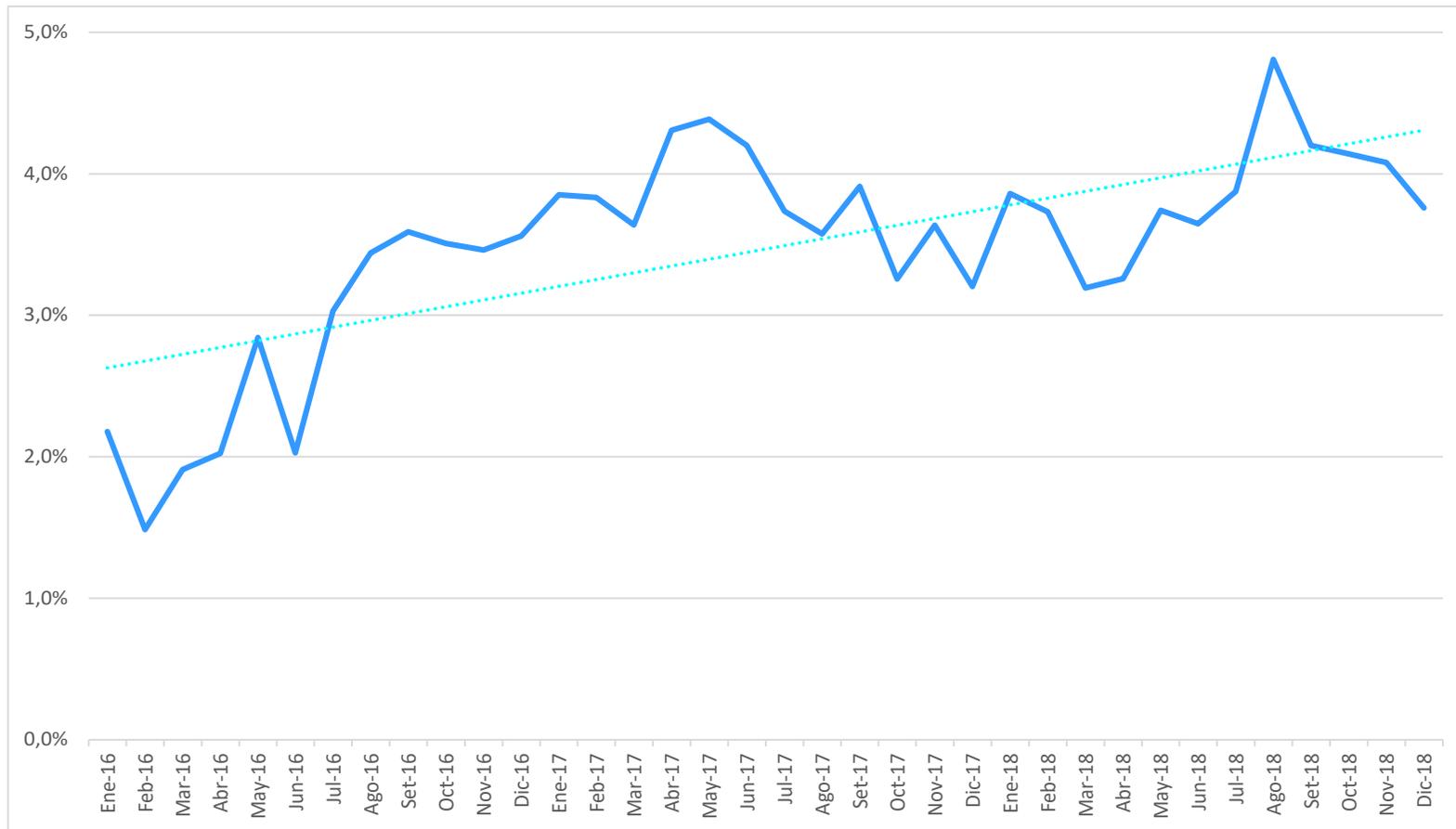


Figura 6. Cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %)

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “cartera de alto riesgo” de la variable “morosidad” de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo Ene – 2016 ascendió a 2,2% y en Dic – 2016 fue 3,6% (incremento del 1,4%); en el periodo Ene – 2017 ascendió a 3,8% y en Dic – 2017 fue 3,2% (disminución del 0,6%); finalmente, en el periodo Ene – 2018 ascendió a 3,9% y en Dic – 2018 fue 3,8% (disminución del 0,1%). El periodo de menor índice de cartera de alto riesgo, corresponde a Feb- 2016 con 1,5% y el de mayor índice a Ago – 2018 con 4,8%.

