

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA**  
**COMERCIAL**



**LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE  
CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA  
CMACCUSCO S.A. AGENCIA TACNA, PERIODO 2020 - 2021**

**TESIS**

**Presentado por:**

Bach. Daniela Kristell Felix Liendo

**Asesor:**

Mgr. Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui

**Para obtener el Título Profesional de:**

**INGENIERA COMERCIAL**

**TACNA-PERU**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Leoncio, por sus valiosas enseñanzas, las cuales me guiaron a lo largo de mi vida, por su amor incondicional y por ser mi papá desde que nací. Gracias Dios, por la vida de Leoncio, porque todos los días bendice mi vida con su presencia.

A Graciela, por cada consejo, por los valores y los principios que formaron la persona que hoy en día soy. Gracias por enseñarme que incluso la tarea más grande, se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Gracias abuelos, ustedes son mi motor y mayor inspiración, porque a pesar de las dificultades que presenta la vida, siempre han sabido enseñarme a salir adelante y no rendirme.

A mis padres y mi familia, por creer en mí y en mis expectativas.

Y a ti Señor, que eres lo más maravilloso, por hacer realidad este sueño, quiero que sepas que me tienes en tus manos.

Muchas gracias por apoyarme, este triunfo que he alcanzado, también es de ustedes.

Los quiero mucho.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., por permitirme mejorar mi desarrollo profesional, por haberme ofrecido las herramientas para lograr objetivos concretos y llenarme de satisfacciones por las metas logradas.

A Yuri Corillocla Cusacani, por hacerme parte de su equipo de trabajo, agradezco la confianza por las responsabilidades asignadas.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Identificación y determinación del problema .....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos: generales y específicos .....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación .....	4
1.4.1. Justificación .....	4
1.4.1.1. Justificación teórica .....	4
1.4.1.2. Justificación metódica .....	4
1.4.2. Importancia .....	5
1.4.3. Alcances de la investigación .....	5
1.4.3.1. Alcances .....	5
1.4.4. Limitaciones de la investigación .....	6
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes del estudio .....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Locales .....	15
2.2. Bases teóricas .....	17
2.2.1. Administración de riesgos en las políticas de crédito .....	17
2.2.1.1. Definición de administración de riesgos .....	17
2.2.1.2. Definición del Riesgo .....	17
2.2.1.3. Tipos de Riesgos .....	18
2.2.1.4. Definición de políticas de crédito .....	19
2.2.1.5. Clases de políticas de crédito .....	20
2.2.1.6. Tipos de crédito .....	21
2.2.2. Morosidad .....	23

2.2.2.1.	Definición de Morosidad .....	23
2.2.2.2.	Factores de la morosidad .....	23
2.2.2.3.	Indicadores de morosidad.....	25
2.3.	Definición de términos básicos .....	26
2.4.	Sistema de hipótesis.....	29
2.4.1.	Hipótesis general.....	29
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	29
2.5.	Sistema de variables .....	30
3.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	33
3.1.	Tipo de investigación.....	33
3.2.	Nivel de investigación .....	33
3.3.	Diseño de investigación .....	33
3.4.	Población y muestra del estudio .....	34
3.4.1.	Población.....	34
3.4.2.	Muestra .....	34
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.5.1.	Técnicas .....	35
3.5.1.1.	Encuesta.....	35
3.5.2.	Instrumento .....	36
3.5.2.1.	Cuestionario.....	36
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos.....	36
3.7.	Selección y validación de los instrumentos de investigación .....	36
4.	CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
4.1.	Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	37
4.2.	Presentación de resultados.....	39
4.3.	Contraste de Hipótesis.....	102
4.4.	Discusión de resultados .....	114
	CONCLUSIONES.....	119
	RECOMENDACIONES .....	121
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	122
	APÉNDICE .....	127
	Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	127
	Apéndice 2: Operacionalización de variables .....	130

Apéndice 3: Instrumentos de investigación .....	132
Apéndice 4: Base de datos .....	135
Apéndice 5: Confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach.....	136
Apéndice 6: Validación por juicio de expertos .....	138

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes .....	39
Tabla 2. Distribución según si se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco .....	42
Tabla 3. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes.....	44
Tabla 4. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades.....	46
Tabla 5. Distribución según si se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido.....	48
Tabla 6. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes. ....	50
Tabla 7. Distribución según si se realizan controles para una efectiva administración de riesgos.....	54
Tabla 8. Distribución según si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza .....	56
Tabla 9. Distribución según si se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos.....	58
Tabla 10. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente.....	60
Tabla 11. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito. ....	62
Tabla 12. Distribución según si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas.....	66
Tabla 13. Distribución según si se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo .....	68
Tabla 14. Distribución según si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito.....	70
Tabla 15. Distribución según si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los	

riesgos en la recuperación del crédito .....	72
--	----

Tabla 16. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito .....	74
Tabla 17. Análisis de la variable administración de riesgos en las políticas de crédito .	78
Tabla 18. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes .....	79
Tabla 19. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes.....	81
Tabla 20. Distribución según si se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad.....	83
Tabla 21. Distribución según si se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco .....	85
Tabla 22. Distribución según si se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera.....	87
Tabla 23. Distribución según si se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito.....	89
Tabla 24. Distribución según si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente .....	91
Tabla 25. Distribución según si, el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda .....	93
Tabla 26. Distribución según si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas.....	95
Tabla 27. Análisis de la variable morosidad .....	97
Tabla 28. Análisis de la variable morosidad .....	101
Tabla 29. Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en las políticas de crédito y la tasa de morosidad .....	104
Tabla 30. Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en la captación de clientes y la tasa de morosidad. ....	107
Tabla 31. Prueba Chi Cuadro de independencia entre administración de riesgos en la evaluación del crédito y la tasa de morosidad.	

.....  
110

Tabla 32. Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en la recuperación del crédito y la tasa de morosidad.

.....  
113

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes.....	40
Figura 2. Distribución según si se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco .....	42
Figura 3. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes.....	44
Figura 4. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades.....	46
Figura 5. Distribución según si se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido.....	48
Figura 6. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes. ....	51
Figura 7. Distribución según si se realizan controles para una efectiva administración de riesgos.....	54
Figura 8. Distribución según si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza .....	56
Figura 9. Distribución según si se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos.....	58
Figura 10. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente.....	60
Figura 11. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito. ....	63
Figura 12. Distribución según si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas.....	66
Figura 13. Distribución según si se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo.....	68
Figura 14. Distribución según si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito.....	70
Figura 15. Distribución según si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito.....	72

Figura 16. Análisis de la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito. ....	75
Figura 17. Análisis de la variable administración de riesgos en las políticas de crédito.78	
Figura 18. Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes .....	79
Figura 19. Distribución según si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes.....	81
Figura 20. Distribución según si se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad.....	83
Figura 21. Distribución según si se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco .....	85
Figura 22. Distribución según si se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera .....	87
Figura 23. Distribución según si se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito. ....	89
Figura 24. Distribución según si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente .....	91
Figura 25. Distribución según si, en el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrecen opciones para normalizar su deuda.....	93
Figura 26. Distribución según si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas.....	95
Figura 27. Análisis de la variable morosidad. ....	98
Figura 28. Análisis de la variable morosidad .....	101
Figura 29. Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador .....	103
Figura 30. Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador .....	106
Figura 31. Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del	1

investigador

.....

109

Figura 32. Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del  
investigador

.....

112

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 - 2021” tiene por objetivo determinar la incidencia de la administración de riesgos en las políticas de crédito, en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021. Se trata de una investigación de tipo básico, nivel relacional y diseño de tipo no experimental. Se aplicó un cuestionario conformado por 21 ítems para medir la administración de riesgos en las políticas crédito y su morosidad a 32 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, en el periodo 2020 – 2021. Se aplicó el estadístico de contraste Chi Cuadrado de independencia. En relación al problema general, en base a un p-valor de 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

**Palabras clave:** administración, riesgos, crédito, políticas, morosidad.

## ABSTRACT

This research entitled "Risk management in credit policies and its incidence in delinquency in CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, period 2020 - 2021 "aims to determine the incidence of risk management in credit policies, in delinquency, in the CMAC Cusco SA Agencia Tacna, period 2020 and 2021. It is a basic investigation , relational level and non-experimental type design A questionnaire made up of 21 items was applied to measure risk management in credit policies andtheir delinquency to 32 workers of the CMAC Cusco SA Agency Tacna, in the period 2020 - 2021. applied the Chi-square test of independence.In relation to the general problem, based on a p-value of 0.001 which is less than the 0.05 level of significance, the null hypothesis is rejected and it is verified that risk management in Credit policies, affects delinquency, in the CMAC Cusco SA agency Tacna, period 2020 and 2021.

**Keywords:** administration, risks, credit, policies, delinquen

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación relacionado a la administración de riesgos en las políticas de crédito, el cual es una herramienta fundamental para las diversas entidades financieras y la morosidad, analizando los diferentes factores e indicadores, tiene como finalidad determinar cómo se relacionan ambas variables, para evitar el impacto de posibles eventos negativos.

Los datos se obtuvieron del periodo 2020-2021.

La presente investigación se ha dividido en cuatro capítulos, en el Capítulo I, se desarrolló todo lo relacionado al planteamiento del problema, descripción del problema, formulación, justificación, objetivos y la hipótesis; en el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de conceptos básicos; en el Capítulo III, se desarrolló la metodología, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, variables e indicadores, técnicas de recolección de datos; en el Capítulo IV, se desarrolla los resultados, confiabilidad de instrumentos, tratamiento estadístico, verificación de hipótesis, finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, dentro de la conclusión final, se tiene que la administración de riesgos en las políticas de crédito incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A., Agencia Tacna, en el periodo 2020-2021.

## **1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En la actualidad, los bancos son fundamentales para el ciclo de la economía, por lo que al desequilibrarse las entidades financieras pueden llegar a provocar una recesión económica en un país, y son un factor importante para reflejar el crecimiento o el declive económico, como, porejemplo: La economía tiene un impacto significativo en el desarrollo de las entidades financieras, especialmente en lo que respecta a los depósitos y al crédito. La burbuja inmobiliaria, por ejemplo, fue causada por la crisis económica, que tuvo un gran impacto en la economía nacional, cuando los bancos otorgaron préstamos hipotecarios a toda velocidad. Como resultado, el índice de morosidad aumentó.

Todas las actividades comerciales o financieras se rigen por políticas que guían la diversidad de actividades. El crédito es un proceso organizativo de pasos y etapas interrelacionados en el desarrollo económico y financiero. Las políticas son necesarias para actuar con un propósito específico. Estas políticas establecen pautas para lograr estos objetivos. Esto debe lograrse mediante una gestión crediticia eficaz. La mayoría de los problemas de la institución financiera comienzan con deudas incobrables y se convierten en una cuestión de amortización con el tiempo, lo que profundiza los problemas de rentabilidad si se considera que, como resultado, las empresas reguladas deben aumentar sus asignaciones de crédito impagas. Por lo tanto, para evitar la morosidad, las instituciones financieras deben realizar un escrutinio de sus clientes antes de otorgarles créditos financieros.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera la administración de riesgos en las políticas de crédito,incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?
- ¿Cómo la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?
- ¿Cómo la administración de riesgos en la recuperación del crédito,incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?

## **1.3. Objetivos: generales y específicos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la incidencia de la administración de riesgos en las políticas de crédito, en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar cómo la administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- Determinar cómo la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- Determinar cómo la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## **1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación**

### **1.4.1. Justificación**

#### **1.4.1.1. Justificación teórica**

El presente estudio pretende aportar diversos conocimientos sobre la administración de riesgos en las políticas de crédito el cual es una herramienta fundamental para las cajas municipales de ahorro y crédito para evitar el alza de los niveles de morosidad.

#### **1.4.1.2. Justificación metódica**

Mediante el presente, los miembros de la institución que forma parte del estudio, podrán realizar un análisis de acuerdo a la situación actual, para evitar el crecimiento de las tasas de morosidad en sus clientes.

### **1.4.1.3. Justificación práctica**

En el presente estudio se utilizaron instrumentos para medir ambas variables, los cuales fueron los cuestionarios, los mismos que se aplicaron a los trabajadores de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco Agencia de la ciudad de Tacna, con el objetivo de demostrar la incidencia de la administración de riesgos de las políticas de crédito y la morosidad.

### **1.4.2. Importancia**

Este estudio tiene como objetivo demostrar la importancia de la morosidad en las instituciones financieras y construir los elementos básicos para el logro de las metas y objetivos propuestos de acuerdo a lo anterior mencionado, en este sentido facilitar nuevas investigaciones sobre este tema. Debido a que el mundo de las finanzas tiene un horizonte largo, es necesaria la presente investigación debido a que es una investigación especializada.

### **1.4.3. Alcances de la investigación**

#### **1.4.3.1. Alcances**

El presente trabajo tiene como objetivo general evaluar en qué medida la administración de riesgos de políticas de crédito influye en la morosidad, debido a que son importantes para crear una buena gestión de los créditos concedidos, así mismo el presente trabajo servirá como material de consulta para todas las agencias de crédito para determinar cómo se relacionan ambas variables.

El presente estudio se circunscribe en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Agencia Tacna, la cual es la entidad financiera donde se realiza la investigación de las variables, en el periodo de estudio correspondiente al ejercicio 2020 y 2021. El estudio se realiza dentro del distrito, provincia y región de Tacna. La investigación corresponde al periodo 2020 y 2021.

#### **1.4.4. Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación para el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones.

## 2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Internacionales

El primer material de consulta a nivel internacional fue el trabajo de investigación elaborado por Pérez (2014) el cual titula “Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito acción Tungurahua Ltda. Año 2013” el mismo que fue elaborado como trabajo de investigación de graduación para obtener el título de Ingeniera Financiera por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Tuvo como objetivo la determinación de la relación entre la gestión del riesgo de crédito y su análisis de impacto de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda Año 2013.

Las conclusiones a las que arribó la investigadora fueron las siguientes:

- Riesgo crediticio de Cooperativa de las acciones de ahorro y crédito Acción Tungurahua alcanzaron el 18,40%. Para echar un vistazo a la evaluación del riesgo crediticio de una subvención. El trabajo crediticio no funciona, es necesario implementar un sistema de gestión de riesgo crediticio. (p. 71)
- Cartera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua 2013, sube al 11%. Es decir, el valor predeterminado es

- \$ 83,107.19 en 1-8 días, Si la morosidad 9 a 15 sube a \$ 59,837.18y la mora alcanza un valor de 189.484,38. (p. 71)

El segundo material de consulta a nivel internacional fue la tesis elaborada por Tierra (2015) el cual titula “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito coorambato cía. Ltda. Del cantón Ambato”el mismo que fue elaborado como trabajo de graduación para obtener el título de Ingeniera Financiera por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Las conclusiones a las que arribó la investigadora fueron las siguientes:

- El trabajo realizado en la zona de crédito de la cooperativa es la gestión adecuada y, por tanto, el riesgo crediticio, tiende a aumentar y pone en riesgo el funcionamiento de la institución.
- Se debe analizar con anticipación al cliente y cumplir con una serie de requisitos. De lo contrario, es probable que el capital de la cooperativa esté en riesgo. (p. 84)

### **2.1.2. Nacionales**

El primer material de consulta a nivel nacional es de Salvador (2015) el cual titula “La administración de riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario” quien realizó su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de administración de riesgos de crédito y morosidad, para permitir que las empresas de crédito tengan una mejor administración que le conlleve al éxito empresarial.

Las conclusiones a las que arribó la investigadora fueron las siguientes:

Se determinó el análisis de la averiguación, se confirmó la eficacia de la hipótesis que instituye 'Una adecuada gestión del riesgo de crédito siguiendo el perfeccionamiento de estrategias, herramientas de aprobación, políticas, seguimiento y recobro de crédito. Se trata de una cooperativa de ahorro y crédito, Nuestra Señora del Rosario' LTDA N° 222 Agencia Huamachuco. (p. 85)

Nuestras Acciones Estratégicas, Políticas y Herramientas de Calificación Crediticia practicadas en crédito y cooperativas en la sede de Huamachuco, Nuestra Señora de Rosario, conforman las siguientes grandes fortalezas: Aprobación oportuna de estrategias por parte de la alta dirección, coherencia entre estrategias; La política se centra en los estados de crédito y es coherente con las prácticas y normativas del sector. Sin embargo, existen algunas diferencias de opinión en cuanto al nivel de aprobación de crédito y la validez de los distritos responsables de la ejecución y cobranza judicial. (p. 85)

El segundo material de consulta a nivel nacional es de Ticse (2015) el cual titula “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en Edyficar oficina especial - el Tambo” quien realizo su trabajo de investigación para optar el título de Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del riesgo de crédito sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo.

Las conclusiones a las que arribó la investigadora fueron las siguientes:

- Los resultados obtenidos de probar ciertas hipótesis (a) nos dan Evidencia que lo concluye de Financiera Edyficar Oficina Especial -El Tambo. La evaluación crediticia minimiza eficazmente el crédito vencido. Por lo tanto, es importante una adecuada evaluación del crédito para lograr el propósito propuesto por diversas instituciones financieras. (p. 125)
- Los resultados obtenidos de probar una hipótesis particular (b) nos dan Evidencia que lo concluye de Financiera Edyficar Oficina Especial -El Tambo si se recauda crédito de manera efectiva y minimiza el crédito vencido. Allí Importancia de la restauración crediticia para el establecimiento de políticas que permitan el cumplimiento de promesas contraídas por el cliente para mantener Una cartera diversificada sana y rentable. (p. 125)

El tercer material de consulta a nivel nacional es de Estrada & Gutiérrez (2017) el cual titula “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo, Cajamarca, 2016” quienes realizaron su trabajo de investigación para optar el título de Profesional de Contador Público en la Universidad de Cajamarca.

Tuvo como objetivo examinar cómo afecta el proceso de calificación crediticia en la morosidad de los clientes de crédito de la CMAC en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

Las conclusiones a las que arribó los investigadores fueron las siguientes:

- Una valoración ineficiente del crédito ejecutado por los consultivos posee relación significativa en la morosidad en la agencia de ahorros y crédito (p. 113)
- El análisis de los factores crediticios es principalmente ineficaz cuando: Los asesores de crédito no evalúan adecuadamente los factores cualitativos como: la evaluación incorrecta de las prioridades de inversión Cliente. (p. 113)

El cuarto material de consulta a nivel nacional es de Condor; Taipei (2019) el cual titula “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mibanco – agencia Chupaca – 2018” quienes realizaron su trabajo de investigación para optar el título de Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana los Andes.

Tuvo como objetivo determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de Morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018.

Las conclusiones a las que arribó los investigadores fueron las siguientes:

- Teniendo en cuenta el propósito general del estudio La gestión del riesgo de crédito está relacionada con la tasa de morosidad de Mi banco – agencia Chupaca -2018 se obtuvieron después del procesamiento; Interpretación de los resultados de la ejecución de Spearman Rho Una muestra de 30 colaboradores de instituciones micro financieras, logró obtener relevancia 0.011 de dos colas en el nivel de correlación con una tolerancia del nivel 0.05 de margende error y con el nivel de correlación de 0.458 se considera un nivelde correlación positiva débil, es decir, que no necesariamente una adecuada planificación o gestión del riesgo de crédito conllevará aobtener resultados adecuados de morosidad. (p. 81)

Teniendo en cuenta el propósito específico 1, solicité: Caracterizar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y las tasas de morosidad. En Mi banco – agencia Chupaca - 2018; Pude obtener de acuerdo con el resultado 30 muestras. Siendo el Rho de correlación de rango de Spearman = 0.392 Se establece 0.032. La importancia cuántica es un nivel débilmente positivo. Asegurar un nivel adecuado de evaluación del riesgo crediticio que asumen; Asesores crediticios de instituciones micro financieras para mejorar más adelante La tasa de morosidad de la cartera de préstamos. (p. 81)

El quinto material de consulta a nivel nacional es de Lujan y Cueva (2020) el cual titula “La cartera de créditos y su relación en los resultados financieros y económicos en el banco de la nación, san Borja, lima - 2019” quienes realizaron su trabajo de investigación para optar el título de Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana los Andes.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre la cartera de créditos y los resultados financieros y económicos de la empresa.

