

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Tesis

**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las
cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020**

Jimmy Luigi Zevallos Toribio

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración de Negocios

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. León Rivera Mallma

Agradecimientos

A Dios por permitirme estar con vida y darme la fortaleza necesaria para culminar con el presente trabajo de investigación.

A la Universidad Continental y a la Escuela de Posgrado, por darme la oportunidad de continuar con mis estudios y de esa manera poder mejorar de forma permanente en mi faceta profesional.

A los funcionarios y colaboradores de las diversas entidades financieras que apoyaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi madre, por el gran amor que nos profesa día a día a todos sus hijos. Su apoyo y motivación fue fundamental para cumplir mis sueños, gracias, mamá.

Dedicatoria

Si no los tuviera, mi vida sería un desastre. Cada vez que los veo, me doy cuenta de que son la razón por la cual me levanto cada día a esforzarme por el presente y el mañana. Ustedes mis queridos hijos son la motivación que necesito para que estén orgullosos de su padre. Gracias por todo.

Índice

Agradecimientos	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general.....	26
1.2.2. Problemas específicos.	27
1.3. Objetivos de investigación	28
1.3.1. Objetivo general.....	28
1.3.2. Objetivos específicos.	28
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	29
1.4.1. Justificación teórica	29
1.4.2. Justificación práctica	29
1.4.3. Justificación metodológica	30
1.5. Limitaciones de la presente investigación.....	30
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	32
2.1. Antecedentes del problema.....	32
2.1.1. Antecedentes internacionales.	32
2.1.2. Antecedentes nacionales.	36
2.1.3. Antecedentes regionales.....	40
2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Riesgo.....	43
2.2.2. Gestión.....	44

2.2.2.1. Gestión de riesgo.....	44
2.2.2.2. Crédito.....	45
2.2.2.3. Riesgo de crédito.....	46
2.2.2.4. Principios del riesgo crediticio.....	48
2.2.2.5. Central de riesgo.	51
2.2.2.6. Clasificación del deudor.....	54
2.2.2.7. Técnicas de evaluación de la calidad crediticia.....	56
2.2.2.8. Capacidad de pago.....	56
2.2.3. Morosidad.	58
2.2.3.1. Índice de morosidad.	59
2.2.3.2. Causas de la morosidad.....	59
2.2.3.3- Recuperación del crédito deficiente.....	60
2.2.3.4- Morosidad causada por errores de la entidad financiera...	60
2.2.3.5. Sobreendeudamiento	61
2.2.3.6. Factores exógenos	61
2.2.4. Cartera vencida.....	62
2.2.4.1. Refinanciamiento.....	62
2.2.4.2. Información deficiente	63
2.2.5. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.....	64
2.2.5.1. Banca Múltiple.	64
2.2.5.2. Empresa Financiera.....	65
2.2.5.3. Cajas Municipales de Ahorro y Créditos	65
2.3. Definición de conceptos.....	66
2.4. Hipótesis de investigación	68
2.4.1. Hipótesis general	68
2.4.2. Hipótesis específicas.....	68
2.5. Variables	69

2.5.1. Variable 1: GESTIÓN DE RIESGOS	69
2.5.2. Variable 2: MOROSIDAD	69
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO	70
3.1. Tipo y nivel de investigación	70
3.1.1. Tipo de investigación: Básica.....	70
3.1.2. Nivel de investigación: Explicativo (correlacional-causal)	71
3.2. Métodos de investigación	71
3.2.1. Método general	71
3.2.2. Método específico	72
3.3. Diseño de la investigación	73
3.4. Población y muestra	74
3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	77
3.6. Técnica de procesamiento de datos	78
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS	79
4.1. Análisis descriptivos de gestión de riesgo percibido en la muestra total ..	79
4.1.1. Resultados de porcentajes de los niveles de gestión de riesgo (global) en la muestra total	79
4.1.2. Resultados de porcentajes de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total.....	81
4.2. Análisis descriptivos de nivel de morosidad percibido en la muestra total	84
4.2.1. Resultados de porcentajes de los niveles de morosidad (global) en la muestra total	84
4.2.2. Resultados de porcentajes de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total.....	85
4.3. Resultados inferenciales.....	89
4.4. Discusión de Resultados	90
Conclusiones	92