Las cifras del indicador “cartera de alto riesgo” muestran una tendencia ligeramente creciente de forma variable, esto debido a la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, lo que se puede interpretar como el resultado de evaluaciones crediticias deficientes, las cuales se traducen en morosidad (cerca al 5% en el periodo Ago – 2018 con 4,8%); lo que conllevó a adoptar medidas correctivas por parte de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018, para controlar el comportamiento de este índice.

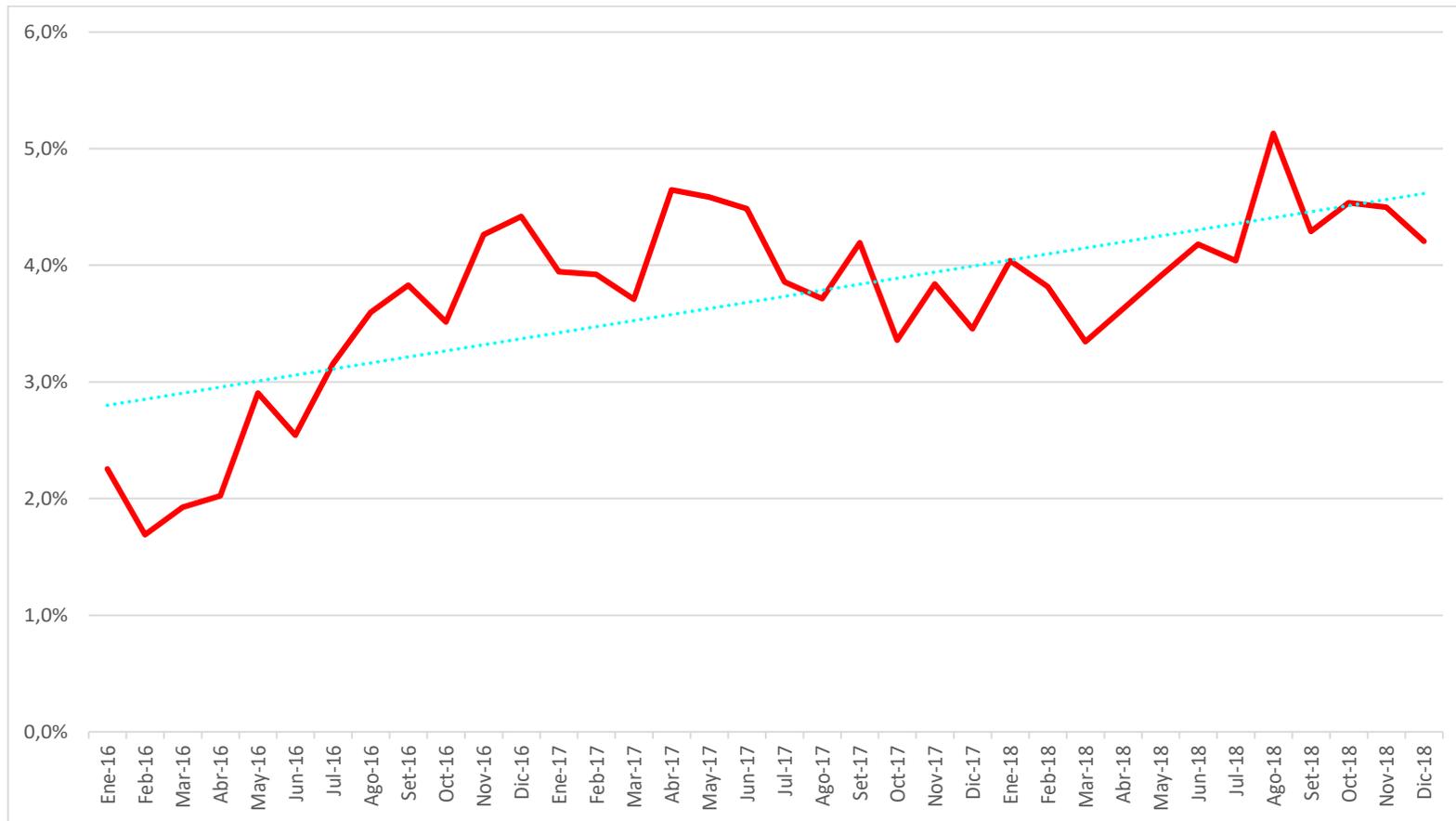


Figura 7. Cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna 2016 – 2018 (en %)

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

El indicador “cartera pesada” de la variable “morosidad” de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo Ene – 2016 ascendió a 2,3% y en Dic – 2016 fue 4,4% (incremento del 2,1%); en el periodo Ene – 2017 ascendió a 3,9% y en Dic – 2017 fue 3,5% (disminución del 0,4%); finalmente, en el periodo Ene – 2018 ascendió a 4,0% y en Dic – 2018 fue 4,2% (incremento del 0,2%). El periodo de menor índice de cartera de alto riesgo, corresponde a Feb- 2016 con 1,7% y el de mayor índice a Ago – 2018 con 5,1%.