Las conclusiones a las que arribó las investigadoras fueron las siguientes:

- Respecto a los resultados obtenidos en la reducción de la hipótesis En general, las carteras de préstamos dependen en gran medida de los resultados de la actividad económica y financiera de Banco de la Nación en 2019, existente 0.850 Correlación positiva significativa. La tasa de recuperación afecta el margen financiero neto de Banco de la Nación en el año 2019.
- El crédito directo se relaciona con los Resultados financieros y económicos de Banco de la Nación en 2019. Existe una correlación positiva promedio entre dimensiones y variables. (pp. 68,69)

El sexto material de consulta a nivel nacional es de Gárate (2017) el cual titula “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016” el mismo que fue elaborado como trabajo de investigación para obtener el título grado académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria en la Universidad César Vallejo.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre administración del riesgo bancario y la morosidad en clientes del BBVA Continental, Moyobamba, en el año 2016.

Las conclusiones a las que arribó el investigador fueron las siguientes:

- Existe una relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de un cliente. Unidad de negocio de BBVA Continental en la provincia de Moyobamba. En 2016 se utilizó la clasificación SBS porque el valor de p fue 0.036. Es menor que 0.05 y no importa si se usa la clasificación de estación. Los valores de p fueron superiores a 0,05 a 0,36 (p. 59)
- Nivel de gestión del riesgo crediticio del cliente en la unidad de negocio BBVA Continental, Moyobamba, 2016. Se calificaron bajo “25%”, “normal” “44%” y “bueno” “31%”. La mayoría de los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarle un préstamo. (p.59)

### 2.1.3. Locales

El primer material de consulta a nivel local fue el trabajo de investigación elaborado por Calloapaza (2017) el cual titula “El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014” el mismo que fue elaborado como trabajo de investigación para obtener el grado académico de Magister en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Privada de Tacna.

Tuvo como objetivo determinar la conducta de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. para determinar los factores dentro y fuera de la entidad financiera para así realizar un manual o políticas de control y monitoreo.

Las conclusiones a las que arribó el investigador fueron las siguientes:

- La evolución de las tasas de morosidad en el período de 2010 a 2014 fue desfavorable después del saldo de la cartera. El retraso logró un crecimiento notable, un crecimiento del 255% sea 2010 el año base. (p. 82)
- Situación de implementación de CMAC Tacna S.A. El período de 2010 a 2014 no es positivo. Conclusiones anteriores sobre el significativo crecimiento de las carteras vencidas. Este alto crecimiento redujo el 1,50% de colocaciones en el período 2010- 2014. (p. 82)

El segundo material de consulta a nivel local fue el trabajo de investigación elaborado por Libora (2018) el cual titula “Factores que se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2015” el mismo que fue elaborado como trabajo de investigación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna

Tuvo como objetivo determinar los elementos macroeconómicos regulados y la gestión de cartera de la morosidad de los créditos concedidos.

Las conclusiones a las que arribó el investigador fueron las siguientes:

- Los factores macroeconómicos están relacionados con la morosidad. Préstamo otorgado por Compartamos Financiera, Tacna 2015. Igualmente, se ha observado que los clientes están rezagados porque hay otras promesas, a pesar de la falta de liquidez se les otorga créditos nuevos. (p. 98)
- Los factores macroeconómicos están relacionados con la gestión de la cartera compartamos Financiera, No conocemos el PBI, la inflación u otras condiciones actuales. Bien la mayoría de los clientes desde el punto de vista del sistema financiero o la economía; También las entidades no tienen una base de datos de clientes morosos o crediticios Rechazado. (p. 98)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Administración de riesgos en las políticas de crédito**

#### **2.2.1.1. Definición de administración de riesgos**

Giler Mantilla, Mendoza Contreras, & Paredes Floril (2016), nos dicen que este es un proceso que consiste en especificar eventos que pueden ocurrir y que afecta el logro de metas y la aplicación de contramedidas diseñadas para reducir la probabilidad o el impacto de estos eventos. La administración de riesgos se da mediante un proceso estructurado, consistente y continuo que utiliza una variedad de herramientas para identificar, evaluar, medir e informar eventos que afectan el logro de objetivos. (p. 40-41)

Asimismo, Lledó (2015), señala que es un proceso sistemático que consiste en la planificación, identificación, análisis, respuesta y control de los riesgos de un proyecto. Este proceso intenta maximizar la probabilidad de que ocurra un evento positivo y minimizar la posibilidad de los no positivos.

#### **2.2.1.2. Definición del Riesgo**

De acuerdo a Soler González, Varela Lorenzo, Oñate Andino, & Naranjo Silva (2018), el riesgo es una pérdida que puede ser causada por algún evento en los puntos vulnerables. El riesgo representa la posibilidad de pérdida que puede provocar que un evento conlleve a consecuencias no realistas. (p. 54-62)

Estupiñán Gaitán (2015), señala, en pocas palabras, que surge un riesgo cuando es probable que ocurra algo negativo o que algo positivo no pase; es por ello que indica que la fortaleza de una empresa es la capacidad que tenga de identificar los riesgos de manera clara y oportuna, para que pueda contrarrestarlos.

### **2.2.1.3. Tipos de Riesgos**

Debido a que el riesgo es sinónimo del concepto de amenaza, se pueden clasificar a los riesgos bajo diferentes tipos de criterios; sin embargo, para este trabajo se ha priorizado a los tipos de riesgos de naturaleza financiera. Según el BBVA (2021) , los tipos de riesgos financieros son:

#### **Riesgo de crédito:**

Ocurre cuando una de las partes de un contrato financiero no cumple en realizar un pago. Es así que, por ejemplo, si un comprador tiene que pedir un préstamo para comprar un carro, implica que debe realizar la devolución del dinero con intereses. El riesgo de crédito se relaciona con la probabilidad de incumplimiento de pago de la deuda.

#### **Riesgo de liquidez:**

Ocurre cuando una de las partes de un contrato posee activos, pero no tiene suficiente liquidez para asumir sus obligaciones. Cuando una empresa no puede afrontar sus deudas a corto plazo ni siquiera al vender sus activos corrientes, la empresa se encuentra en una situación de falta de liquidez. También puede ocurrir que la empresa se encuentre en una etapa de pérdida continua de cartera, hasta el punto de no cumplir con pagar las respectivas remuneraciones a sus empleados.

**Riesgo de mercado:**

Este tipo de riesgo es el que podemos hallar en las operaciones que se encuentran dentro del marco de los mercados financieros. Se distinguen 3 tipos de riesgo en relación a las condiciones de mercado:

- Riesgo de cambio: Se relaciona con la oscilación en el tipo de cambio respecto de una moneda a otra, y afecta principalmente a quienes realizarán inversiones que involucren el tipo cambio de monedas.
- Riesgo de tasas de interés: Se refiere al riesgo de que las tasas de interés aumenten o disminuyan en momentos desfavorables.
- Riesgo de mercado: Este es uno de los riesgos más frecuentes. Este implica el riesgo de pérdida en que incurra la cartera como consecuencia de un elemento u operación que dependa de esa dicha cartera.

**2.2.1.4. Definición de políticas de crédito**

Una política de crédito es una guía técnica que los gerentes financieros de una empresa pueden utilizar para otorgar capacidades de pago a clientes específicos. (ESAN, 2016)

Según Zeballos Puma (2017), las políticas de crédito es un proceso al cual se le aplican tres características fundamentales: Elección y regulación de

crédito, limitaciones y condiciones de crédito, y las políticas de cobranza. Las políticas de crédito rigen los requisitos para otorgar crédito a los clientes y lograr un mejor control de estos. (p. 5)

#### **2.2.1.5. Clases de políticas de crédito**

Morales Castro & Morales Castro (2014), nos señala que existen 3 clases de políticas de crédito:

**Políticas restrictivas:** Se caracterizan por préstamos a muy corto plazo y, dado que el estándar del préstamo es estricto, se emplea una política de recuperación activa. Esta política minimiza la pérdida de cuentas sospechosas y contribuye a la movilización de fondos invertidos en las cuentas. Sin embargo, este tipo de políticas puede provocar una caída en las ventas y los márgenes de ganancia, siendo las inversiones más bajas que aquellas con niveles más altos de ventas, ganancias y cuentas por cobrar. (p. 166)

**Políticas liberales:** Las políticas liberales, a diferencia de las restrictivas, son de envergadura y dan crédito teniendo en cuenta las políticas utilizadas en las políticas de la competencia, no fuerzan el proceso de cobranza ni el periodo de pago de cuotas. Dado que estas políticas aumentan el riesgo de que los clientes no paguen sus préstamos, resultan en un aumento de las cuentas por cobrar y un aumento de las pérdidas por deudas. (p. 166)

**Políticas racionales:** Estas políticas se caracterizan por otorgar préstamos en términos razonables de acuerdo con las características del cliente y el

costo de cobranza. Toman en cuenta los costos incurridos y proporcionan rendimientos razonables. Por lo general, estas políticas son buenas para que las empresas las contraten porque pueden crear un flujo de crédito y recuperación de la inversión. Se lleva a cabo con el propósito de lograr el propósito general de la gestión crediticia y la gestión financiera. (p. 167)

#### **2.2.1.6. Tipos de crédito**

Cumpa Zavaleta (2019) clasifica en 8 tipos de créditos: (p.12-13) **Créditos**

**corporativos:** Crédito otorgado a corporaciones con facturación anual mayor a S/. 200 millones en los últimos dos años, según los últimos estados financieros anuales auditados. También son considerados dentro de esta clasificación a los créditos soberanos dados a bancos multilaterales de desarrollo, instituciones públicas (incluyendo municipios y gobiernos locales), corredores de valores, patrimonios autónomos de seguros de crédito, empresas en el sistema financiero, y los créditos otorgados a fondos de garantía establecidos por ley.

**Créditos a grandes empresas:** Crédito otorgado a personas jurídicas con facturación anual de más de S/. 20 millones, pero no mayor a S/. 200 millones en los últimos dos años, o a los deudores que emitieron instrumentos de deuda en el mercado de capitales el año pasado.

**Créditos a medianas empresas:** Crédito otorgado a personas jurídicas cuya deuda total en el sistema financiero supere S/. 300 000 en los últimos 6 meses y no cumplan con las características de ser considerado una gran empresa. También incluye créditos otorgados a personas con deudas mayor a los S/. 300.000 en los últimos 6 meses, siempre y cuando pertenezca a una deuda de pequeñas o microempresas.

**Créditos a pequeñas empresas:** Para dar este crédito, la deuda total en el sistema financiero (excluyendo hipotecas) debe ser mayor a S/. 20 mil, pero menor a S/. 300 mil en los últimos 6 meses; este crédito se da con el propósito de financiar la prestación de servicios para la comercialización de actividades productivas, otorgado a personas naturales o jurídicas.

**Créditos a microempresas:** Crédito con el propósito de financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgado a personas naturales o jurídicas con deudas (excluyendo hipotecas) en el sistema financiero superiores a S/. 20 mil en los últimos 6 meses.

**Créditos de consumo:** Crédito otorgado a una persona para pagar productos, servicios o gastos que no están relacionados con actividades comerciales.

**Créditos hipotecarios para vivienda:** Crédito otorgado a una persona natural para la adquisición, construcción, renovación, ampliación, mejora o subdivisión de su vivienda. Sin embargo, estos créditos se otorgan bajo una hipoteca debidamente inscrita. Asimismo, por tratarse de un bien futuro, no puede constituir una hipoteca futura, un bien en proceso de independencia, ni una garantía separada sobre el mismo, ya que es un bien en proceso de independencia o inscrito con la inscripción.

## **2.2.2. Morosidad**

### **2.2.2.1. Definición de Morosidad**

Morosidad tiene como significado el no cumplimiento de un contrato específico sobre una fecha de pago explícita; se cataloga como una realización de pago retrasada de la obligación que se tenga con una entidad. (González Pascual & Gomes Bastos, 2014) p. 5

Según Díaz Fernández (2014), la morosidad se refiere al acto de no cumplir con los términos y condiciones determinados en un contrato respecto al pago de crédito que se haya acordado. Las entidades planifican con anticipación los ingresos monetarios, incluyendo el dinero que tiene como concepto ingreso por pago, por lo tanto, esos incumplimientos afectan ese plan. (p. 15)

### **2.2.2.2. Factores de la morosidad**

Según Brachfield (2014), los factores de morosidad serían 6:

#### **Causas de liquidez y problemas financieros:**

El deudor no tiene suficientes fondos autogenerados para cubrir todos los pagos operativos y financieros. El deudor no podrá continuar con los pagos hasta que la causa de la situación de falta de liquidez pueda superarse. Para algunas empresas, esta situación es grave y los pagos de facturas siempre se retrasan. Además, a menudo se trata de empresas muy endeudadas a corto plazo y que tienen estructuras financieras deficientes. Por tanto, el deudor debe encontrar una fórmula para incrementar los ingresos o conseguir recursos económicos a corto o largo plazo para superar esta situación.

**Causas económicas:**

El deudor tiene un problema más grave que la simple diferencia entre cobro y pago, y afecta la base de su negocio. Por lo general, se trata de empresas poco rentables y cuya rentabilidad no es la suficiente para sustentar su negocio. La causa más común es una disminución en las ventas, lo que provoca una disminución en la utilidad operativa.

**Causas circunstanciales:**

Los deudores experimentan problemas temporales como alguna enfermedad, pérdida de negocios, pérdida de pedidos significativos, entrada de competidores foráneos, entre otros.

**Causas culturales:**

Los deudores no realizan pagos porque carecen de una cultura corporativa que les indique que las acciones de pago, aun cuando tengan dinero, debende ser realizadas. Una buena cultura de puntualidad de las obligaciones depago suele estar impulsada por la cultura social general del país.

### **Causas de nivel intelectual:**

Algunos deudores no poseen de la educación y los conocimientos suficientes para comprender que cumplir con sus obligaciones de pago a tiempo es fundamental. Debido al bajo nivel de educación, este tipo de deudores no pueden reconocer el daño que causan al proveedor al atrasar repetidamente los pagos.

### **Causas emocionales:**

Debido a que algunos clientes de créditos cuentan con la solvencia necesaria para realizar un pago de crédito, pero no lo hacen debido a problemas emocionales que puedan estar enfrentando. Es alguno de los casos la molestia con el proveedor por alguna disputa comercial o posiblemente puede haber disputas no resueltas que hayan agravado la relación. Estos deudores castigan de esta forma a sus proveedores por conductas que consideran inapropiadas. También hay casos en los que el cliente de créditos no considera justa la deuda, por lo que no se concibe moralmente forzoso a pagarla y, por ende, no la cancela.

#### **2.2.2.3. Indicadores de morosidad**

La morosidad de las entidades financieras se calcula generalmente a través de tres indicadores de calidad de cartera crediticia, los cuales son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. (Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP - SBS)

**Cartera atrasada:**

La cartera atrasada se refiere al crédito directo que no se cancela ni amortiza en el día en que vence, y que se encuentran atrasada o en situación de recaudación judicial.

**Cartera de alto riesgo:**

Comprende la totalidad de la suma de los créditos que han sido reformados, refinanciados, vencidos y que se encuentran en cobranza judicial.

**Cartera pesada:**

Corresponde a los créditos directos e indirectos, que son los créditos clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas.

De los 3 indicadores mencionados, el más utilizado es el análisis de la calidad de la cartera crediticia, generalmente conocido como la tasa de morosidad, ya que la información contable del banco es de fácil obtención porque la información es de carácter público.

**2.3. Definición de términos básicos****a) Administración**

La administración debe entenderse como un proceso de forma sistemática y organizada del desarrollo de actividades y operaciones a un propósito que componen un ciclo ordenado y razonable. (Nadales, 2018)

#### b) Crédito Bancario

Un crédito bancario es cuando un banco ofrece a una persona o empresa una cantidad a pagar con intereses a plazos previamente acordados. Estos pueden ser para el uso personal, para el negocio, entre otros. (BBVA)

#### c) Evaluación crediticia

Es el grupo de documentos normativos como las políticas de crédito, normativas, documentos que definen el nivel de riesgo crediticio, entre otros. La evaluación crediticia puede ser resumida en la necesidad de determinar racionalmente la voluntad y capacidad de pago de un cliente, que permite establecer el nivel de riesgo de los créditos obtenidos para cumplir con los requisitos económicos. (Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria, 2014)

#### d) Historial crediticio

El historial crediticio es un registro tanto del pasado como del presente de todas las acciones de financiamiento crediticio que una persona ha solicitado. De esta manera, el banco puede verificar si se ha cumplido con sus obligaciones y determinar si es un nuevo candidato a préstamo. (BBVA)

#### e) Implementación

Es poner en marcha o aplicar métodos, medidas, entre otros, con la finalidad de llevar a cabo algo. (Real Academia Española)

## f) Políticas

Orientaciones o pautas que gobiernan la acción de una persona o entidad en un asunto determinado. (Real Academia Española)

## g) Riesgo

Es el grado de incertidumbre asociado con la actividad financiera o comercial, cuanto mayor sea el riesgo, mayor será la rentabilidad esperada. (Banco Central de Reserva del Perú)

## h) Riesgo financiero

El riesgo financiero se refiere a la incertidumbre que surge en el desempeño de una inversión debido a cambios en el campo de la inversión, la imposibilidad de retorno del capital por una parte y la inestabilidad en el mercado financiero. (BBVA)

## i) Tasa de interés

Es el precio que se paga por usar el dinero anteriormente prestado que generalmente está expresado como porcentaje referido a un periodo anual. (Banco Central de Reserva del Perú)

## j) Tasa de morosidad

La tasa de morosidad o índice moroso, calcula el volumen de créditos calificados como morosos sobre la totalidad de operaciones de préstamo y crédito dadas por una entidad financiera. (López Domínguez)

## **2.4. Sistema de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en lamorosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa demorosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- La administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa demorosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- La administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasade morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## 2.5. Sistema de variables

### a) Variable independiente: Administración de riesgos en las políticas de crédito

#### **Definición conceptual:**

Lledó (2015), señala que es un proceso sistemático que consiste en la planificación, identificación, análisis, respuesta y control de los riesgos de un proyecto. Este proceso intenta maximizar la probabilidad de que ocurra un evento positivo y minimizar la posibilidad de los no positivos.

#### **Definición operacional:**

La medición de la administración de riesgos en las políticas de crédito será en base la aplicación de una encuesta dirigido a los colaboradores de la CMAC Cusco.

#### **Dimensiones:**

##### **Dimensión 1: Administración de riesgos en la captación de clientes**

Indicadores:

- Identificación de riesgos en la captación de clientes
- Inventario de los riesgos del área de crédito
- Análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes
- Análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades
- Evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos pre-establecidos.

##### **Dimensión 2: Administración de riesgos en la evaluación del crédito**

Indicadores:

- Controles para una efectiva administración de riesgos
- Comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos
- Aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos
- Identificación de riesgos para evaluar el negocio del cliente

**Dimensión 3: Administración de riesgos en la recuperación del crédito** Indicadores:

- Prevención de riesgos para eliminar amenazas específicas
- Mitigación de riesgos, para reducir la ocurrencia de un riesgo
- Aplicación de un plan de contingencia a los riesgos en la recuperación de crédito
- Probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito

**b) Variable dependiente:**

**Morosidad** Definición

**conceptual:**

Según Díaz Fernández (2014), la morosidad se refiere al acto de no cumplir con los términos y condiciones determinados en un contrato respecto al pago de crédito que se haya acordado. Las entidades planifican con anticipación los ingresos monetarios, incluyendo el dinero que tiene como concepto ingreso por pago, por lo tanto, esos incumplimientos afectan ese plan. (p. 15)

**Definición operacional:**

La medición de la morosidad será en base a la aplicación de una encuesta dirigida a los colaboradores de la CMAC Cusco.