Las cifras del indicador “cartera pesada” muestran una tendencia ligeramente creciente de forma variable, esto debido a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida, lo que se puede interpretar como el resultado de evaluaciones crediticias deficientes, las cuales se traducen en morosidad (mayor al 5% en el periodo Ago – 2018 con 5,1%); lo que conllevó a adoptar medidas correctivas por parte de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018, para controlar el comportamiento de este índice.

4.2.3 Prueba estadística

4.2.3.1 Comprobación de la hipótesis específica 1.

H_1 La evaluación crediticia influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

Tabla 3

Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera atrasada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,645 ^a	,416	,399	,0052657

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.645 lo que significa que la relación es directa, moderada y positiva; es decir, si varía la evaluación crediticia, la cartera atrasada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.416 significa que el 41.6% del comportamiento de la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la evaluación crediticia.

Tabla 4

ANOVA de evaluación crediticia con la cartera atrasada

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	24,269	,000 ^b
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera atrasada.

Tabla 5

Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera atrasada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,020	,003			7,485	,000
Evaluación crediticia	0,000001	,000	,645		4,926	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la evaluación crediticia influye de forma directa en la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 6

Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,699 ^a	,488	,473	,0054116

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.699 lo que significa que la relación es directa, moderada y positiva; es decir, si varía la evaluación crediticia, la cartera de alto riesgo, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.488 significa que el 48.8% del comportamiento de la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la evaluación crediticia.

Tabla 7

ANOVA de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	32,435	,000 ^b
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera de alto riesgo.

Tabla 8

Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera de alto riesgo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,020	,003			7,026	,000
Evaluación crediticia	0,000001	,000	,699		5,695	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la evaluación crediticia influye de forma directa en la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 9

Resumen del modelo de evaluación crediticia con la cartera pesada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,702	,492	,477	,0058275

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.702 lo que significa que la relación es directa, alta y positiva; es decir, si varía la evaluación crediticia, la cartera pesada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.492 significa que el 49.2% del comportamiento de la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la evaluación crediticia.

Tabla 10

ANOVA de evaluación crediticia con la cartera pesada

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	32,954	,000 ^b
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera pesada.

Tabla 11

Coefficientes de evaluación crediticia con la cartera pesada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,021	,003		6,892	,000
Evaluación crediticia	0,000001	,000	,702	5,741	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la evaluación crediticia influye de forma directa en la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

DECISIÓN

El valor de la significancia del indicador “evaluación crediticia” con los indicadores: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, de la variable morosidad, es 0.000 (< 0.05), es decir, si existe influencia entre la evaluación crediticia y la tasa de morosidad de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.

4.2.3.2 *Comprobación de la hipótesis específica 2.*

H₂ La recuperación de créditos influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

Tabla 12

Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera atrasada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,800	,640	,630	,0041353

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.800 lo que significa que la relación es directa, alta y positiva; es decir, si varía la recuperación de créditos, la cartera atrasada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.640 significa que el 64.0% del comportamiento de la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la recuperación de créditos.

Tabla 13

ANOVA de recuperación de créditos con la cartera atrasada

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	60,479	,000
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera atrasada.

Tabla 14

Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera atrasada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,021	,002			11,870	,000
Recuperación de créditos	0,000025	,000	,800		7,777	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la recuperación de créditos influye de forma directa en la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 15

Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,841	,707	,698	,0040979

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.841 lo que significa que la relación es directa, alta y positiva; es decir, si varía la recuperación de créditos, la cartera de alto riesgo, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.707 significa que el 70.7% del comportamiento de la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la recuperación de créditos.

Tabla 16

ANOVA de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	81,859	,000
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera de alto riesgo.

Tabla 17

Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera de alto riesgo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,020	,002			11,845	,000
Recuperación de créditos	0,000028	,000	,841		9,048	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la recuperación de créditos influye de forma directa en la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 18

Resumen del modelo de recuperación de créditos con la cartera pesada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,827	,684	,675	,0045940

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.827 lo que significa que la relación es directa, alta y positiva; es decir, si varía la recuperación de créditos, la cartera pesada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.684 significa que el 68.4% del comportamiento de la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por la recuperación de créditos.