**Dimensiones:****Dimensión 1: Tasa de morosidad**

Indicadores:

- Identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa demorosidad de los clientes
- Análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad depago
- Supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad
- Rotación de cuentas por cobrar en la entidad financiera
- Rotación de cuentas por cobrar y su relación con la buena salud financiera
- Auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito
- Técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago

### **3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación del presente trabajo corresponde al aplicado, el cual, utilizando sus estrategias de contribución definidas de manera específica para caracterizar la realidad social y la optimización de actividades específicas, su desarrollo y mejora, y posibilitando el desarrollo de la creatividad y la innovación. (Vargas, 2009, p.158).

El nivel de la investigación corresponde al nivel relacional porque tiene como objetivo determinar el grado en que las fluctuaciones en uno o más factores coexisten con cambios en una o más dimensiones. (Monje, 2016,p.11).

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación corresponde al nivel relacional porque tiene como objetivo determinar el grado en que las fluctuaciones en uno o más factores coexisten con cambios en una o más dimensiones. (Monje, 2016,p.11).

#### **3.3. Diseño de investigación**

El tipo de diseño corresponde al de tipo no experimental pues no intenta manipular las variables del estudio, solo busca una observación natural del fenómeno observado en un ambiente determinado. (Hernandez Sampieri, 2014)

Asimismo, se trata de una investigación transversal ya que el momento de recolección de datos u observaciones se realizará en un único momento.

### **3.4. Población y muestra del estudio**

#### **3.4.1. Población**

La población estuvo conformada por colaboradores de la Caja municipal de ahorro y crédito Cusco Agencia de la ciudad de Tacna, que desempeñan funciones en el periodo 2020 y 2021 en la oficina de operaciones y finanzas. Para ello se aplicó el instrumento de recolección de datos a 32 analistas de crédito de la entidad.

#### **3.4.2. Muestra**

Hernández, citado en Castro (2003), expresa que si la población es menor de cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra. (p.69)

En razón a esto, se efectuó una muestra censal, aplicando la investigación a todos los sujetos de la población.

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

Un instrumento de medición apropiado es un recurso que los investigadores utilizan para registrar información o datos sobre una variable. En todos los estudios cuantitativos se aplicaron herramientas para medir las variables incluidas en la hipótesis. (Hernandez Sampieri, 2014)

Dentro de la investigación, se contemplarán los instrumentos que le corresponden a cada una de las técnicas seleccionadas. En este caso, el cuestionario.

### **3.5.1. Técnicas**

#### **3.5.1.1. Encuesta**

De acuerdo con López y Fachelli (2015) señala que la encuesta es una técnica de recopilación de datos mediante la investigación de sujetos cuyo objetivo es adquirir sistemáticamente una medida de un concepto derivado de un problema de investigación construido por primera vez antes de la encuesta. La recolección de datos a través de las encuestas se realiza con equipos de recolección de datos (mediciones) y métodos de protocolo (tablas de registro) que plantean preguntas realizadas sobre una población muestra amplia a través de entrevistas caracterizadas por el anonimato de los sujetos. (p. 8)

Previa evaluación en conjunto, con un análisis de los problemas y objetivos planteados, para esta investigación, se optará por tener como técnica principal a la encuesta el cual será aplicado mediante un solo cuestionario para cumplir con los indicadores de ambas variables de estudio, y como técnica complementaria a la entrevista y a la revisión documental.

### **3.5.2. Instrumento**

#### **3.5.2.1. Cuestionario**

Hernandez (2014) define el cuestionario como una de las herramientas más utilizadas para la recopilación de datos es el cuestionario. Consiste en una serie de preguntas sobre una o más variables.

El cuestionario está dirigido a los funcionarios de la oficina de administración de la Caja municipal de Ahorro y Crédito Cusco en la Agencia de la ciudad Tacna.

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

La presente investigación aplica el análisis descriptivo, contribuyendo en un conocimiento más profundo de las variables utilizadas, las cuales son la administración de riesgos en las políticas de crédito y la morosidad.

La mencionada investigación obtenida será clara y confiable, se examinará la información utilizando Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 25.0, con el propósito de obtener gráficos estadísticos que revelaran si la hipótesis planteada se rechaza o no se rechaza.

### **3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación**

Dado que este estudio se llevará a cabo en la región y ciudad de Tacna los resultados son válidos solo en ese lugar, cada región tiene características diferentes, por lo que este recurso para investigadores será útil como referencia.

## **4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros**

A continuación, presentaremos los resultados descriptivos en relación a cada una de las variables, para ello nos valdremos de recursos estadísticos como las tablas de distribución de frecuencias a través de la cuales presentaremos las frecuencias absolutas y relativas de cada uno de los ítems agrupados, convenientemente, en sus dimensiones acorde con la operacionalización de cada variable.

En relación a los ítems, presentaremos una tabla de distribución de frecuencia y un gráfico de sectores en función a las categorías de valoración, asimismo, estos recursos gráficos serán interpretados con base al recuento y los porcentajes.

En relación al análisis dimensional, tendremos en cuenta al eje Y el cual corresponderá a los ítems pertenecientes a la dimensión con número y especificación, por otra parte, en cuanto al eje X, presentaremos las categorías de valoración u opciones de respuesta, asimismo, este eje estará particionado en base al criterio de frecuencia relativa o absoluta, siendo la primera valorada en función al recuento y la segundo en relación al porcentaje.

Posteriormente, se presentarán los resultados gráficamente a través de las figuras que contendrán gráficos de barras agrupadas y apiladas, con etiquetas de valor porcentuales y diferenciadas por colores. De esta manera, realizaremos un análisis descriptivo de las variables estudiadas tomando en cuenta la base de recolección de datos elaborada por el investigador.

## 4.2. Presentación de resultados

**Variable Independiente: Administración de riesgos en políticas de crédito**  
**Dimensión I: Administración de riesgos en la captación de clientes**

**Pregunta 1: ¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes?**

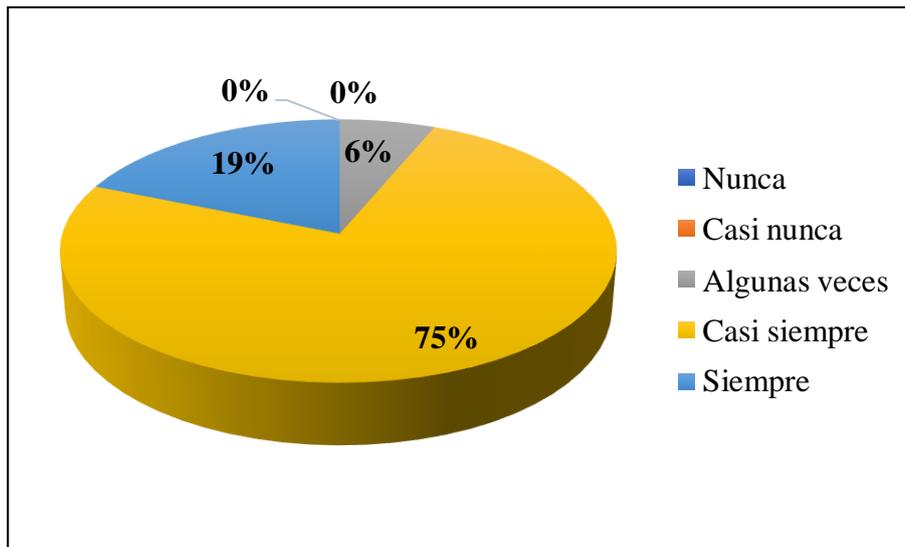
**Tabla 1**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	2	6%
Casi siempre	24	75%
Siempre	6	19%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 1 y Tabla 1, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 2 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 6% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 24 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 75% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 6 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 19% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 2: ¿Se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco?**

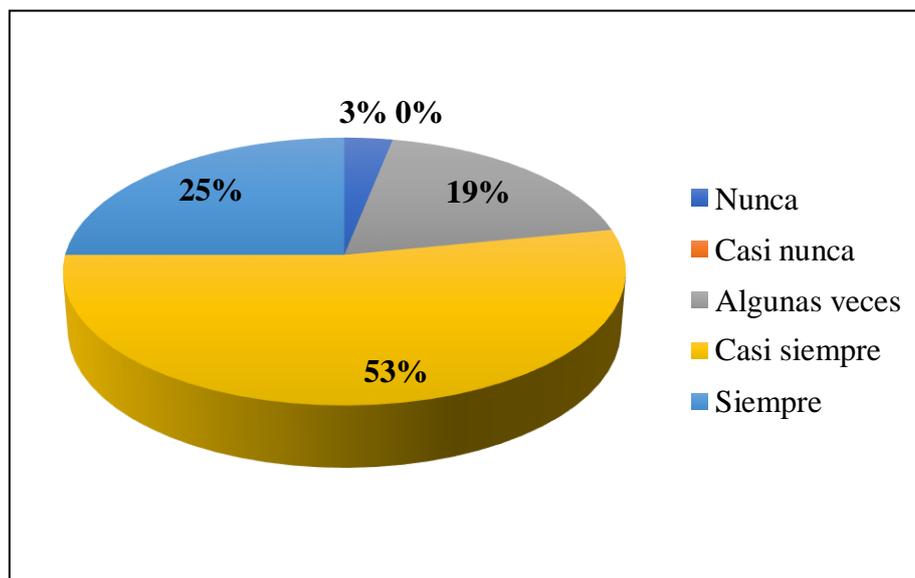
**Tabla 2**

*Distribución según si se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco*

<b>. Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	3%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	6	19%
Casi siempre	17	53%
Siempre	8	25%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Distribución según si se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 2 y Tabla 2, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestado ha señalado que la situación planteada se produce nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 6 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 19% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 8 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 25% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 3: ¿Se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes?**

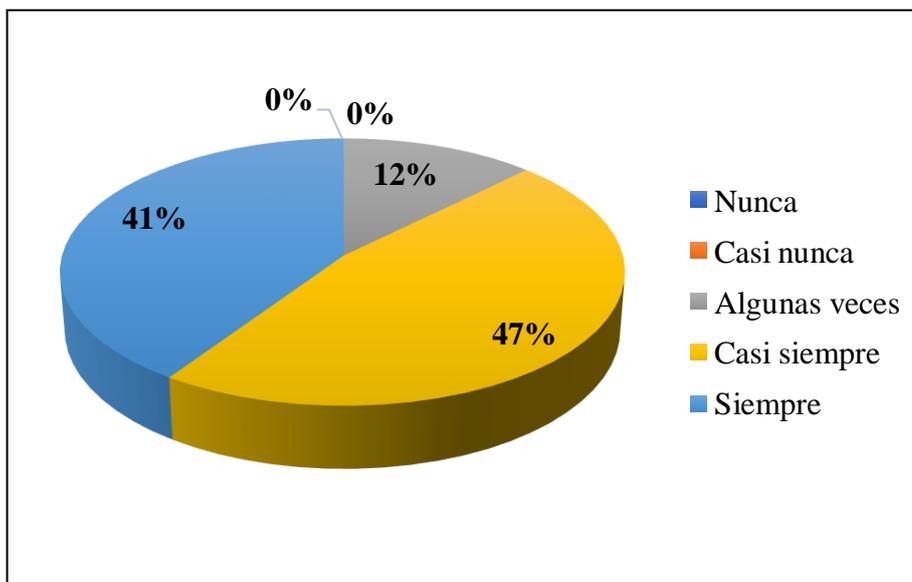
**Tabla 3**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	15	47%
Siempre	13	41%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 3 y Tabla 3, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 4 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 13% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 15 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 47% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 13 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 41% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 4: ¿Se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades?**

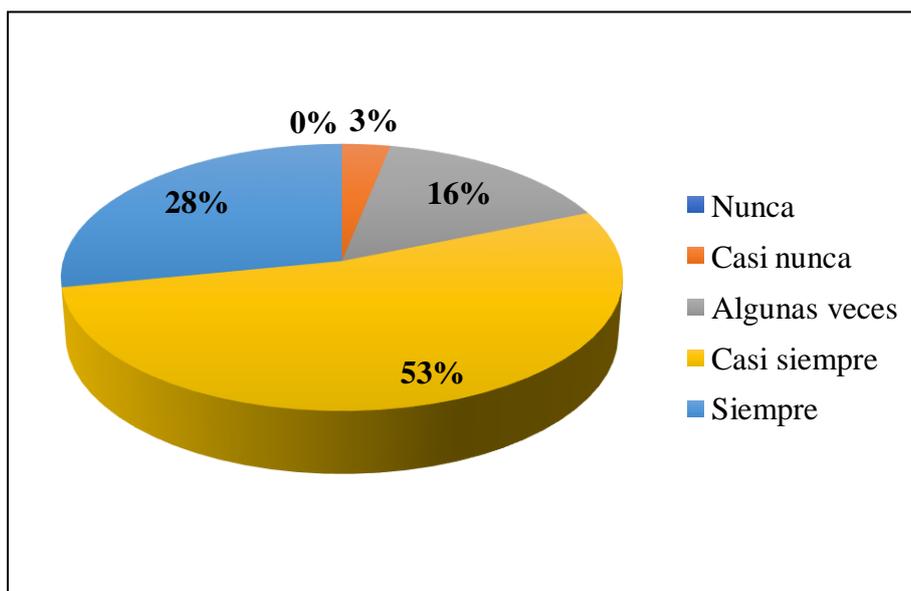
**Tabla 4**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	5	16%
Casi siempre	17	53%
Siempre	9	28%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 4 y Tabla 4, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 5 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 16% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 9 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 28% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 5: ¿Se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido?**

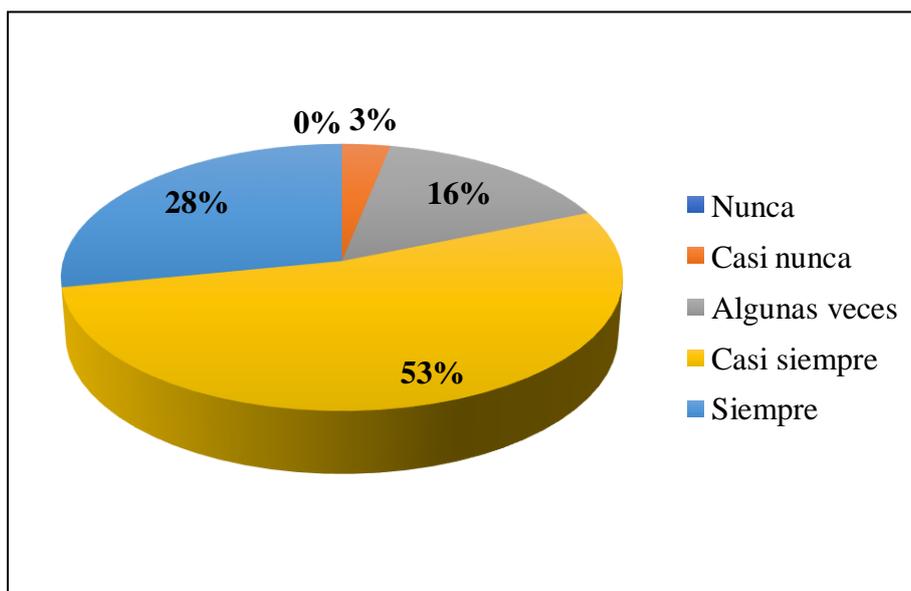
**Tabla 5**

*Distribución según si se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	5	16%
Casi siempre	17	53%
Siempre	9	28%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Distribución según si se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 5 y Tabla 5, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. otro sector conformado por 5 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 16% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 9 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 28% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

## Análisis de la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes

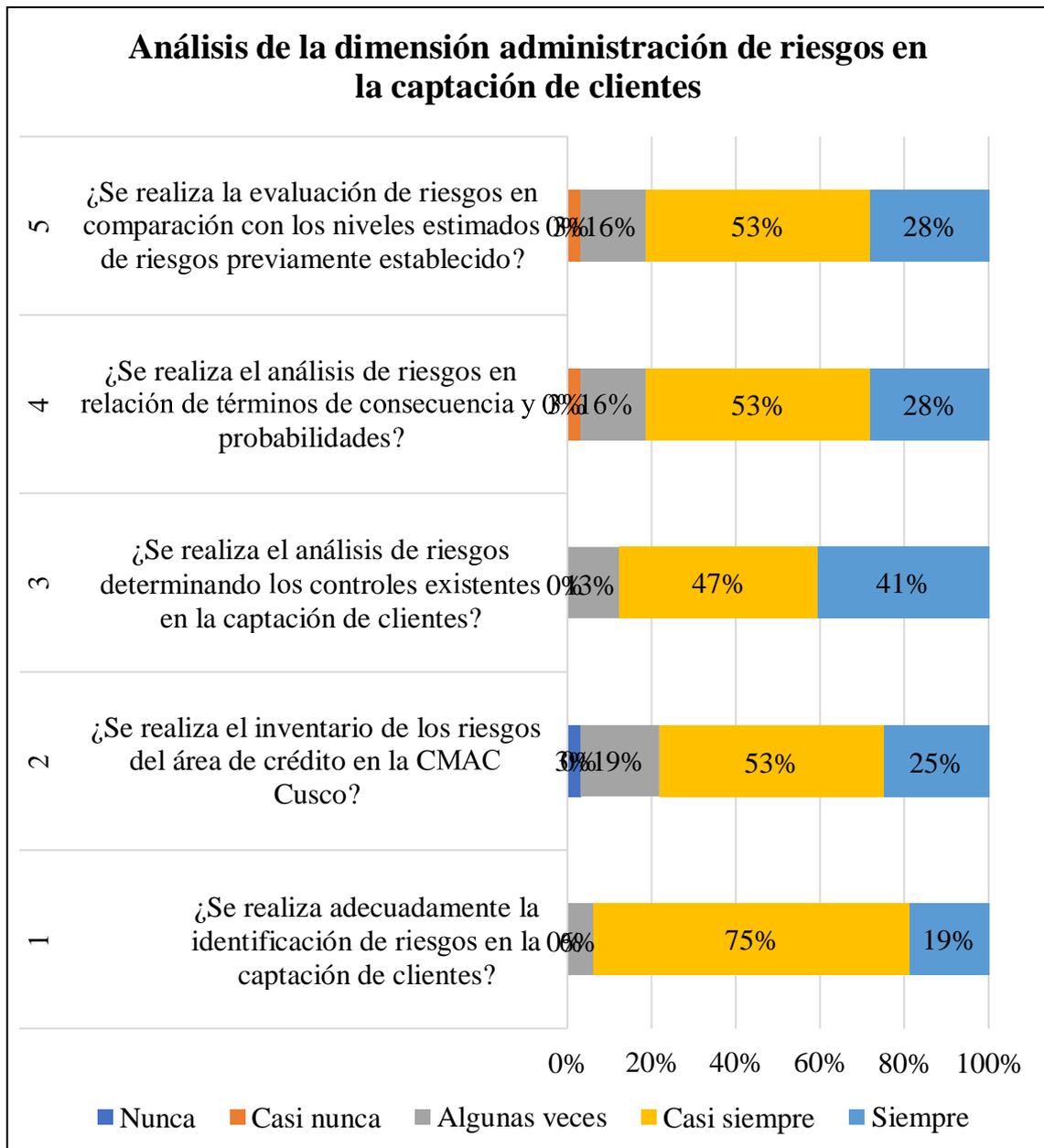
**Tabla 6**

*Análisis de la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes*

N°	<b>Dimensión I: Administración de riesgos en la captación de clientes</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>Algunas veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes?	0	0%	0	0%	2	6%	24	75%	6	19%
2	¿Se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco?	1	3%	0	0%	6	19%	17	53%	8	25%
3	¿Se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes?	0	0%	0	0%	4	13%	15	47%	13	41%
4	¿Se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades?	0	0%	1	3%	5	16%	17	53%	9	28%
5	¿Se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido?	0	0%	1	3%	5	16%	17	53%	9	28%

Figura 6

*Análisis de la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 6 y Tabla 6, en relación a la dimensión administración de riesgos en la captación de clientes, resaltaremos aquellos puntajes críticos sobre los indicadores cuyas valoraciones nos conduzcan a concluir signos de alarma sobre dicho componente. De esta manera, podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente positiva, donde categorías como “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, son las preponderantes.

De esta manera, podemos mencionar el indicador 1, el cual tiene por objetivo medir si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes, donde un sector conformado el 75% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 19% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el principal ítem de la dimensión.

Por otra parte, podemos mencionar el indicador 3, el cual tiene por finalidad medir si se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco, donde un sector conformado el 47% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 41% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el segundo ítem de la dimensión.

Finalmente, podemos mencionar el indicador 4, el cual tiene por finalidad medir si se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades, donde un sector conformado el 81% acumulado de la muestra ha indicado que "casi siempre" o "siempre" se da la situación planteada. Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión es positivo, advirtiendo la presencia de la mayoría de los componentes.

## Dimensión II: Administración de riesgos en la evaluación del crédito

### Pregunta 6: ¿Se realizan controles para una efectiva administración de riesgos?

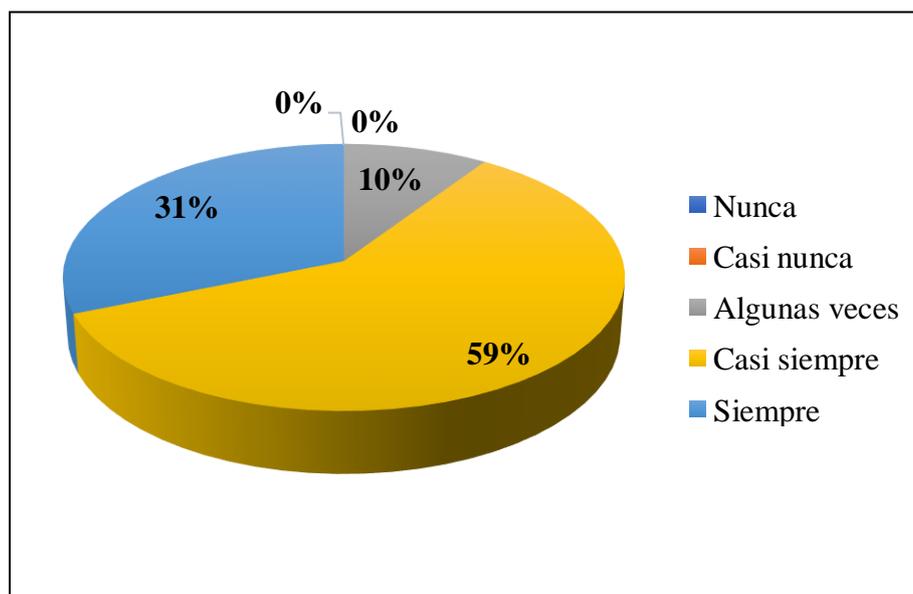
**Tabla 7**

*Distribución según si se realizan controles para una efectiva administración de riesgos*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	9%
Casi siempre	19	59%
Siempre	10	31%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Distribución según si se realizan controles para una efectiva administración de riesgos*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 7 y Tabla 7, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realizan controles para una efectiva administración de riesgos, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 3 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 9% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 19 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 59% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 10 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 31% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 7: ¿Se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza? (RCC y Sentinel)**

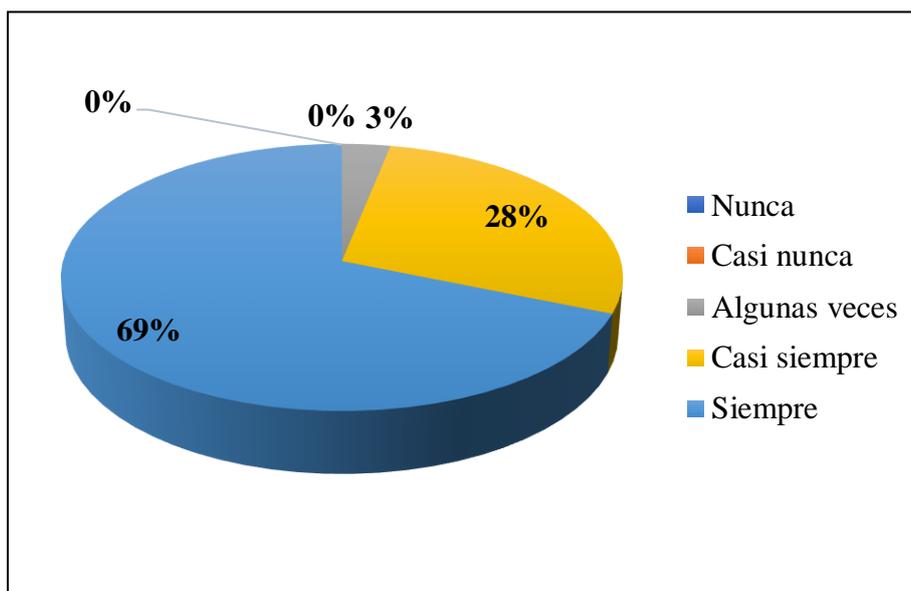
**Tabla 8**

*Distribución según si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	1	3%
Casi siempre	9	28%
Siempre	22	69%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Distribución según si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 8 y Tabla 8, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestado ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 3% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 9 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 28% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 22 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 69% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 8: ¿Se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos?**

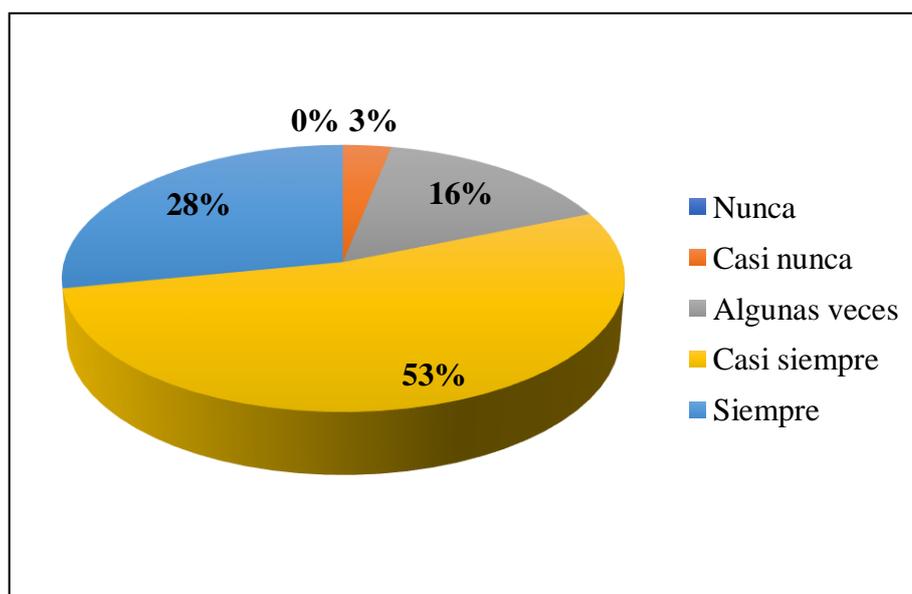
**Tabla 9**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	1	3%
Casi siempre	17	53%
Siempre	14	44%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos.*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 9 y Tabla 9, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 3% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 14 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 44% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 9: ¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente?**

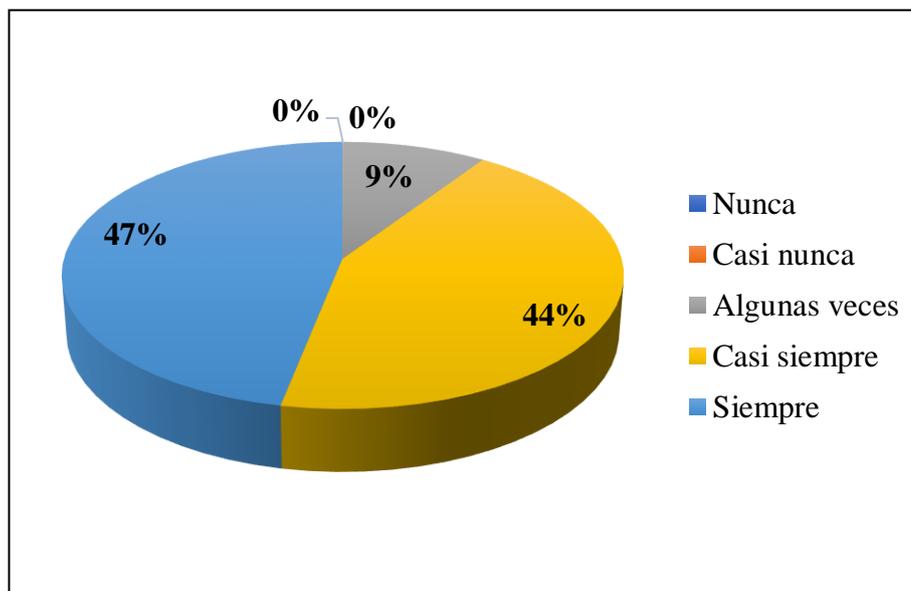
**Tabla 10**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	9%
Casi siempre	14	44%
Siempre	15	47%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 10 y Tabla 10, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 3 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 9% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 14 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 44% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 15 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 47% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

## Análisis de la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito

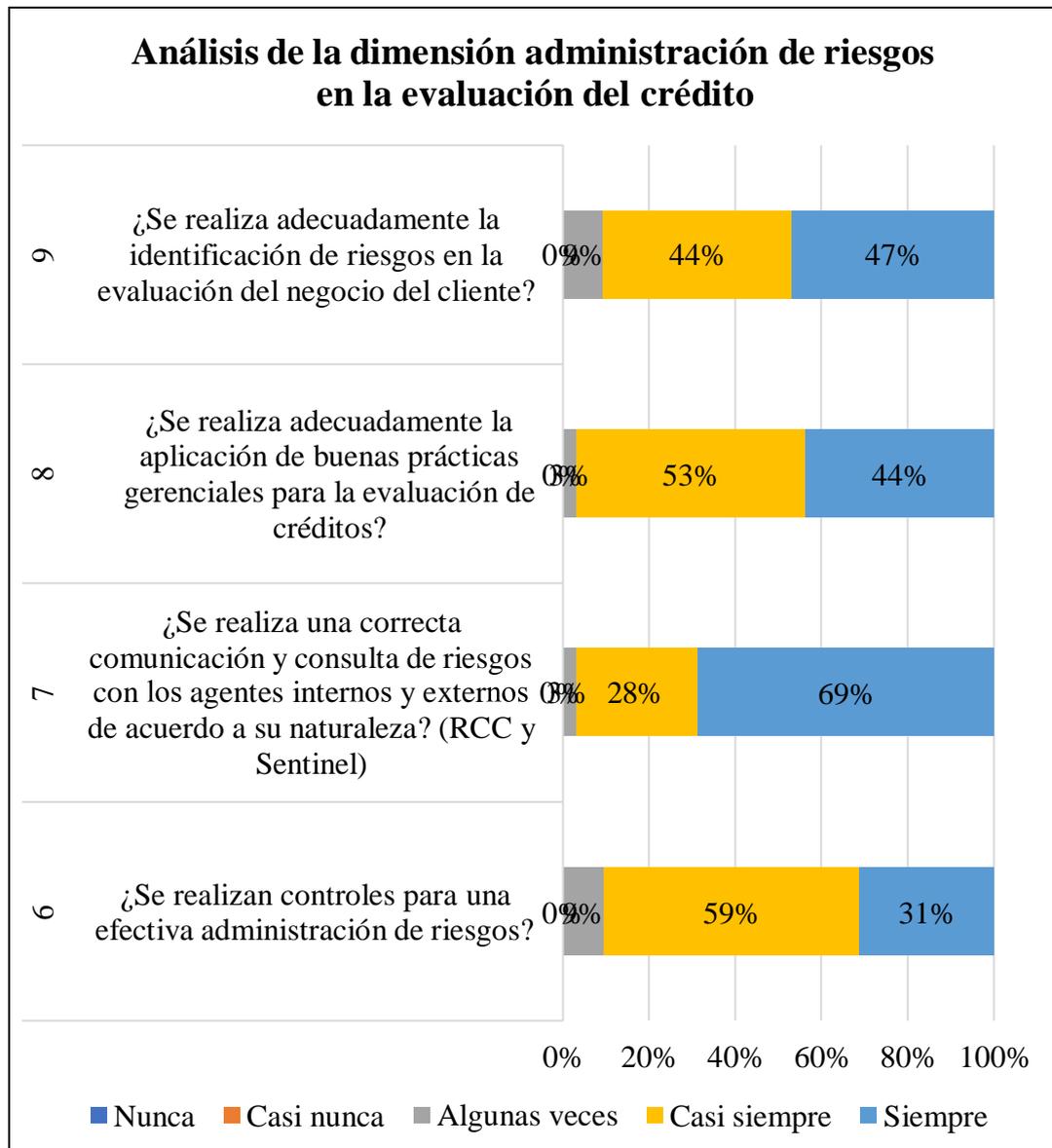
**Tabla 11**

*Análisis de la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito*

N°	<b>Dimensión II: Administración de riesgos en la evaluación del crédito</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>Algunas veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	¿Se realizan controles para una efectiva administración de riesgos?	0	0%	0	0%	3	9%	19	59%	10	31%
7	¿Se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza? (RCC y Sentinel)	0	0%	0	0%	1	3%	9	28%	22	69%
8	¿Se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos?	0	0%	0	0%	1	3%	17	53%	14	44%
9	¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente?	0	0%	0	0%	3	9%	14	44%	15	47%

**Figura 11**

*Análisis de la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 11 y Tabla 11, en relación a la dimensión administración de riesgos en la evaluación del crédito, resaltaremos aquellos puntajes críticos sobre los indicadores cuyas valoraciones nos conduzcan a concluir signos de alarma sobre dicho componente. De esta manera, podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente positiva, donde categorías como “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, son las preponderantes.

De esta manera, podemos mencionar el indicador 7, el cual tiene por objetivo medir si se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos de acuerdo a su naturaleza, donde un sector conformado el 28% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 69% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el principal ítem de la dimensión.

Por otra parte, podemos mencionar el indicador 8, el cual tiene por finalidad medir si realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos, donde un sector conformado el 53% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 44% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el segundo ítem de la dimensión.

Finalmente, podemos mencionar el indicador 9, el cual tiene por finalidad medir si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente, donde un sector conformado el 91% acumulado de la muestra ha indicado que "casi siempre" o "casi nunca" se da la situación planteada. Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión es positivo, advirtiendo la presencia de la mayoría de los componentes.

### Dimensión III: Administración de riesgos en la recuperación del crédito

**Pregunta 10: ¿Se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas?**

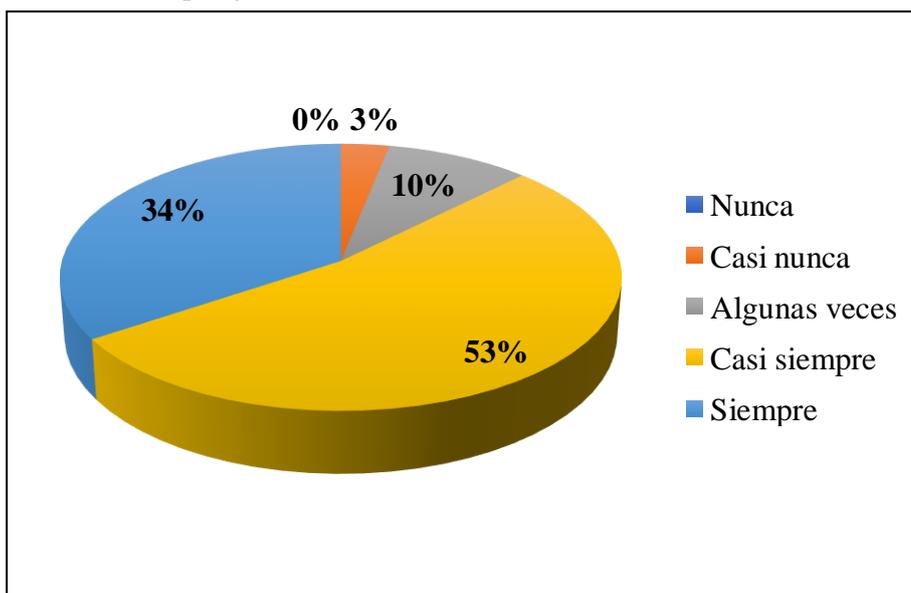
**Tabla 12**

*Distribución según si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	3	9%
Casi siempre	17	53%
Siempre	11	34%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Distribución según si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas.*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 12 y Tabla 12, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestado ha señalado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 3 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 9% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 11 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 34% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 11: ¿Se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo?**

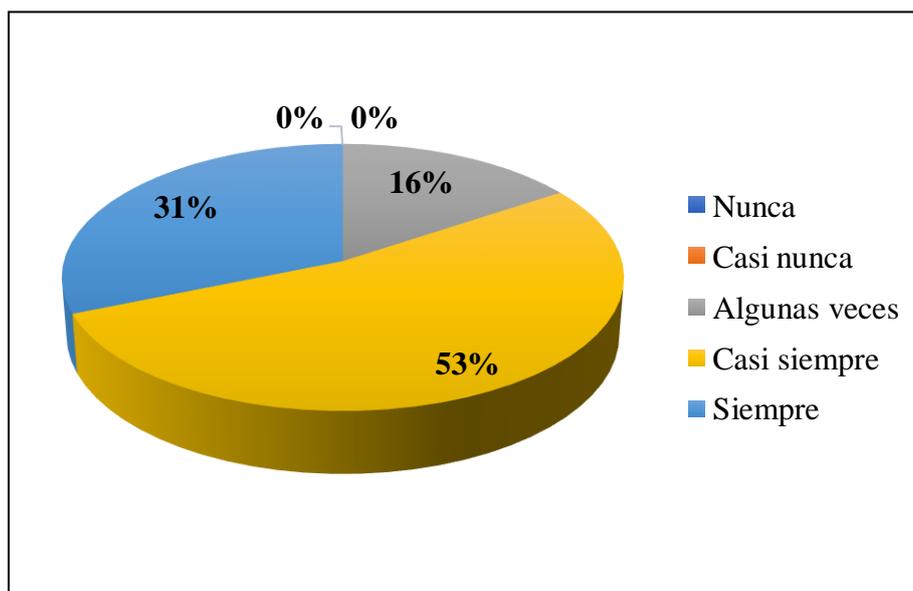
**Tabla 13**

*Distribución según si se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	5	16%
Casi siempre	17	53%
Siempre	10	31%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*Distribución según si se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 13 y Tabla 13, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 5 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 16% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 17 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 53% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 10 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 31% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 12: ¿Se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito?**

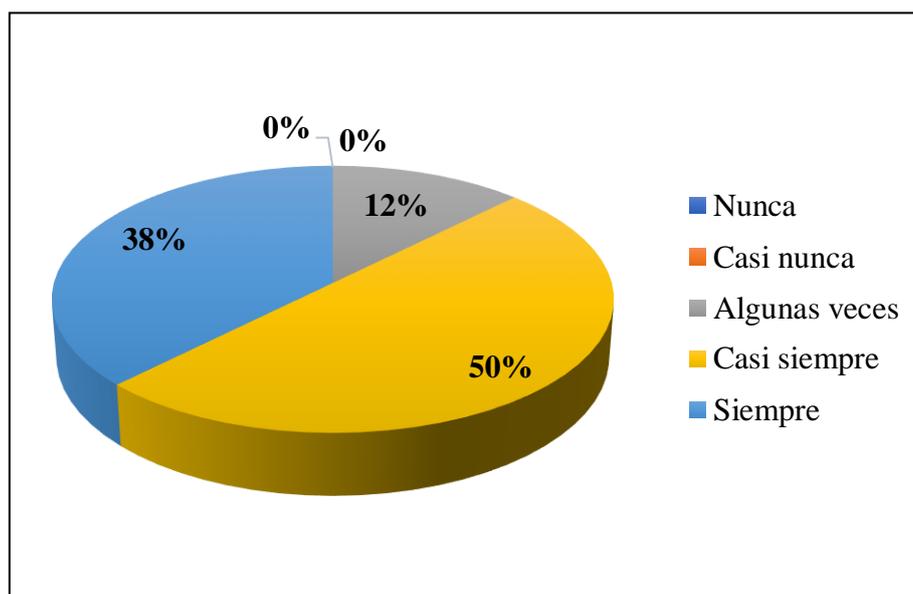
**Tabla 14**

*Distribución según si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito.*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	16	50%
Siempre	12	38%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Distribución según si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito*



**Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 14 y Tabla 14, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 4 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 13% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 16 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 50% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 12 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 38% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 13: ¿Se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito?**

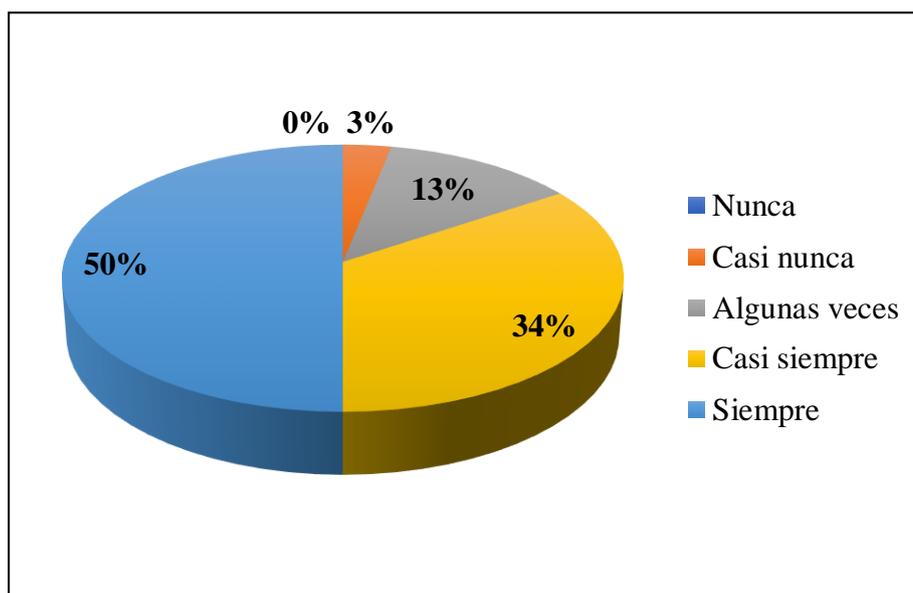
**Tabla 15**

*Distribución según si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	11	34%
Siempre	16	50%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**

*Distribución según si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 15 y Tabla 15, la distribución está conformada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito, han respondido de la siguiente manera:

Un sector conformado por 1 encuestado ha señalado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 4 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 13% del total de la distribución. Por otra parte, otro sector conformado por 11 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 34% de la distribución. Finalmente, un sector conformado por 16 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 50% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

### Análisis de la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito

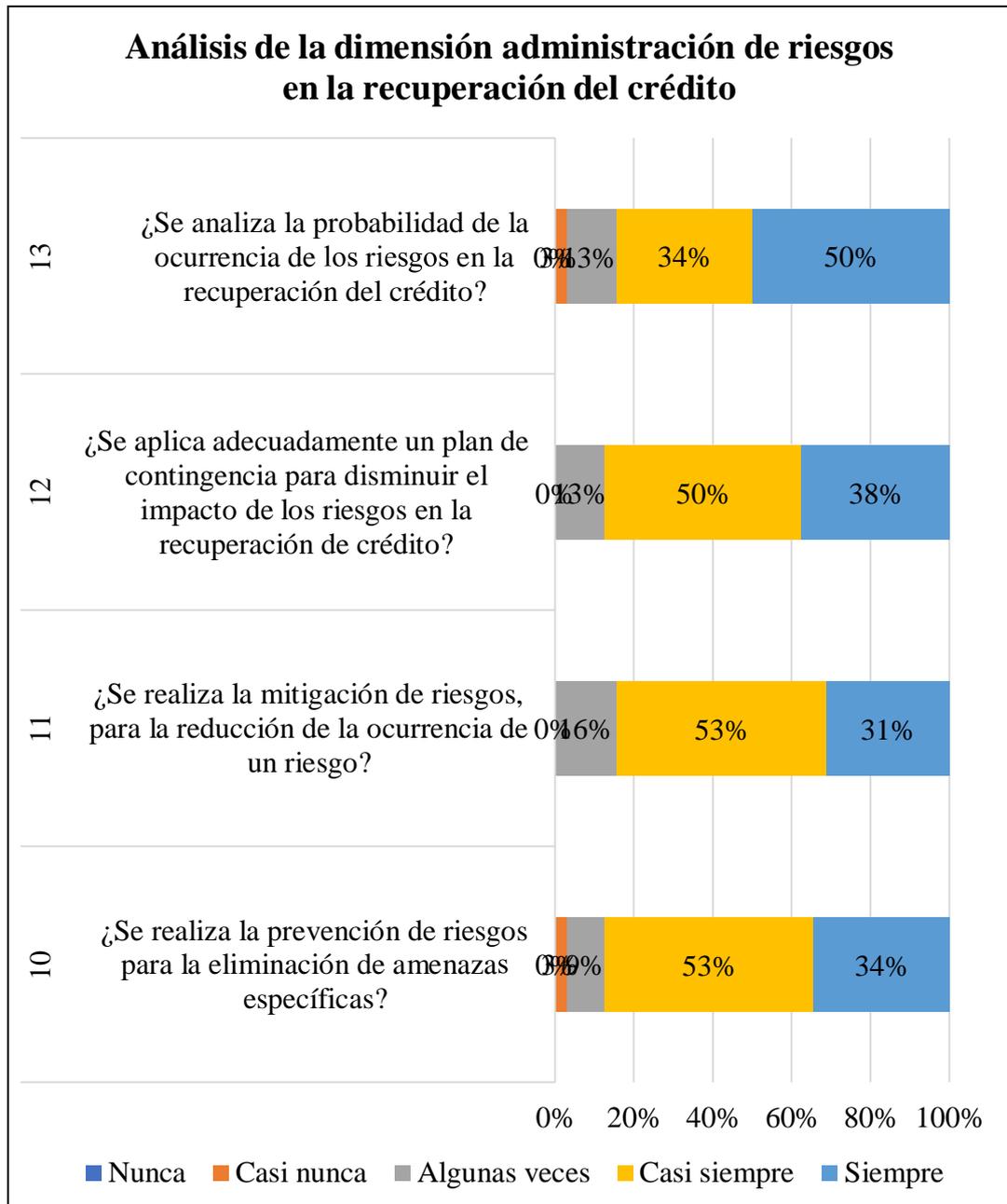
**Tabla 16**

Análisis de la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito

N°	<b>Dimensión III: Administración de riesgos en la recuperación del crédito</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>Algunas veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	¿Se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas?	0	0%	1	3%	3	9%	17	53%	11	34%
11	¿Se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo?	0	0%	0	0%	5	16%	17	53%	10	31%
12	¿Se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito?	0	0%	0	0%	4	13%	16	50%	12	38%
13	¿Se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito?	0	0%	1	3%	4	13%	11	34%	16	50%

**Figura 16**

*Análisis de la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 16 y Tabla 16, en relación a la dimensión administración de riesgos en la recuperación del crédito, resaltaremos aquellos puntajes críticos sobre los indicadores cuyas valoraciones nos conduzcan a concluir signos de alarma sobre dicho componente. De esta manera, podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente positiva, donde categorías como “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, son las preponderantes.

De esta manera, podemos mencionar el indicador 10, el cual tiene por objetivo medir si se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas, donde un sector conformado el 53% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 63% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el principal ítem de la dimensión.

Por otra parte, podemos mencionar el indicador 12, el cual tiene por finalidad medir si se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito, donde un sector conformado el 50% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 38% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el segundo ítem de la dimensión.

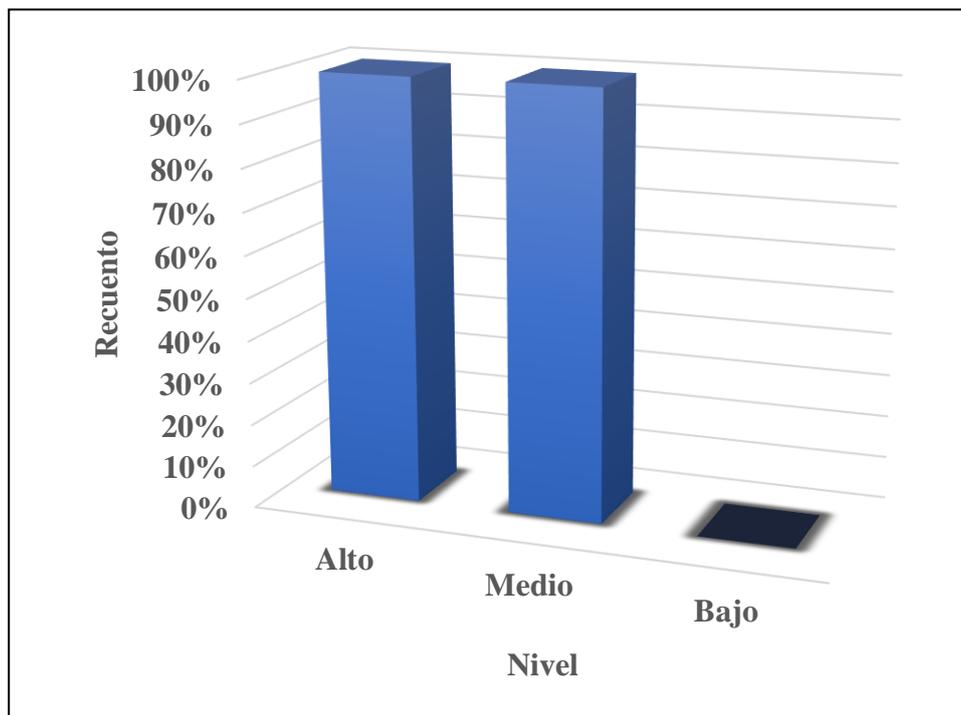
Finalmente, podemos mencionar el indicador 13, el cual tiene por finalidad medir si se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito, donde un sector conformado el 91% acumulado de la muestra ha indicado que "casi siempre" o "siempre" se da la situación planteada. Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión es positivo, advirtiendo la presencia de la mayoría de los componentes.

**Análisis de la variable administración de riesgos en las políticas de crédito****Tabla 17***Análisis de la variable administración de riesgos en las políticas de crédito*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	21	66%
Medio	11	34%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**

Análisis de la variable administración de riesgos en las políticas de crédito



**Variable Dependiente:**

**Morosidad Tasa de morosidad**

**Pregunta 1: ¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes?**

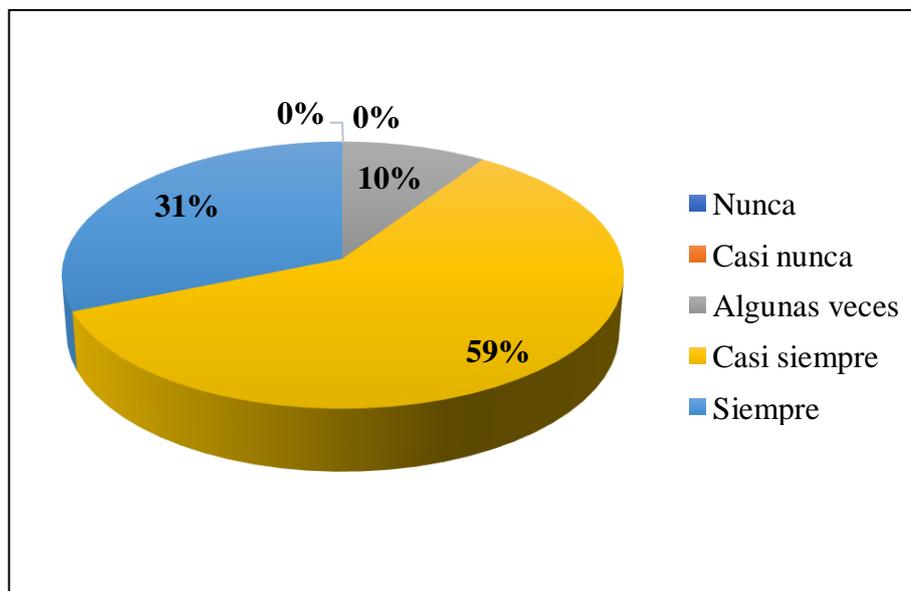
**Tabla 18**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	9%
Casi siempre	19	59%
Siempre	10	31%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**

*Distribución según si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes*



**Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 18 y Tabla 18, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la pregunta acerca de si se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 3 encuestados ha manifestado que la situación planteada se genera algunas veces, este sector representa el 9% del total de la distribución. Por otro lado, otro grupo integrado por 19 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 59% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 10 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 31% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 2: ¿Se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes?**

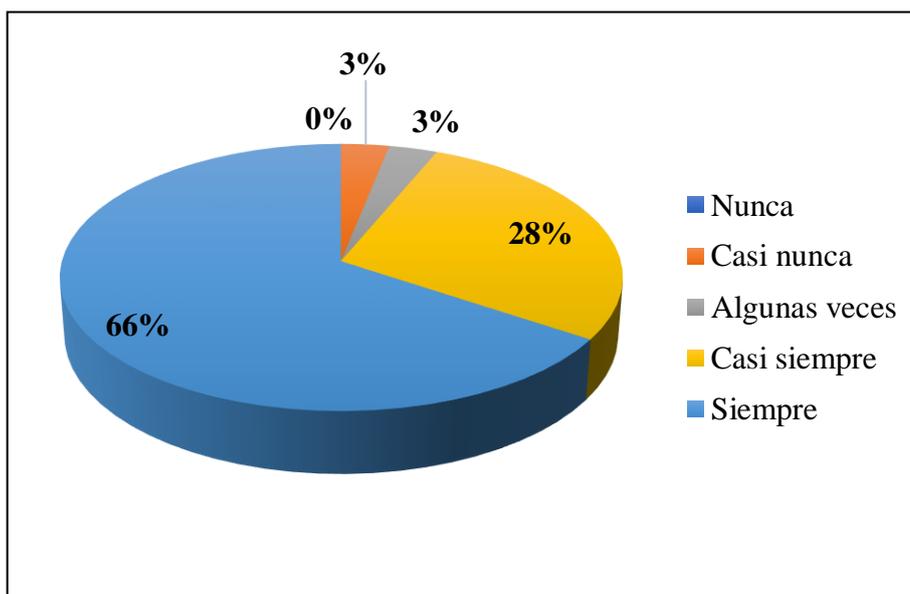
**Tabla 19**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	1	3%
Casi siempre	9	28%
Siempre	21	66%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*Distribución según si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 19 y Tabla 19, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 1 encuestado ha manifestado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Un grupo integrado por 1 encuestado ha manifestado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 3% del total de la distribución. Por otro lado, otro grupo integrado por 9 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 28% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 21 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 66% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 3: ¿Se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad?**

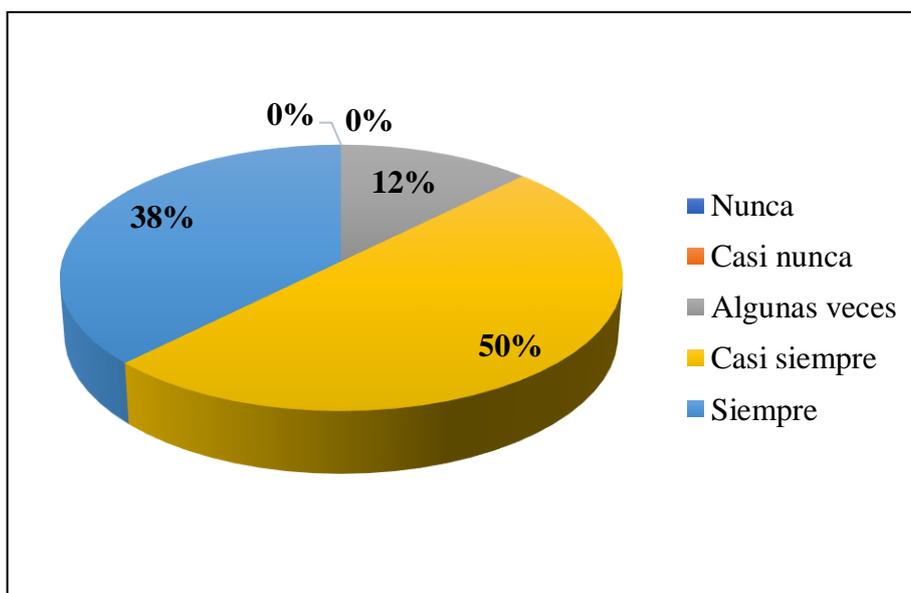
**Tabla 20**

*Distribución según si se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	16	50%
Siempre	12	38%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*Distribución según si se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 20 y Tabla 20, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 4 encuestados ha manifestado que la situación planteada se genera algunas veces, este sector representa el 13% del total de la distribución. Por otro lado, otro grupo integrado por 16 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 50% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 12 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 38% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 4: ¿Se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco?**

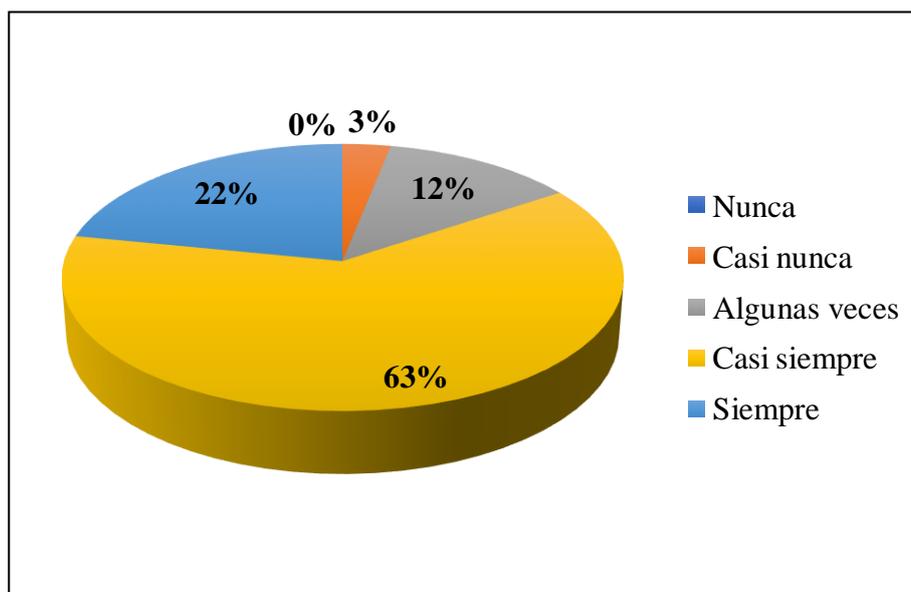
**Tabla 21**

*Distribución según si se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	20	63%
Siempre	7	22%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**

*Distribución según si se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 21 y Tabla 21, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se obtiene una ratio adecuada de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 1 encuestado ha manifestado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 4 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 13% del total de la distribución. Por otro lado, un grupo integrado por 20 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 63% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 7 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 22% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 5: ¿Se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera?**

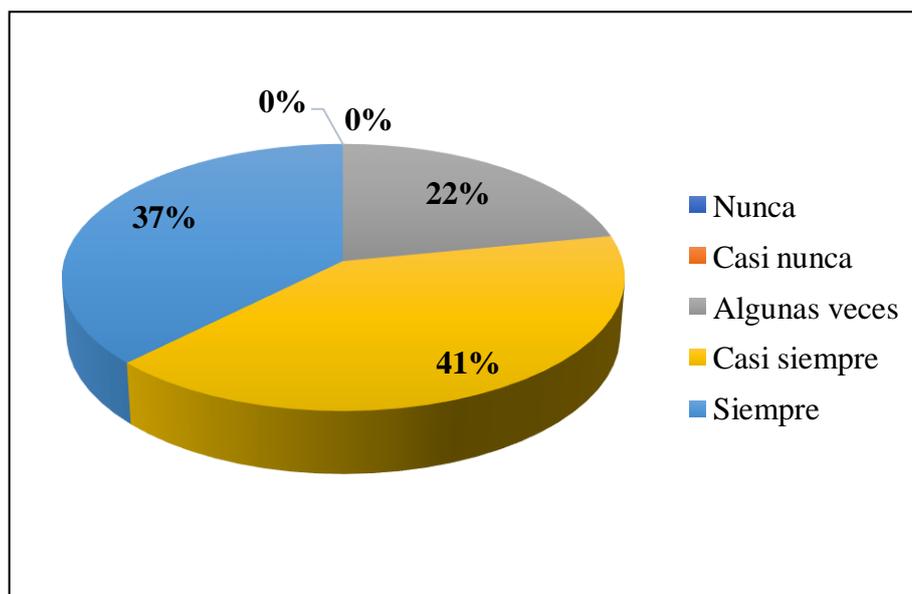
**Tabla 22**

*Distribución según si se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	7	22%
Casi siempre	13	41%
Siempre	12	38%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 22**