Tabla 19

ANOVA de recuperación de créditos con la cartera pesada

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,002	1	,002	73,732	,000
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera pesada.

Tabla 20

Coefficientes de recuperación de créditos con la cartera pesada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,022	,002		11,331	,000
Recuperación de créditos	0,00030	,000	,827	8,587	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, la recuperación de créditos influye de forma directa en la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

DECISIÓN

El valor de la significancia del indicador “recuperación de créditos” con los indicadores: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, de la variable morosidad, es 0.000 (< 0.05), es decir, si existe influencia entre la recuperación de créditos y la tasa de morosidad de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.

4.2.3.3 Comprobación de la hipótesis específica 3.

H₃ Las políticas y reglamento interno influyen en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.

Tabla 21

Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,662	,438	,421	,0051688

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.662 lo que significa que la relación es directa, moderada y positiva; es decir, si varía las políticas y reglamento interno, la cartera atrasada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.438 significa que el 43.8% del comportamiento de la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por las políticas y reglamento interno.

Tabla 22

ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	26,475	,000
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera atrasada.

Tabla 23

Coefficientes de políticas y reglamento interno con la cartera atrasada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	-,040	,014		-2,818	,008
Políticas y reglamento interno	,026	,005	,662	5,145	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, las políticas y reglamento interno influye de forma directa en la cartera atrasada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 24

Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,679	,461	,445	,0055542

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.679 lo que significa que la relación es directa, moderada y positiva; es decir, si varía las políticas y reglamento interno, la cartera de alto riesgo, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.461 significa que el 46.1% del comportamiento de la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por las políticas y reglamento interno.

Tabla 25

ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,001	1	,001	29,067	,000
Residuo	,001	34	,000		
Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera de alto riesgo.

Tabla 26

Coefficientes de políticas y reglamento interno con la cartera de alto riesgo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	-,048	,015			-3,115	,004
Políticas y reglamento interno	,029	,005	,679		5,391	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, las políticas y reglamento interno influye de forma directa en la cartera de alto riesgo de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

Tabla 27

Resumen del modelo de políticas y reglamento interno con la cartera pesada

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,674	,454	,438	,0060427

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El coeficiente de correlación es 0.674 lo que significa que la relación es directa, moderada y positiva; es decir, si varía las políticas y reglamento interno, la cartera pesada, es sensible a estos cambios.

El valor R^2 0.454 significa que el 45.4% del comportamiento de la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018, es explicado por las políticas y reglamento interno.

Tabla 28

ANOVA de políticas y reglamento interno con la cartera pesada

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,001	1	,001	28,268	,000
	Residuo	,001	34	,000		
	Total	,002	35			

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

De acuerdo al análisis de varianza, el valor de la significancia es 0.000 (< 0.05), es decir, el modelo explica de manera significativa la cartera pesada.

Tabla 29

Coefficientes de políticas y reglamento interno con la cartera pesada

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
	1 (Constante)	-,051	,017			
Políticas y reglamento interno	,031	,006	,674		5,317	,000

Fuente: Base de datos. SPSS v. 23

El valor de la significancia es 0,000 ($< 0,05$), es decir, las políticas y reglamento interno influye de forma directa en la cartera pesada de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

DECISIÓN

El valor de la significancia del indicador “políticas y reglamento interno” con los indicadores: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, de la variable morosidad, es 0.000 (< 0.05), es decir, si existe influencia entre las políticas y reglamento interno y la tasa de morosidad de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

4.2.3.4 Comprobación de la hipótesis general.

H_i El riesgo crediticio influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.

DECISIÓN

De acuerdo a los resultados parciales de las hipótesis específicas 1, 2 y 3, descritos en los numerales 4.2.3.1; 4.2.3.2 y 4.2.3.3; queda demostrado, la influencia del riesgo crediticio en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

4.3 DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación de Gamboa (2016) destacan que en la emisión de créditos las cooperativas cuentan con políticas y procedimientos irrelevantes, disponiendo la mayoría de ellas, de una limitada guía de procedimientos y políticas crediticias para una eficiente administración del riesgo crediticio, además de ello, el personal responsable del otorgamiento de los créditos, cuentan con conocimientos limitados en cuanto a la valoración del riesgo crediticio, lo que origina decisiones equivocadas al momento de la aprobación de los créditos; en cuanto a lo referido a la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, se ha podido determinar que si cuentan con los reglamentos internos, manuales y directivas, que son el soporte de la actividad crediticia, pero a pesar de ello, se suele acelerar los procedimientos de evaluación crediticia, con la intención de brindarle rapidez a los clientes; lo que se traduce en un futuro cercano en morosidad.

La investigación de Chávez (2017) destaca el alto conocimiento y experiencia que posee el talento humano con el que opera la cooperativa, debido a los 55 años de servicio a la sociedad, sin embargo, se ha podido observar un crecimiento notable del nivel de morosidad, lo que pone en riesgo la estabilidad de la organización; si bien la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, no cuenta con una antigüedad similar de años de funcionamiento; si se puede destacar un crecimiento de la morosidad, de forma proporcional con la evolución del saldo de colocaciones, lo que también se convierte en una preocupación para los responsables de la gestión de la entidad microfinanciera.

La investigación de Cussi (2019) se circunscribe a la influencia de los factores macroeconómicos en el riesgo crediticio de la banca microfinanciera, determinando que la actividad crediticia tiene un comportamiento procíclico,

es decir, se presentan niveles saludables de calidad de cartera en periodos de expansión del ciclo económico, es cuando el crédito crece; sin embargo, la morosidad crece, cuando el periodo de expansión continúa, provocando el acceso al crédito, de deudores con menor calidad, son esas circunstancias, en las que se cometen errores de evaluación de riesgo, provocando el deterioro de la cartera crediticia, siendo estos periodos de recesión, en que las empresas disminuyen sus ingresos, lo cual se manifiesta en el aumento de la mora. Este comportamiento no es ajeno a las diferentes realidades en el mundo, sin embargo, las entidades financieras adoptan políticas agresivas de colocaciones, con la finalidad de ubicarse en los primeros puestos de participación de mercado, no siendo saludable esta medida; situación similar, es por la que atravesó la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en el periodo 2016 – 2018, en el Perú, la economía venía mostrando señales de recesión económica y a esto sumando el cambio de gobierno, el cual no pudo mantener una estabilidad política, que trajo consigo la renuncia del presidente Pedro Pablo Kuczynski, todos estos sucesos políticos, afectaron la estabilidad económica del Perú, a pesar de esto, se muestra un crecimiento de las colocaciones, así también del índice de morosidad.

Los resultados del estudio realizado por Pally (2016) determina que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la agencia de Caja Piura en Juliaca, en el periodo 2013 – 2014, notándose una disminución de las colocaciones y un incremento en la morosidad; comportamiento contrario a lo logrado por la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, en distintos periodos cronológicos, esto puede deberse, a las distintas políticas de colocación de créditos y gestión de mora, de las entidades microfinancieras en mención.

Gárate (2017) en su investigación, destaca que la mayoría de expedientes evaluados (32), 22 obtuvieron la calificación de Baja-Regular y 10 la calificación de Bueno en la gestión del riesgo crediticio; en la morosidad, 28 se ubican en Normal y 4 en Cliente con problemas potenciales, concluyendo que los clientes no contaban con el perfil necesario para la otorgación de un crédito, a pesar, que según la clasificación de la SBS, se encontraban bien calificados. En el caso de la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, la investigación no considera a la evaluación de expedientes, si es posible destacar el incremento de la tasa de morosidad, de acuerdo al crecimiento de las colocaciones.

Los resultados obtenidos en la investigación de Bernardo (2019) muestran una relación de 0.799 entre el riesgo crediticio y la morosidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito; en lo referido a la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, el coeficiente de correlación es superior al 0.800, coincidiendo con los resultados anteriores. Estas cifras, nos confirman la asociatividad que tienen las dos variables estudiadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Primera

El coeficiente de correlación del indicador “evaluación crediticia” con la cartera atrasada es 0.645, con la cartera de alto riesgo es 0.699 y con la cartera pesada es 0.702; tiene un grado de influencia moderado-alto, sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, asimismo, el crecimiento del indicador “evaluación crediticia” fue 388,6% en el periodo, enero 2016 a diciembre 2018, lo que demuestra un crecimiento importante.

Segunda

El coeficiente de correlación del indicador “recuperación de créditos” con la cartera atrasada es 0.800, con la cartera de alto riesgo es 0.841 y con la cartera pesada es 0.827; tiene un grado de influencia alto, sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, asimismo, el crecimiento del indicador “recuperación de créditos” fue 640,8% en el periodo, enero 2016 a diciembre 2018, lo que demuestra un crecimiento significativo.

Tercera

El coeficiente de correlación del indicador “políticas y reglamento interno” con la cartera atrasada es 0.662, con la cartera de alto riesgo es 0.679 y con la cartera pesada es 0.674; tiene un grado de influencia moderado, sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, asimismo, el valor promedio del indicador “políticas y reglamento interno” fue 2,8 (en una escala del 1 al 3) en el periodo, enero 2016 a diciembre 2018, lo que demuestra una situación favorable.