*Distribución según si se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 22 y Tabla 22, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 7 encuestados ha manifestado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 22% del total de la distribución. Por otro lado, un grupo integrado por 13 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 41% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 12 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 38% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 6: ¿Se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito?**

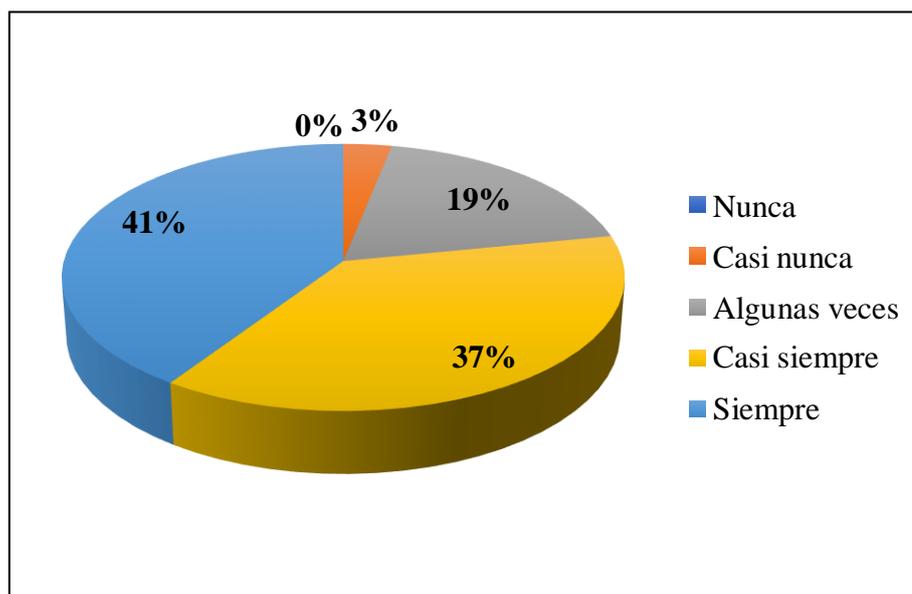
**Tabla 23**

*Distribución según si se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
Algunas veces	6	19%
Casi siempre	12	38%
Siempre	13	41%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 23**

*Distribución según si se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 23 y Tabla 23, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 1 encuestado ha manifestado que la situación planteada se produce casi nunca, este sector representa el 3% del total de la distribución. Otro sector conformado por 6 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 19% del total de la distribución. Por otro lado, un grupo integrado por 12 encuestados ha señalado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 38% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 13 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 41% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 7: ¿El gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente?**

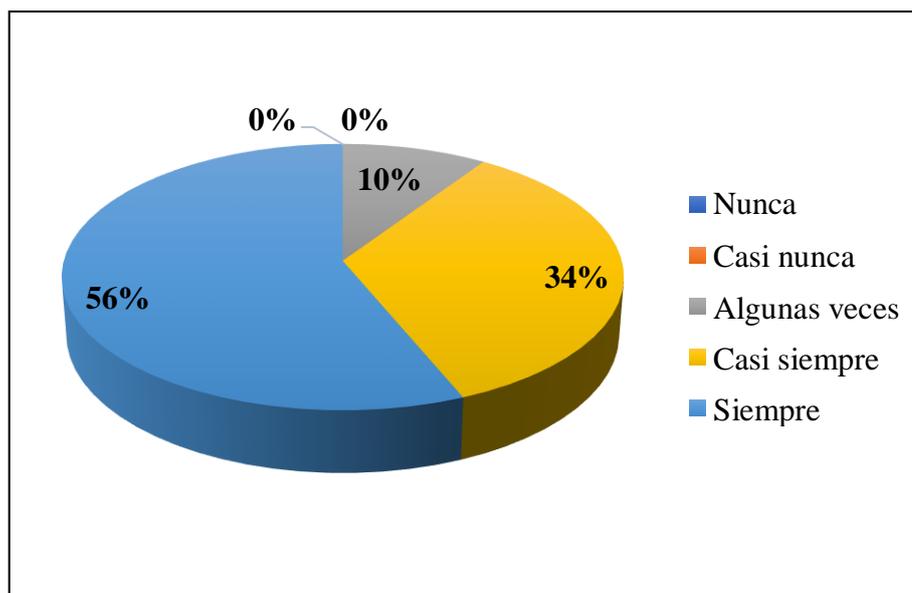
**Tabla 24**

*Distribución según si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	9%
Casi siempre	11	34%
Siempre	18	56%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 24**

*Distribución según si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 24 y Tabla 24, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 3 encuestados ha manifestado que la situación planteada se genera algunas veces, este sector representa el 9% del total de la distribución. Por otro lado, otro grupo integrado por 1 encuestado ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 34% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 18 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 56% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 8: ¿En el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda?**

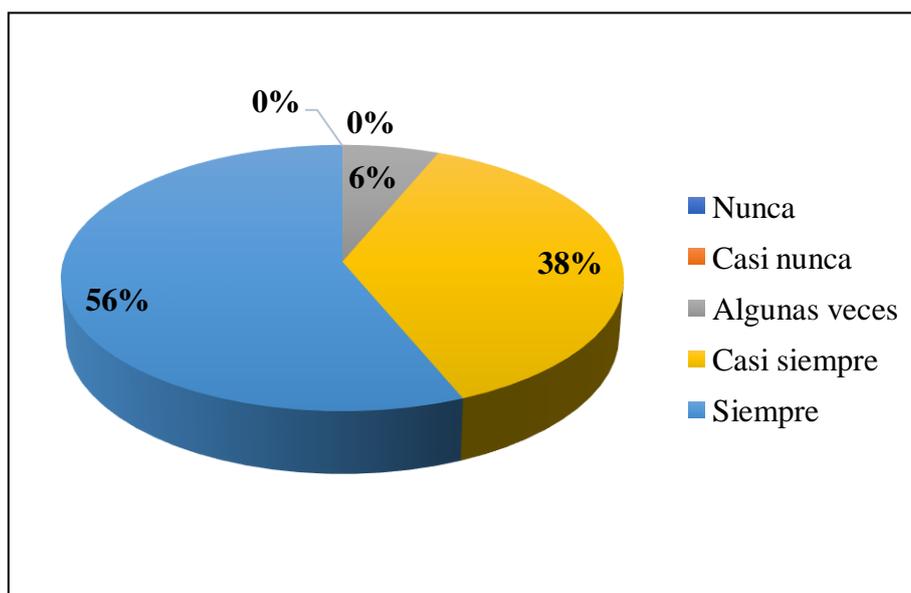
**Tabla 25**

*Distribución según si, el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	2	6%
Casi siempre	12	38%
Siempre	18	56%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 25**

*Distribución según si, el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 25 y Tabla 25, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si, el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 2 encuestados ha manifestado que la situación planteada se genera algunas veces, este sector representa el 6% del total de la distribución. Por otro lado, otro grupo integrado por 12 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual simboliza el 38% de la distribución. Finalmente, otro grupo integrado por 18 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre, lo cual supone el 56% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

**Pregunta 9: ¿Se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas?**

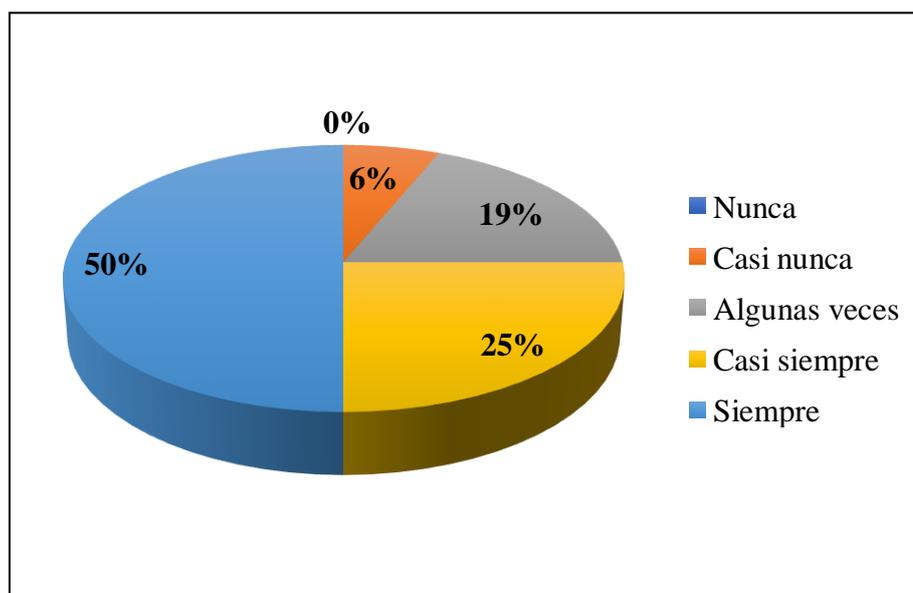
**Tabla 26**

*Distribución según si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	6%
Algunas veces	6	19%
Casi siempre	8	25%
Siempre	16	50%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 26**

*Distribución según si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas*



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 26 y Tabla 26, la distribución se encuentra integrada por 32 encuestados, los cuales, a la cuestión acerca de si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, han respondido de la siguiente manera:

Un grupo integrado por 2 encuestados ha manifestado que la situación planteada se genera casi nunca, este sector representa el 6% del total de la distribución. Un grupo integrado por 6 encuestados ha señalado que la situación planteada se produce algunas veces, este sector representa el 19% del total de la distribución. Por otro lado, un grupo integrado por 8 encuestados ha manifestado que la situación planteada por la pregunta se produce casi siempre lo cual representa el 25% de la distribución. Finalmente, un grupo integrado por 16 encuestados ha indicado que la premisa del ítem se cumple siempre lo cual supone el 50% de la muestra de estudio.

Tal como podemos observar de las respuestas tabuladas, la mayor parte de puntuaciones enunciadas por los encuestados se agrupan en torno a las valoraciones “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, por lo que el balance final del ítem es positivo.

## Índice de tasa de morosidad

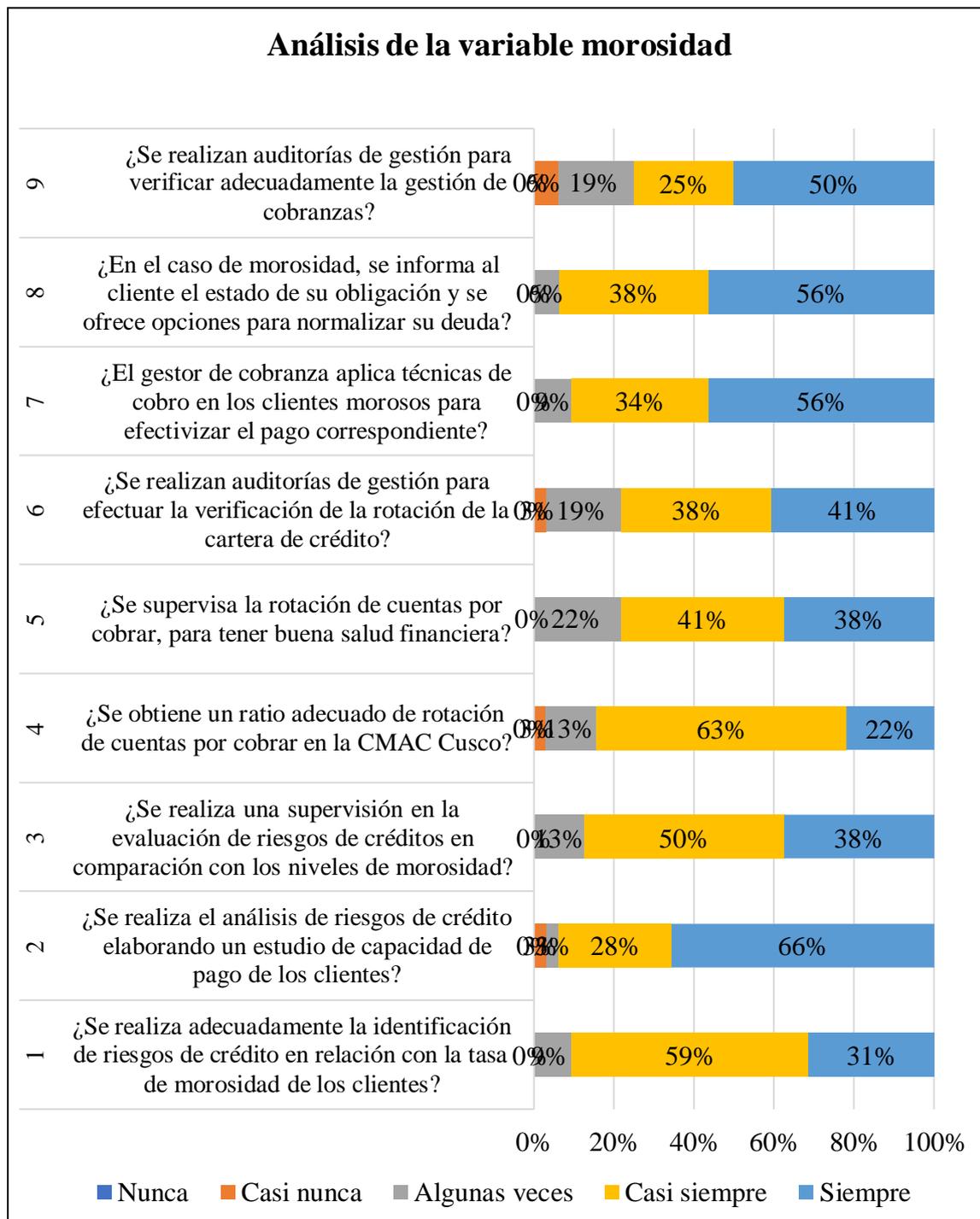
**Tabla 27**

*Análisis de la variable morosidad*

Morosidad	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 ¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes?	0	0%	0	0%	3	9%	19	59%	10	31%
2 ¿Se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes?	0	0%	1	3%	1	3%	9	28%	21	66%
3 ¿Se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad?	0	0%	0	0%	4	13%	16	50%	12	38%
4 ¿Se obtiene una ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco?	0	0%	1	3%	4	13%	20	63%	7	22%
5 ¿Se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera?	0	0%	0	0%	7	22%	13	41%	12	38%
6 ¿Se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito?	0	0%	1	3%	6	19%	12	38%	13	41%
7 ¿El gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente?	0	0%	0	0%	3	9%	11	34%	18	56%
8 ¿En el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda?	0	0%	0	0%	2	6%	12	38%	18	56%
9 ¿Se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas?	0	0%	2	6%	6	19%	8	25%	16	50%

Figura 27

Análisis de la variable morosidad



### **Interpretación:**

Tal como se puede observar de la Figura 27 y Tabla 27, en relación a la variable morosidad, resaltaremos aquellos puntajes críticos sobre los indicadores cuyas valoraciones nos conduzcan a concluir signos de alarma sobre dicho componente. De esta manera, podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente positiva, donde categorías como “algunas veces”, “casi siempre” y “siempre”, son las preponderantes.

De esta manera, podemos mencionar el indicador 2, el cual tiene por objetivo medir si se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes, donde un sector conformado el 28% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 66% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el principal ítem de la dimensión.

Por otra parte, podemos mencionar el indicador 7, el cual tiene por finalidad medir si el gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente, donde un sector conformado el 34% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 56% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el segundo ítem de la dimensión.

Asimismo, tenemos el indicador 8, el cual tiene por finalidad medir si, en el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda, donde un sector conformado el 38% de la muestra ha indicado que "casi siempre" se da la situación planteada, asimismo, un sector equivalente a 56% ha señalado que "siempre" se toma en consideración ese componente, constituyéndose en el segundo ítem de la dimensión.

Finalmente, podemos mencionar el indicador 9, el cual tiene por finalidad medir si se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, donde un sector conformado el 75% acumulado de la muestra ha indicado que "casi siempre" o "siempre" se da la situación planteada. Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión es positivo, advirtiendo la presencia de la mayoría de los componentes.

### Análisis de la variable morosidad

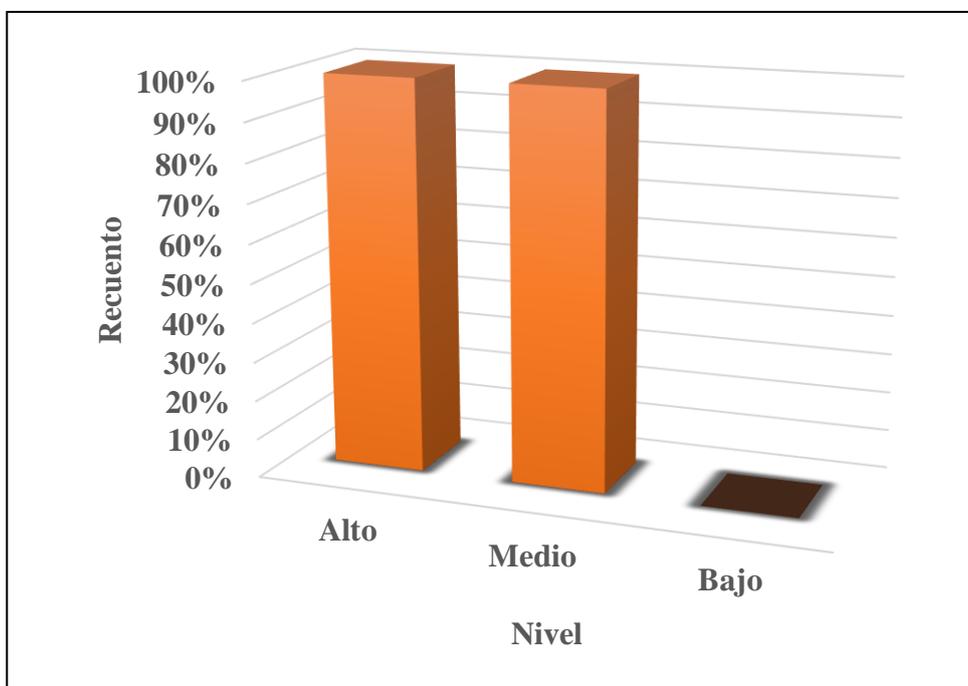
**Tabla 28**

*Análisis de la variable morosidad*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	13	41%
Medio	19	59%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Figura 28**

*Análisis de la variable morosidad*



### 4.3. Contraste de Hipótesis

#### Contraste de la Hipótesis general

##### a) Planteamiento de la Hipótesis

Se plantean las siguientes hipótesis:

- **Ho:** La administración de riesgos en las políticas de crédito no incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020y 2021.
- **Hi:** La administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y2021.

##### b) Nivel de Significancia

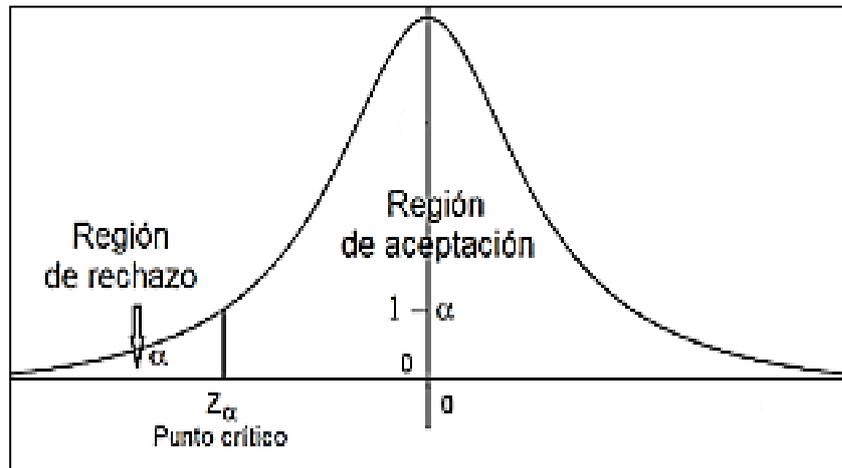
Con relación al nivel de significancia que se toma en cuenta para efectuar la tomade decisiones, este adquiere el valor convenido de 0.05 el cual equivale a un 5% de error acerca de la prueba a realizar, por tanto, este nivel de significancia posibilita medir el nivel de desacierto que el investigador puede permitir.

Como se puede apreciar, dicho valor es tomado como convencional por los investigadores, por tanto, en el presente trabajo se considera un nivel de significancia en base a la costumbre de los investigadores y los trabajos previos contenidos en el estado del arte.

c) **Contraste de la Hipótesis a través del estadístico seleccionado**

**Figura 29**

*Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador*



Fuente: Hernández, 2016, pág. 78.

La prueba que se utiliza para la comprobación de la hipótesis y, por tanto, de la relación hipotética, es el Chi Cuadrado, el cual, bajo su modalidad de independencia, posibilita establecer la existencia de relaciones entre variables con atributos ordinales.

El Chi cuadrado es ideal para diseños con objetivos de corte relacional debido a que posibilita establecer tanto la existencia analítica de relaciones como la intensidad de las mismas a través de sus métricas.

De tal manera, se puede calcular el chi cuadrado mediante las observaciones de los atributos, contando con los valores esperados y la diferencia de esta mostrará el grado de cambio paralelo entre las variables

#### d) Cálculo del p-valor

**Tabla 29**

*Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en las políticas de crédito y la tasa de morosidad*

Verificación de Hipótesis		Administración de riesgos en las políticas de crédito	Tasa de morosidad
Chi Cuadrado de Independencia	Administración de riesgos en las políticas de crédito	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 0,001 32
	Tasa de morosidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,354 0,001 32
<b>Nivel de significancia</b>			<b>0.05</b>

#### e) Regla para la toma de decisiones y parámetros

- No aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05
- Aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05

#### f) Toma de decisión

El resultado de la Tabla 29 muestra un valor  $-p = 0,001$  el cual es inferior al nivel de significancia 0,05 por lo que no se acepta la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la

morosidad, en laCMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## Contraste de la primera hipótesis específica

### a) Planteamiento de la Hipótesis

Se plantean las siguientes hipótesis:

- **H<sub>0</sub>:** La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- **H<sub>1</sub>:** La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### b) Nivel de Significancia

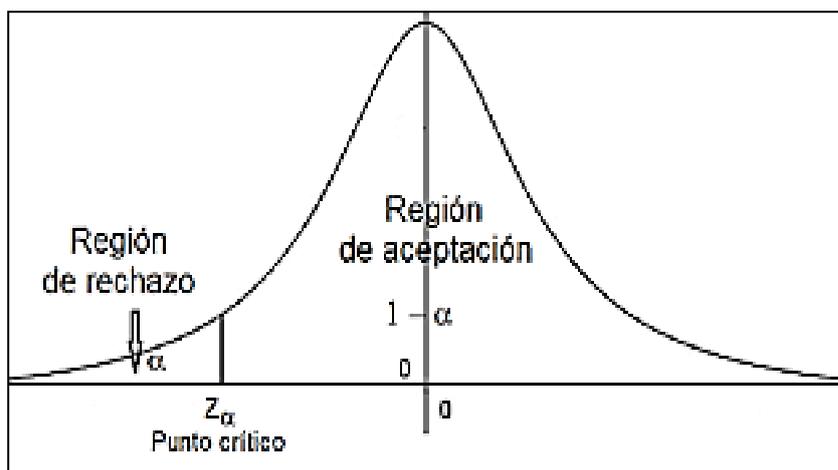
Con relación al nivel de significancia que se toma en cuenta para poder realizar la toma de decisiones, este adquiere el valor convenido de 0.05 el cual equivale a un 5% de error acerca de la prueba a realizar, por tanto, este nivel de significancia posibilita medir el nivel de desacierto que el investigador puede permitir.

Como se puede apreciar, dicho valor es tomado como convencional por los investigadores, por tanto, en el presente trabajo se considera un nivel de significancia en base a la costumbre de los investigadores y los trabajos previos contenidos en el estado del arte.

c) **Contraste de la Hipótesis a través del estadístico seleccionado**

**Figura 30**

*Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador*



Fuente: Hernández, 2016, pág. 78.

La prueba que se utiliza para la comprobación de la hipótesis y, por tanto, de la relación hipotética, es el Chi Cuadrado, el cual, bajo su modalidad de independencia, posibilita establecer la existencia de relaciones entre variables con atributos ordinales.

El Chi cuadrado es ideal para diseños con objetivos de corte relacional debido a que posibilita establecer tanto la existencia analítica de relaciones como la intensidad de las mismas a través de sus métricas.

De tal manera, es posible calcular el chi cuadrado mediante las observaciones de los atributos, contando con los valores expectativa y la diferencia de esta mostrará el grado de cambio paralelo entre las variables.

#### d) Cálculo del p-valor

**Tabla 30**

*Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en la captación de clientes y la tasa de morosidad*

Verificación de Hipótesis			Administración de riesgos en la captación de clientes	Tasa de morosidad
Chi Cuadrado de Independencia	Administración de riesgos en la captación de clientes	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,214
	Tasa de morosidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,214	1
		N	32	32
<b>Nivel de significancia</b>			<b>0.05</b>	

#### e) Regla para la toma de decisiones y parámetros

- No aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05
- Aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05

#### f) Toma de decisión

El resultado de la Tabla 30 muestra un valor  $-p = 0,003$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que no se acepta la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la captación de clientes, incide en

la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## **Contraste de la segunda hipótesis específica**

### **a) Planteamiento de la Hipótesis**

Se plantean las siguientes hipótesis:

- **Ho:** La administración de riesgos en la evaluación del crédito no incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- **Hi:** La administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **b) Nivel de Significancia**

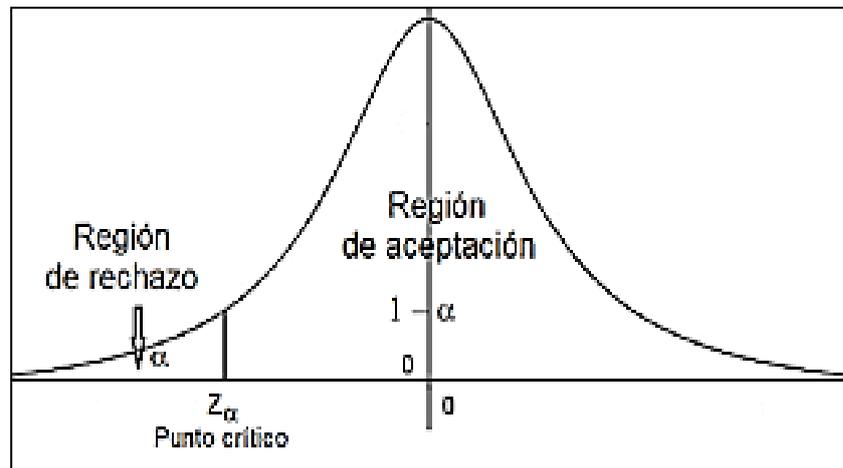
Con relación al nivel de significancia que se toma en cuenta para poder realizar la toma de decisiones, este adquiere el valor convenido de 0.05 el cual equivale a un 5% de error acerca de la prueba a realizar, por tanto, este nivel de significancia posibilita medir el nivel de desacierto que el investigador puede permitir.

Como se puede apreciar, dicho valor es tomado como convencional por los investigadores, por tanto, en el presente trabajo se considera un nivel de significancia en base a la costumbre de los investigadores y los trabajos previos contenidos en el estado del arte.

c) **Contraste de la Hipótesis a través del estadístico seleccionado**

**Figura 31**

*Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador*



Fuente: Hernández, 2016, pág. 78.

La prueba que emplearemos para la verificación de la hipótesis y, por tanto, de la relación hipotetizada, será el Chi Cuadrado, el cual, bajo su modalidad de independencia, nos permite establecer la existencia de relaciones entre variables con atributos ordinales.

El Chi cuadrado es ideal para diseños con objetivos de corte relacional permitiendo establecer tanto la existencia analítica de relaciones como la intensidad de las mismas a través de sus métricas.

Así, seremos capaces de calcular el chi cuadrado a través de las observaciones de los atributos, contando con los valores esperados y la diferencia de esta evidenciará el gran cambio paralelo entre las variables

**d) Cálculo del p-valor**

**Tabla 31**

*Prueba Chi Cuadro de independencia entre administración de riesgos en la evaluación del crédito y la tasa de morosidad*

Verificación de Hipótesis		Administración de riesgos en la evaluación del crédito	Tasa de morosidad
Chi Cuadrado de Independencia	Administración de riesgos en la evaluación del crédito	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1,412 0,041
	Tasa de morosidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,412 0,041
		N	32
		N	32
<b>Nivel de significancia</b>			<b>0.05</b>

**e) Regla para la toma de decisiones y parámetros**

- No aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05
- Aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05

**f) Toma de decisión**

El resultado de la Tabla 31 muestra un valor  $-p = 0,041$  el cual es inferior al nivel de significancia 0,05 por lo que no se acepta la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en

la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## **Contraste de la tercera hipótesis específica**

### **a) Planteamiento de la Hipótesis**

Se plantean las siguientes hipótesis:

- **Ho:** La administración de riesgos en la recuperación del crédito no incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.
- **Hi:** La administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **b) Nivel de Significancia**

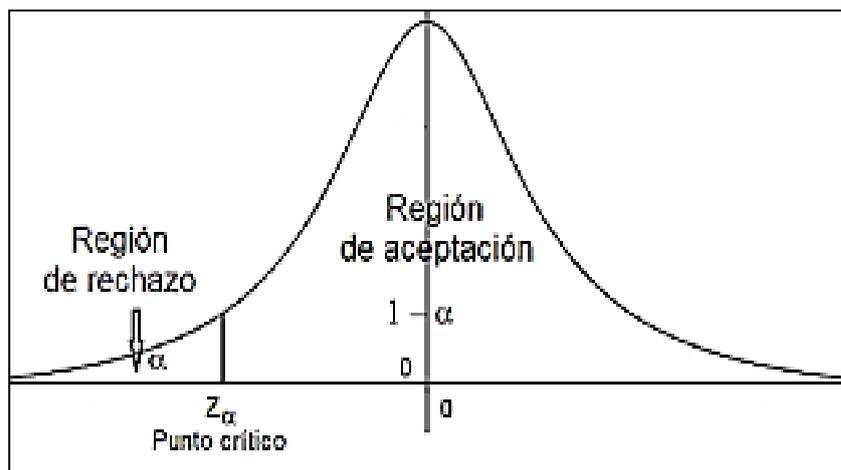
Con relación al nivel de significancia que se toma en cuenta para poder realizar la toma de decisiones, este adquiere el valor convenido de 0.05 el cual equivale a un 5% de error acerca de la prueba a realizar, por tanto, este nivel de significancia posibilita medir el nivel de desacierto que el investigador puede permitir.

Como se puede apreciar, dicho valor es tomado como convencional por los investigadores, por tanto, en el presente trabajo se considera un nivel de significancia en base a la costumbre de los investigadores y los trabajos previos contenidos en el estado del arte.

c) **Contraste de la Hipótesis a través del estadístico seleccionado**

**Figura 32**

*Zona de rechazo y aceptación en la verificación de la hipótesis del investigador*



Fuente: Hernández, 2016, pág. 78.

La prueba que emplearemos para la verificación de la hipótesis y, por tanto, de la relación hipotetizada, será el Chi Cuadrado, el cual, bajo su modalidad de independencia, posibilita establecer la existencia de relaciones entre variables con atributos ordinales.

El Chi cuadrado es ideal para diseños con objetivos de corte relacional debido a que posibilita establecer tanto la existencia analítica de relaciones como la intensidad de las mismas a través de sus métricas.

De tal manera, es posible calcular el chi cuadrado a través de las observaciones de los atributos, contando con los valores esperados y la diferencia de esta evidenciará el gran cambio paralelo entre las variables.

#### d) Cálculo del p-valor

**Tabla 32**

*Prueba Chi Cuadro de independencia entre la administración de riesgos en la recuperación del crédito y la tasa de morosidad*

Verificación de Hipótesis			Administración de riesgos en la recuperación del crédito	Tasa de morosidad
Chi Cuadrado de Independencia	Administración de riesgos en la recuperación del crédito	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,801
	Tasa de morosidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,801	1
		N	32	32
<b>Nivel de significancia</b>			<b>0.05</b>	

#### e) Regla para la toma de decisiones y parámetros

- No aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05
- Aceptar la hipótesis de trabajo si el valor calculado de p es menor al parámetro de 0.05

#### f) Toma de decisión

El resultado de la Tabla 32 muestra un valor  $-p = 0,001$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que no se acepta la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide

en la tasa de morosidad, en la CMAc Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

#### 4.4. Discusión de resultados

En relación al objetivo general, en base a un p-valor de 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021. Estos resultados son colindantes con los presentados por Calloapaza (2017) quien su trabajo de investigación de tipo básico, nivel explicativo y de corte cuantitativo transversal, demostró la relación causal entre el comportamiento moroso y su impacto negativo en los resultados de la gestión de crédito en una entidad de crédito de la ciudad de Tacna. Tal como fluye de los resultados, la evolución y desarrollo de las tasas de morosidad en el periodo comprendido entre el año 2010 y el año 2014 fue negativo.

Asimismo, el investigador demostró la existencia de una correlación entre el crecimiento significativo y las carteras vencidas en el periodo correspondiente al año 2010 y el 2014, lo que se vio reflejado en el crecimiento que se redujo a un 1.50% en el periodo señalado previamente. Asimismo, la investigación develó que entre las principales causas o factores que evitaban corregir el problema de morosidad se encontraba la falta o ausencia de un manual de políticas de control o monitoreo, así como la falta de un protocolo para la evaluación crediticia de los clientes.

Por otra parte, los resultados son parcialmente colindantes con los presentados por Salvador (2015) quien, en su trabajo de investigación de tipo básico, nivel relacional-explicativo, diseño observacional, enfoque cuantitativo transversal, demostró la relación entre la administración del riesgo crediticio y la conducta de morosidad al interior de una cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad Trujillo. Tal como fluye de los

resultados, una mejora constante de la metodología de análisis del perfil del solicitante, así como de las acciones estratégicas y políticas de calificación crediticia redundan positivamente en la evitación de la morosidad al interior de la entidad crediticia. Por otra parte, se advierte la aprobación de técnicas y estrategias que guarden coherencia con el marco normativo de la actividad de crédito, favorece el monitoreo, control y supervisión de las actividades relacionadas con la evaluación del crédito y las posteriores de recuperación.

A resultados similares llega Ticse (2015) quien, en su investigación básica, nivel relacional, tipo observacional y enfoque cuantitativo, demostró la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad en una entidad crediticia de la ciudad del Tambo. Tal como fluye de los resultados, una evaluación crediticia apoyada en protocolos y estándares, favorece un control adecuado de la respuesta crediticia a largo plazo, siendo sus resultados a corto plazo la disminución del crédito vencido. Estos resultados guardan relación con lo señalado por Gutiérrez (2017) quien, en su trabajo de investigación de tipo descriptivo-relacional, diseño observacional y corte cuantitativo, señaló que el crédito vencido tiene entre sus principales factores la falta de cuidado, por parte del analista, considerar una variable cualitativa, en el marco de la evaluación crediticia, que es la prioridad de inversión del cliente.

En relación al primer objetivo específico, en base a un p-valor de 0,003 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021. Estos resultados son colindantes con los presentados por Lujan y Cueva (2020) quienes, en su tesis de tipo básico, nivel relacional, enfoque cuantitativo y de corte transversal, demostró la relación entre la cartera de créditos y los resultados financieros del Banco de la Nación del Perú. Tal

como fluye de los resultados, la cartera de créditos está conformada por todas las opciones de créditos disponibles en función al perfil crediticio del solicitante y al resultado de las operaciones del último año fiscal, en ese sentido, esta se ajusta en función al resultado del último año, ya que la capacidad de crédito se expresa en el marco de la liquidez de la entidad.

A resultados similares arribó el investigador Pérez (2014) quien, en su tesis de tipo básico, nivel relacional, tipo transversal y de enfoque cuantitativo, demostró la relación causal explicativa entre la administración de riesgo y la morosidad en una entidad crediticia de la ciudad de Tungurahua. Tal como fluye de los resultados, la cartera crediticia se vio condicionada por los resultados de las operaciones el año anterior al evaluado, en ese sentido, el porcentaje obtenido fue de 18.40% lo cual guardó relación fuerte en relación al sistema de gestión de riesgo crediticio implementado el periodo anterior.

En relación al segundo objetivo específico, en base a un p-valor de 0,041 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021. Estos resultados son colindantes con los presentados por Libora (2018) quien, en su tesis de tipo básico, nivel relacional, corte cuantitativo y enfoque transversal, demostró la existencia de factores asociados a la morosidad de los clientes que adquirieron créditos en el año 2015 en una entidad crediticia de la ciudad de Tacna. Tal como fluye de los resultados, el factor que predice mejor la morosidad es la falta de liquidez, la cual no es tomada en cuenta adecuadamente por los analistas de crédito, quienes les conducen el crédito sin una evaluación previa. Por otra parte, se acusa la falta de una base de datos de clientes morosos o de clientes ubicados en la categoría de crediticios rechazados, por lo que la

base de la toma de decisiones dentro de las entidades crediticias no parte de información objetiva, cierta ni razonable. Finalmente, se señalan otros factores de corte macroeconómico, como la inflación, la subida de los precios y la subida de la canasta familiar, lo que puede eventualmente perjudicar la capacidad de respuesta de los deudores.

Estos resultados guardan relación con lo señalado por Gutiérrez (2017) quien, en su trabajo de investigación de tipo descriptivo-relacional, diseño observacional y corte cuantitativo, señaló que el crédito vencido tiene entre sus principales factores la falta de cuidado, por parte del analista, considerar una variable cualitativa, en el marco de la evaluación crediticia, que es la prioridad de inversión del cliente.

En relación al tercer objetivo específico, en base a un p-valor de 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

Estos resultados son colindantes con los presentados por Gárate (2017) quien, en su tesis de tipo fundamental, nivel relacional, enfoque cuantitativo y de diseño observacional, demostró la existencia de una relación significativa entre la gestión de riesgo de crédito y la morosidad de clientes en una entidad prestadora de servicios de crédito de la ciudad de Moyobamba. Tal como fluye de los resultados, las estrategias de reparación de créditos son aplicadas en forma desconcertada y fragmentada. Por otra parte, se demostró la ausencia de un manual de procedimientos para la reparación de créditos, dejándose a la discrecionalidad del analista la mejor estrategia para proceder a la cobranza. Por otra parte, no existe una base de datos sistematizada de los deudores que permita contabilizar las diferentes estrategias de recuperación de crédito que se han

aplicado al caso, lo que obsta un monitoreo completo de la situación de cada deudor e incrementar la fiabilidad de la toma de decisiones por parte de los analistas. Entre las estrategias se pudo advertir la llamada telefónica, la visita personal y la notificación escrita.

A resultados similares arribó Pérez (2014) quien, en su tesis de tipo básico, nivel relacional, tipo transversal y de enfoque cuantitativo, demostró la relación causal explicativa entre la administración de riesgo y la morosidad en una entidad crediticia de la ciudad de Tungurahua. Tal como fluye de los resultados entre las estrategias de recuperación de crédito implementadas por la entidad bancaria se encontraba la visita domiciliar, las llamadas telefónicas y las notificaciones, lo cual se relacionó en forma fuerte con la gestión de crédito al interior de la entidad. Estas medidas, en conjunto, con una evaluación del riesgo crediticio se relacionó con una reducción significativa de la morosidad.