Cuarta

Los tres indicadores de la variable “riesgo crediticio” tienen influencia en la tasa de morosidad en la agencia CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018, destacando el indicador “recuperación de créditos” con valores del coeficiente de correlación por encima del 0.800 (positiva alta); lo que determina un mayor grado de influencia, seguido de la evaluación crediticia y las políticas y reglamento interno, con estos resultados, se acepta la hipótesis general.

5.2 RECOMENDACIONES

Primera

Se debe realizar un mejor control cuantitativo y cualitativo de los créditos a otorgar; en lo Cuantitativo, en el sentido de revisar mejor las estadísticas sobre el historial crediticio de los clientes y su comportamiento de pago respecto con otras entidades financieras, en donde haya sido cliente; en lo Cualitativo, en el sentido de conocer mejor al cliente mediante entrevistas y recolectar información referencial de su entorno y/o ambiente en el que se desarrolla.

Segunda

Se sugiere contratar a un gestor de cobranza para la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, de esta forma, se podrá tener una mora controlada; esto debido a que el analista de créditos, dentro de sus responsabilidades se encuentra la colocación de créditos, captación de clientes nuevos, manejo de clientes recurrentes, control de mora; y no se da abasto para cumplir con todas las responsabilidades de manera óptima, resaltando el control de mora, en el cual puede buscar apoyo en un gestor de cobranza.

Tercera

Se debe realizar capacitaciones trimestrales, referidos a los cambios y actualizaciones de las políticas y reglamentos de créditos. Así también se debería tener una mejor adaptación de las políticas y reglamentos de créditos de acuerdo a la realidad en la que se encuentra la agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A., permitiendo a los analistas de créditos, una mayor amplitud de

aplicación y cumplimiento de las normas y así consecuentemente un nivel de morosidad controlado.

Cuarta

Se recomienda, realizar más investigaciones referidas a la gestión de las Cajas Municipales en la región Tacna, incidiendo en temas referidos a riesgo crediticio, morosidad, rentabilidad, tecnología crediticia e impacto en el desarrollo de las micro empresas; por el rol fundamental que tienen en el apoyo a los emprendimientos y del desarrollo de la economía regional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, E. (2014). *Análisis de la morosidad en las instituciones micro financieras (IMFS) en el Perú: 2002:01 - 2011:12*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Lima: BCRP.
- Bernardo, B. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco - 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Bonilla, P. (2014). *El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la FLORESTA Ltda., durante el año 2012*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Brachfield, P. (28 de Mayo de 2015). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Cartavio, C. (2012). *Manual General de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio*. La Libertad: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.

- Cermeño, R., León, J., & Mantilla, G. (2011). *Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*. México D.F.: Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C.
- Chávez, D. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda limitada en el año 2016*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Chorafas, D. (2000). *Managing credit risk, analysing rating and pricing the probability of default*. Londres: Euromoney InstitutionalInvestor PLC.
- Conexionesan. (22 de Marzo de 2017). *Apuntes empresariales*. Obtenido de Cinco tipos de clientes morosos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Consortio Consultor en Créditos S.A.S. (25 de Abril de 2019). *Consortio Consultor en Créditos S.A.S*. Obtenido de ¿Qué es un gestor de cobranza?: <http://ccc-sa.com/2019/04/25/que-es-gestor-de-cobranza/>
- Córdova, E. (2017). *Microfinanzas global Análisis de Crédito*. Obtenido de La Mejor Guía para una buena Evaluación Crediticia en Microfinanzas: <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>

- Crediriesgos. (8 de Mayo de 2010). *Crediriesgos*. Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de Crediriesgos: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/funciones-del-analista-de-creditos.html>
- Cussi, M. (2019). *Influencia de factores macroeconómicos sobre el riesgo crediticio de la banca microfinanciera 2000 - 2017*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- De la Cruz, J. (2011). *La política de crédito en la empresa*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Finrural.org.bo. (2010). *Glosario de Términos en Microfinanzas*. Obtenido de <https://www.finrural.org.bo/glosario-de-terminos.php#>
- Galicia, M. (2003). *Los enfoques del riesgo de crédito*. México D.F.: Instituto del Riesgo Financiero.
- Gamboa, N. (2016). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- García, A. (4 de Agosto de 2017). *Conexionesan*. Obtenido de Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas: <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/

González, J., & Díez, N. (2010). El crédito y la morosidad en el sistema financiero español. *Boletín Económico ICE*, 51-65.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Idrogo, M. (2016). *Actualización del reglamento de crédito para mejorar los servicios crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los santos de chota” Ltda. N° 560-Chota-2016*. Chota: Universidad César Vallejo.

Jorion, P. (2002). *Financial Risk Manager*. New Jersey: GARP.

Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Durán, J., Jiménez, I., . . . González, A. (2010). *Glosario Básico sobre Microfinanzas*. Madrid: Foro Nantik Lum de MicroFinanzas.

Lara, A. (2008). *Medición y control de riesgos financieros*. México D.F.: Limusa.

Marzo, C., Wicijowski, C., & Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad*. Barcelona: Barcelona School of Management.

Meza, G. (2002). *Medición del riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa*. Lima.

- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Rosenberg, J. (2010). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: Oceano.
- Smith, O. (2 de Marzo de 2018). *Préstamos coche kutxa*. Obtenido de Créditos recuperados: <https://prestamoschafan.weebly.com/blog/creditos-recuperados-contabilidad-wikipedia#comments>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2 de Setiembre de 2015). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de Glosario de términos e indicadores financieros: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Superintendencia de Banca,*

Seguros y AFP. Obtenido de Glosario de Términos Clave:

<https://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii/glosario-de-terminos-clave>

Superintendencia de Bancos Guatemala, C.A. (2004). *Superintendencia de*

Bancos Guatemala C.A. Obtenido de

https://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=4528328&name=DLFE-30024.pdf

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica:*

Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Lima: San Marcos.

Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo*

de crédito. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

APÉNDICES**APÉNDICE A: Matriz de consistencia – Informe final de tesis****TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS CUSCO S.A.
AGENCIA BASADRE EN LOS PERIODOS 2016 - 2018

MAESTRANTE: Bach. Diego Héctor Alejandro Ticona Cuaquera

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
-----------------	------------------	------------------	--------------------------------	--------------------	------------------------

<p>1. INTERROGANTE PRINCIPAL</p> <p>¿Cómo influye el riesgo crediticio en la tasa de morosidad de la CMAC Cusco S.A. Agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?</p> <p>2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS</p> <p>a) ¿Cuál es el grado de influencia de la</p>	<p>1.OBJETIVO GENERAL</p> <p>Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la tasa de morosidad en la agencia CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar el grado de influencia de la evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el</p>	<p>1.HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El riesgo crediticio influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.</p> <p>2.HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) La evaluación crediticia influye en la</p>	<p>Variable Independiente (X)</p> <p>X1. Riesgo crediticio</p> <p>Indicadores</p> <p>Z Evaluación crediticia Z Recuperación de créditos Z Políticas y Reglamento interno</p> <p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Y1. Morosidad</p>	<p>Z Tipo de investigación Básica</p> <p>Z Diseño de la investigación Longitudinal - No experimental</p> <p>Z Nivel de investigación Explicativo</p> <p>Z Ámbito de estudio Regional</p> <p>Z Población Agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A. que se encuentran en la ciudad de Tacna</p> <p>Z Técnicas de recolección de datos Análisis documental</p>	<p>1. Se debe realizar un mejor control cuantitativo y cualitativo de los créditos a otorgar; en lo Cuantitativo, en el sentido de revisar mejor las estadísticas sobre el historial crediticio de los clientes y su comportamiento de pago respecto con otras entidades financieras, en donde haya sido cliente; en lo Cualitativo, en el sentido de conocer mejor al cliente mediante entrevistas y recolectar información referencial de su entorno y/o ambiente en el que se desarrolla.</p> <p>2. Se sugiere contratar a un gestor de cobranza para la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna, de esta forma, se podrá tener una mora</p>
--	--	--	---	---	--

<p>evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?</p> <p>b) ¿Cómo influye la recuperación de créditos en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es el grado de influencia de las políticas y reglamento interno en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018?</p>	<p>periodo 2016 - 2018.</p> <p>b) Determinar la influencia de la recuperación de créditos en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.</p> <p>c) Determinar el grado de influencia de las políticas y reglamento interno en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 - 2018.</p>	<p>tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.</p> <p>b) La recuperación de créditos influye en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.</p> <p>c) Las políticas y reglamento interno influyen en la tasa de morosidad en la CMAC Cusco S.A. agencia Basadre de Tacna en el periodo 2016 – 2018.</p>	<p>Indicadores</p> <p>Z Cartera atrasada Z Cartera de alto riesgo Z Cartera pesada</p>	<p>Z Instrumento Ficha de recolección de datos. Ficha de evaluación</p>	<p>controlada; esto debido a que el analista de créditos, dentro de sus responsabilidades se encuentra la colocación de créditos, captación de clientes nuevos, manejo de clientes recurrentes, control de mora; y no se da abasto para cumplir con todas las responsabilidades de manera óptima, resaltando el control de mora, en el cual puede buscar apoyo en un gestor de cobranza.</p> <p>3. Se debe realizar capacitaciones trimestrales, referidos a los cambios y actualizaciones de las políticas y reglamentos de créditos. Así también se debería tener una mejor adaptación de las políticas y reglamentos de créditos de acuerdo a la realidad en la que se encuentra la</p>
---	---	--	--	--	---