Por otra parte, Tierra (2015) en su trabajo de investigación relacional y de corte transversal sobre el riesgo de crédito y la morosidad, resaltó el impacto benéfico que acarrea el análisis del perfil crediticio para fines de segmentación de las estrategias más eficaces de recuperación de crédito, por otra parte, se aconseja una mejor capacitación del personal con la finalidad de conectar e integrar su labor al interior de la entidad y la actividad de campo, concretamente, las actividades relacionadas con el área de cobranza.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

En relación al problema general, en base a un p-valor de 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **SEGUNDA**

En relación al primer problema específico, en base a un p-valor de 0,003 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **TERCERA**

En relación al segundo problema específico, en base a un p-valor de 0,041 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

### **CUARTA**

En relación al tercer problema específico, en base a un p-valor de 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda a la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, realizar auditorías de gestión periódicas con la finalidad de cuantificar el impacto negativo de la morosidad e implementar mecanismos correctivos y preventivos sobre los fallos o amenazas detectadas.

### **SEGUNDA**

Se recomienda a la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, continuar con las actividades para la supervisión y monitoreo de los riesgos inherentes a la captación de clientes, asimismo, mejorar lo tocante al inventario de riesgos del área de crédito con la finalidad de minimizar los riesgos en los que incurre la entidad crediticia.

### **TERCERA**

Se recomienda a la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, actualizar los protocolos relacionados con la identificación de los riesgos en la evaluación del negocio del cliente. Asimismo, se sugiere capacitar al personal acerca de las buenas prácticas para la evaluación de créditos.

### **CUARTA**

Se recomienda a la CMAC Cusco S.A. agencia Tacna, capacitar al personal encargado del área crediticia sobre los planes de contingencia y los mecanismos de recuperación de créditos, con la finalidad de reducir el impacto negativo del incumplimiento o morosidad de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (s.f.). *BCRP*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BBVA. (s.f.). Obtenido de <https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/prestamos/que-es-un-prestamo-bancario.html>
- BBVA. (28 de Junio de 2021). *Educación Financiera: BBVA*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- BBVA.(s.f.). *BBVA*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/como-mantener-un-buen-historial-credicio.html>
- Brachfield, P. (20 de Diciembre de 2014). *Brachfield: Credit & Risk Consultants*. Recuperado el 16 de octubre de 2021, de <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>
- Cañahuara, B. C. (2017). *El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna s.a. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna periodo 2010-2014*. Tesis de Grado, Universidad privada de Tacna. Obtenido de [https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/486/Calloapaza\\_Ca%C3%B1ahuara\\_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/486/Calloapaza_Ca%C3%B1ahuara_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Segundaed.) Caracas: Uyapal. Obtenido de [http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Por%20su%20parte%20Hern%C3%A1ndez%20citado,a%20la%20muestra%22%20\(p](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Por%20su%20parte%20Hern%C3%A1ndez%20citado,a%20la%20muestra%22%20(p)
- CHACHA, J. P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorroy crédito coorambato cía. Ltda. Del cantón Ambato*. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Condor Martinez, K. W., & Taipe Sobrevilla, J. Y. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia Chupaca – 2018*. Tesis de Grado, Universidad Peruana los Andes. Obtenido de: [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037\\_77019731\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cumpa Zavaleta, J. J. (2019). *Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador público, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta\\_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz Fernández, M. J. (2014). *La morosidad. Cobro y prevención*. Formación ALCALA.

ESAN. (13 de Diciembre de 2016). *Conexión ESAN*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Estrada Casas, S. S., & Gutiérrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal dela caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Tesis de Grado, Universidad de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TEISIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=psK4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=administraci%C3%B3n+de+riesgos&ots=v4-yNN-pzu&sig=YZNB3DaqK9DDVRDUO-jbzoK2wsA&redir\\_esc=y#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20de%20riesgos&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=psK4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=administraci%C3%B3n+de+riesgos&ots=v4-yNN-pzu&sig=YZNB3DaqK9DDVRDUO-jbzoK2wsA&redir_esc=y#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20de%20riesgos&f=false)

Fiallos, G. E. (2014). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la*

*morosidadde la cooperativa de ahorro y crédito acción Tungurahua Ltda.*

Año 2013. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20835/1/T2761i.pdf>

GAMBOA, J. E., & CHUQUISPUMA, T. J. (2020). *La cartera de créditos y su relación en los resultados financieros y económicos en el banco de la nación, san Borja, lima - 2019*. Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1190/1/Cueva%20Chuquispuma%2C%20Thalia%20Johanni%3B%20Lujan%20Gamboa%2C%20Julia%20Evelin.pdf>

Giler Mantilla, K. J., Mendoza Contreras, K., & Paredes Floril, P. (2016). *Gestión de riesgos empresarial. Evaluación y mejoramiento del control interno de fundaciones. Estudio de caso*. Cuenca, Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala. Obtenido de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. V. (2014). *La Morosidad; Un Acuciante Problema Financiero de Nuestros Dias*. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). D.F., México: McGraw Hill - Interoamericana Editores S.A.

Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria. (2014). *Administración Bancaria III*. Servicios Gráficos JMD S.R.L. .

Lledó, P. (11 de Diciembre de 2015). *Conexión ESAN*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/12/11/gestion-riesgos-proyecto/>

López Domínguez, R. (s.f.). Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de Diccionario económico: Expansión.com: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>

- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Martínez, F. E. (2018). *Factores que se relacionan en la morosidad de los créditos otorgados por compartamos financiera, Tacna 2015*. Tesis de Grado, UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA. Obtenido de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3222/1361\\_2018\\_libora\\_martinez\\_fel\\_fcje\\_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3222/1361_2018_libora_martinez_fel_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y cobranza*. D.F., México: Grupo Editorial PATRIA.
- Nadales, D. (2018). Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203\\_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://dle.rae.es/implementar>
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://dle.rae.es/pol%C3%ADtico?m=form>
- Ríos., B. J. (2017). *“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31207/garate\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador Baltazar, F. (2015). *LA ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA. N°222, AGENCIA HUAMACHUCO*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1013/salvadorbaltazar\\_flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1013/salvadorbaltazar_flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Soler González, R., Varela Lorenzo, P., Oñate Andino, A., & Naranjo Silva, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 54-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661257005/582661257005.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP - SBS. (s.f.). *SBS*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- TICSE QUISPE, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera edyficar oficina especial - el tambo*. Tesis de Grado, Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeballos Puma, D. M. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*. Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2139/Zeballos\\_PD M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2139/Zeballos_PD_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## APÉNDICE

## Apéndice 1: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMAS</b> <b><u>Problema General</u></b>	<b>OBJETIVOS</b> <b><u>Objetivo General</u></b>	<b>HIPOTESIS</b> <b><u>Hipótesis</u></b> <b><u>General</u></b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicadores</b>
¿De qué manera la <b>administración de riesgos en las políticas de crédito</b> , incide en la <b>morosidad</b> , en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?	Determinar la incidencia de la <b>administración de riesgos en las políticas de crédito</b> , en la <b>morosidad</b> , en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	La <b>administración de riesgos en las políticas de crédito</b> , incide en la <b>morosidad</b> , en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	Administración de riesgos en las políticas de crédito.	Administración de riesgos en la captación de clientes.	Identificación de riesgos en la captación de clientes Inventario de los riesgos del área de crédito Análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes Análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades Evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos pre-
				Administración de riesgos en la evaluación del crédito.	establecidos Controles para una efectiva administración de riesgos Comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos Aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos
				Administración de riesgos en la recuperación del crédito.	Identificación de riesgos para evaluar el negocio del cliente Prevención de riesgos para <u>eliminar amenazas específicas</u> Mitigación de riesgos, para reducir la ocurrencia de un riesgo

<b><u>Problemas específicos</u></b>	<b><u>Objetivos específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas</u></b>	Aplicación de un plan de contingencia a los riesgos en la recuperación de crédito Probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito
¿De qué manera la administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?	Determinar cómo la administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	La administración de riesgos en la captación de clientes, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	Identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes
¿De qué manera la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021??	Determinar cómo la administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	La administración de riesgos en la evaluación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	Análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago Supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad Rotación de cuentas por cobrar en la entidad financiera Rotación de cuentas por cobrar y su relación con la buena salud financiera Auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito Técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago

¿De qué manera la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en las CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021?	Determinar cómo la administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en las CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	La administración de riesgos en la recuperación del crédito, incide en la tasa de morosidad, en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 y 2021.	Estado de la información al cliente sobre el estado de su obligación  Auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas
--	---	--	--

<b>METODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
Tipo de investigación:	Aplicada, enfoque cualitativo	Población:	Finita (32 analistas de crédito CMAC Cusco)	Técnica:	Encuesta
Enfoque de la investigación:	Cualitativo	Muestra:	Finita (32 analistas de crédito CMAC Cusco)	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	Tipo: No Experimental, transversal	Muestra:	Finita (32 analistas de crédito CMAC Cusco)	Tratamiento estadístico:	IBM SPSS vr. 25
Nivel de investigación:	Relacional				

Elaboración: propia

## Apéndice 2: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Administración de riesgos en las políticas de crédito	Lledó (2015), señala que es un proceso sistemático que consiste en la planificación, identificación, análisis, respuesta y control de los riesgos de un proyecto. Este proceso intenta maximizar la probabilidad de que ocurra un evento positivo y minimizar la posibilidad de los no positivos.	La medición de la administración de riesgos en las políticas de crédito será en base la aplicación de una encuesta dirigido a los colaboradores de la CMAC Cusco.	Administración de riesgos en la captación de clientes	Identificación de riesgos en la captación de clientes <hr/> Inventario de los riesgos del área de crédito <hr/> Análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes <hr/> Análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades <hr/> Evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos pre-establecidos <hr/> Controles para una efectiva administración de riesgos <hr/> Comunicación y consulta de riesgos con los agentes internos y externos <hr/> Aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos <hr/> Identificación de riesgos para evaluar el negocio del cliente <hr/> Prevención de riesgos para eliminar amenazas específicas
			Administración de riesgos en la recuperación del crédito	

			Mitigación de riesgos, para reducir la ocurrencia de un riesgo
			Aplicación de un plan de contingencia a los riesgos en la recuperación de crédito
			Probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito
			Identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes
			Análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago
			Supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad
			Rotación de cuentas por cobrar en la entidad financiera
			Rotación de cuentas por cobrar y su relación con la buena salud financiera
			Auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito
			Técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago
Morosidad	Según Díaz Fernández (2014), la morosidad se refiere al acto de no cumplir con los términos y condiciones determinados en un contrato respecto al pago de crédito que se haya acordado. Las entidades planifican con anticipación los ingresos monetarios, incluyendo el dinero que tiene como concepto ingreso por pago, por lo tanto, esos incumplimientos afectan	La medición de la morosidad será en base la aplicación de una encuesta dirigido a los colaboradores de la CMAC Cusco.	Tasa de morosidad
	ese plan. (p. 15)		

Elaboración: Propia

### Apéndice 3: Instrumentos de investigación

#### CUESTIONARIO

Es un grato placer dirigirme a UD., agradeciendo de antemano su participación en el llenado de esta encuesta.

#### INSTRUCCIONES:

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Las respuestas se realizarán bajo la siguiente escala de Likert:

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

#### A) DATOS

1. Cargo: \_\_\_\_\_

VARIABLE INDEPENDIENTE						
Administración de riesgos en políticas de crédito		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Administración de riesgos en la captación de clientes</b>	1	2	3	4	5
1	¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la captación de clientes?					
2	¿Se realiza el inventario de los riesgos del área de crédito en la CMAC Cusco?					
3	¿Se realiza el análisis de riesgos determinando los controles existentes en la captación de clientes?					
4	¿Se realiza el análisis de riesgos en relación de términos de consecuencia y probabilidades?					
5	¿Se realiza la evaluación de riesgos en comparación con los niveles estimados de riesgos previamente establecido?					
	<b>Administración de riesgos en la evaluación del crédito</b>					
6	¿Se realizan controles para una efectiva administración de riesgos?					
7	¿Se realiza una correcta comunicación y consulta de riesgos con los agentes					

	internos y externos de acuerdo a su naturaleza? (RCC y Sentinel)					
8	¿Se realiza adecuadamente la aplicación de buenas prácticas gerenciales para la evaluación de créditos?					
9	¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos en la evaluación del negocio del cliente?					
<b>Administración de riesgos en la recuperación del crédito</b>						
10	¿Se realiza la prevención de riesgos para la eliminación de amenazas específicas?					
11	¿Se realiza la mitigación de riesgos, para la reducción de la ocurrencia de un riesgo?					
12	¿Se aplica adecuadamente un plan de contingencia para disminuir el impacto de los riesgos en la recuperación de crédito?					
13	¿Se analiza la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos en la recuperación del crédito?					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>						
<b>Morosidad</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	<b>Tasa de morosidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Se realiza adecuadamente la identificación de riesgos de crédito en relación con la tasa de morosidad de los clientes?					
2	¿Se realiza el análisis de riesgos de crédito elaborando un estudio de capacidad de pago de los clientes?					
3	¿Se realiza una supervisión en la evaluación de riesgos de créditos en comparación con los niveles de morosidad?					
4	¿Se obtiene un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar en la CMAC Cusco?					
5	¿Se supervisa la rotación de cuentas por cobrar, para tener buena salud financiera?					
6	¿Se realizan auditorías de gestión para efectuar la verificación de la rotación de la cartera de crédito?					

7	¿El gestor de cobranza aplica técnicas de cobro en los clientes morosos para efectivizar el pago correspondiente?					
8	¿En el caso de morosidad, se informa al cliente el estado de su obligación y se ofrece opciones para normalizar su deuda?					
9	¿Se realizan auditorías de gestión para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas?					

**Apéndice 4: Base de datos**

No	V1: Administración de riesgos en las políticas de crédito													V2: Morosidad									Dimensiones				
	D1: Administración de riesgos en políticas de créditos					D2: Administración de riesgos en la evaluación del crédito				D3: Administración de riesgos en la recuperación de crédito				Tasa de morosidad									v1d1	v1d2	v1d3	v1	v2
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9					
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	22	18	16	56	38
2	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	3	17	16	17	50	34
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	20	17	14	51	30
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	24	18	18	60	41	
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	22	19	18	59	44	
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	20	20	63	45	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	15	15	12	42	33
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	20	18	20	58	42	
9	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	23	19	18	60	43	
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	23	20	20	63	43	
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	25	19	19	63	41	
12	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	21	15	16	52	42	
13	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	20	18	18	56	40	
14	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	17	16	15	48	33	
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	20	20	64	45	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	65	45	
17	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	19	17	16	52	38
18	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	22	19	18	59	37
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	20	14	12	46	32
20	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	18	18	15	51	39
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20	16	17	53	35
22	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	5	3	14	16	11	41	32
23	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	5	3	20	18	20	58	34
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	20	17	16	53	40
25	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	20	18	16	54	32
26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	2	5	3	5	5	2	19	18	16	53	35
27	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	21	19	17	57	39
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	21	17	17	55	39
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	20	18	18	56	42	
30	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	21	18	17	56	39
31	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	21	16	17	54	41	
32	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	19	18	17	54	40
Σ.	132	127	137	130	130	135	149	141	140	134	133	136	138	135	146	136	129	133	133	143	144	134	656	565	541	1762	1233
X	4.1	4	4.3	4.1	4.1	4.2	4.7	4.4	4.4	4.2	4.2	4.3	4.3	4.2	4.6	4.3	4	4.2	4.2	4.5	4.5	4.2	20.5	17.7	16.9	55.1	38.5
	0.2	0.7	0.5	0.6	0.6	0.4	0.3	0.3	0.4	0.5	0.5	0.5	0.7	0.4	0.5	0.5	0.5	0.6	0.7	0.5	0.4	0.9	6.58	2.43	5.57	34.4	19

## Apéndice 5: Confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach

### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA V1: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN POLÍTICAS DE CRÉDITO

#### CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

SUMATORIA DE VARIANZAS V1	6,1
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS V1	34,4

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$ :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,89
k:	Número de ítems del instrumento	13
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	6,1
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento.	34,4

#### CONFIABILIDAD ACORDE AL RANGO DEL ALFA DE CRONBACH

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El valor del Alfa de Cronbach es 0,89 lo que indica que el instrumento del cuestionario para V1: Administración de riesgos en políticas de crédito es de excelente confiabilidad.

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA V2: MOROSIDAD

### CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

SUMATORIA DE VARIANZAS V1	4,9
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS V1	<u>19</u>

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$ :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,83
k:	Número de ítems del instrumento	9
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	4,9
$S_t^2$ :	Varianza total del instrumento.	19

### CONFIABILIDAD ACORDE AL RANGO DEL ALFA DE CRONBACH

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El valor del Alfa de Cronbach es 0,83 lo que indica que el instrumento del cuestionario para V2: Morosidad es de excelente confiabilidad.

## Apéndice 6: Validación por juicio de expertos



### UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

Carrera de Ingeniería Comercial

Tacna, 15 de noviembre del 2021

Señor  
MTA. Ricardo Zapata Ruiz

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable "La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020-2021", por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Felix Liendo". The signature is fluid and cursive, written over a light blue grid background.

-----  
Daniela Kristell Felix Liendo  
DNI 70210643

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZAPATA RUIZ RICARDO SEGUNDO  
 1.2. Grado Académico MAGISTER EN AUDITORIA Y TRIBUTACION  
 1.3 Profesión: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 1.4. Institución donde labora: SUPERINTENDENCIA DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
 1.5. Cargo que desempeña: ESPECIALISTA TRIBUTARIO  
 1.6 Denominación del Instrumento:  
 .....  
 .....  
 1.7. Autor del instrumento: .....  
 1.8. Carrera Profesional: .....

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_  
 3.2. Opinión: FAVORABLE ( X )  
                   DEBE MEJORAR (   )  
                   NO FAVORABLE (   )

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Tacna,

\_\_\_\_\_  
 Firma



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Freddy Ronald Quispe Yactayo, **de profesión** Ing. De Sistemas, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40007881, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "**LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA CMAC CUSCO S.A. AGENCIA TACNA, PERIODO 2020-2021**".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de noviembre del 2021.

**Freddy Ronald Quispe Yactayo**  
Número de DNI 40007881



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** QUISPE YACTAYO, Freddy Ronald
- 1.2. **Grado Académico:** MAGISTER
- 1.3. **Profesión:** ING. DE SISTEMAS
- 1.4. **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA CMAC CUSCO S.A. AGENCIA TACNA, PERIODO 2020-2021
- 1.7. **Autor del instrumento:** DANIELA KRISTELL FELIX LIENDO
- 1.8. **Carrera Profesional:** INGENIERIA COMERCIAL

### II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				



### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 18

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 21 de noviembre de 2021



Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **Espinoza Casanova, Angel Ulises**
- 1.2. Grado Académico: **Maestro en Ciencias, con mención en Gestión Empresarial.**
- 1.3 Profesión: **Ingeniero Pesquero CIP 34959**
- 1.4. Institución donde labora: **Universidad Privada de Tacna – FACEM.**
- 1.5. Cargo que desempeña: **Docente Contratado.**
- 1.6. Título de la Investigación: **“La Administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la CMAC Cusco S.A. Agencia Tacna, periodo 2020 – 2021”.**
- 1.7 Denominación del Instrumento: **Cuestionario.**
- 1.8. Autor del instrumento: **Bach. Felix Liendo, Daniela Kristell**
- 1.9 Carrera Profesional: **Ingeniería Comercial.**

### II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: El instrumento utilizado, es considerado  
Conforme y Valido para el desarrollo de los objetivos  
planteados en la presente investigación

Tacna, 17 de Noviembre del 2021



---

Firma

MSc. Ing. Espinoza Casanova Angel  
CIP-34959