					<p>agencia Basadre de la CMAC Cusco S.A., permitiendo a los analistas de créditos, una mayor amplitud de aplicación y cumplimiento de las normas y así consecuentemente un nivel de morosidad controlado.</p> <p>4. Realizar más investigaciones referidas a la gestión de las Cajas Municipales en la región Tacna, incidiendo en temas referidos a riesgo crediticio, morosidad, rentabilidad, tecnología crediticia e impacto en el desarrollo de las micro empresas; por el rol fundamental que tienen en el apoyo a los emprendimientos y del desarrollo de la economía regional.</p>
--	--	--	--	--	---

APÉNDICE B: Ficha de recolección de datos

Periodo	Evaluación de créditos (expresado en miles)	Recuperación de créditos (expresado en miles)	Políticas y reglamento interno (escala Likert)	Ratio Cartera Atrasada	Ratio Cartera Alto Riesgo	Ratio Cartera Pesada
Ene-16	5923,0	128,5	2,4	2,2%	2,2%	2,3%
Feb-16	6567,3	97,0	2,2	1,5%	1,5%	1,7%
Mar-16	6799,5	129,0	2,8	1,9%	1,9%	1,9%
Abr-16	6961,1	140,9	2,4	2,0%	2,0%	2,0%
May-16	7545,9	211,5	2,8	2,8%	2,8%	2,9%
Jun-16	8209,5	144,9	2,9	1,8%	2,0%	2,5%
Jul-16	8419,0	253,6	2,7	3,0%	3,0%	3,2%
Ago-16	8810,5	280,2	2,9	3,2%	3,4%	3,6%
Set-16	9315,0	323,1	2,9	3,5%	3,6%	3,8%
Oct-16	11440,8	401,0	2,9	3,5%	3,5%	3,5%
Nov-16	11863,7	404,1	2,9	3,4%	3,5%	4,3%
Dic-16	12322,9	399,5	2,8	3,2%	3,6%	4,4%
Ene-17	12131,7	461,6	2,8	3,8%	3,8%	3,9%
Feb-17	13082,8	497,1	2,9	3,8%	3,8%	3,9%
Mar-17	13407,3	483,9	2,9	3,6%	3,6%	3,7%
Abr-17	13715,8	569,6	3,0	4,2%	4,3%	4,6%

May-17	14025,0	592,9	3,0	4,2%	4,4%	4,6%
Jun-17	14509,7	593,6	3,0	4,1%	4,2%	4,5%
Jul-17	15416,8	546,2	2,9	3,5%	3,7%	3,9%
Ago-17	15628,9	543,8	2,9	3,5%	3,6%	3,7%
Set-17	16122,1	529,6	3,0	3,3%	3,9%	4,2%
Oct-17	16754,4	538,7	2,8	3,2%	3,3%	3,4%
Nov-17	17347,3	594,5	2,9	3,4%	3,6%	3,8%
Dic-17	17667,4	553,4	2,8	3,1%	3,2%	3,5%
Ene-18	17951,9	650,1	2,8	3,6%	3,9%	4,0%
Feb-18	18578,8	645,4	3,0	3,5%	3,7%	3,8%
Mar-18	18502,2	557,1	3,0	3,0%	3,2%	3,3%
Abr-18	18540,6	596,3	2,8	3,2%	3,3%	3,6%
May-18	18937,9	670,5	3,0	3,5%	3,7%	3,9%
Jun-18	19133,0	670,2	2,9	3,5%	3,6%	4,2%
Jul-18	19628,2	699,3	2,9	3,6%	3,9%	4,0%
Ago-18	20308,9	877,2	2,8	4,3%	4,8%	5,1%
Set-18	20859,3	812,7	2,8	3,9%	4,2%	4,3%
Oct-18	21755,1	828,2	2,8	3,8%	4,1%	4,5%
Nov-18	22446,7	814,7	2,9	3,6%	4,1%	4,5%
Dic-18	23016,4	823,1	2,9	3,6%	3,8%	4,2%

Fuente: Estadísticas de Caja Cusco.