Recomendaciones	94
Referencias.....	95
ANEXOS.....	100

Lista de tablas

Tabla 1: <i>Situación económica del mercado financiero</i>	17
Tabla 2: <i>Desarrollo y variación del mercado financiero</i>	17
Tabla 3: <i>Comportamiento de la situación financiera – Mercado Nacional</i>	18
Tabla 4: <i>Comportamiento de la situación financiera – Mercado Regional</i>	19
Tabla 5: <i>Comportamiento de las Cajas en el mercado financiero de la provincia de Chupaca</i>	20
Tabla 6: <i>Variación de mora en las Cajas en la provincia de Chupaca</i>	21
Tabla 7: <i>Cantidad de Personal en las instituciones financieras analizadas</i>	21
Tabla 8 <i>Resultados de cajas municipales al mes de agosto de 2020</i>	22
Tabla 9 <i>Resultados de cajas municipales al mes de agosto de 2020</i>	23
Tabla 10: <i>Comparativo entre agosto del 2019 y agosto del 2020</i>	24
Tabla 11: <i>Categorías de riesgos</i>	55
Tabla 12: <i>Cajas municipales en estudio</i>	75
Tabla 13: <i>Distribución porcentual según niveles de Gestión de riesgo percibido (global) en la muestra total</i>	79
Tabla 14: <i>Distribución porcentual de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total</i>	81
Tabla 15: <i>Distribución porcentual según niveles de morosidad (global) en la muestra total</i>	84
Tabla 16: <i>Distribución porcentual de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total</i>	85
Tabla 17: <i>Sistema de hipótesis de la investigación</i>	89

Lista de figuras

Figura 1: Distribución porcentual según niveles de Gestión de riesgo percibido (global) en la muestra total.....	80
Figura 2: Distribución porcentual según dimensiones de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total.....	81
Figura 3: Distribución porcentual según niveles de morosidad (global) en la muestra total.....	84
Figura 4: Distribución porcentual según dimensiones de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total	85

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “*Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020*”, se realizó con el objetivo principal de establecer cuál es el nivel de relación existente entre las variables de estudio (Gestión de riesgo crediticio y el Nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca respectivamente), en el citado periodo. En materia metodológica la investigación es de naturaleza cuantitativa, con un diseño no experimental, en el cual se ha utilizado el método inductivo y deductivo; en materia de población de estudio se da cuenta que esta estaba conformada por ocho (08) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la cual se pudo tener acceso a cuatro (04) de estas siendo las conformantes de la muestra final de estudio con las cuales se utilizó un cuestionario estandarizado para poder recoger información sobre la relación de ambas variables de estudio. Posteriormente se realizó el procesamiento y análisis de datos haciendo uso de la *estadística descriptiva simple*, cuyos resultados se muestran a través de tablas y gráficos utilizando para ello pruebas paramétricas de muestras relacionadas en un único momento a través del análisis en el programa estadístico SPSS 25. Se concluye este estudio considerando como resultado final una reflexión a partir de la existencia de una relación directa entre la Gestión de riesgo crediticio con el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el periodo 2020.

Palabras claves: Morosidad, riesgo, riesgo crediticio, cajas municipales

Abstract

The present research work entitled "Management of credit risk and the level of delinquency in the municipal savings banks of the province of Chupaca - 2020", was carried out with the objective of establishing the relationship between credit risk management and the level of delinquency in the municipal savings banks of the province of Chupaca - 2020, the research is quantitative in nature, with a non-experimental design, using the inductive and deductive method, the population will be made up of 8 Municipal Savings and Credit Banks and a sample of 24, in Who will use a questionnaire as an instrument to collect information on the relationship of both study variables, in addition, data processing and analysis was carried out using simple descriptive statistics, the results of which are shown through tables and graphs; using parametric tests of related samples at a single moment through the analysis in the statistical program Spss 25. The result of this research provided us with a direct relationship between credit risk management and the level of delinquency in municipal savings banks. the province of Chupaca - 2020.

Keywords: Delinquency, risk, credit risk, municipal savings banks

Introducción

El sistema financiero dentro del Perú tiene una gran relevancia debido a la cantidad de recursos que moviliza dentro de la economía nacional, y es que actualmente existen activos bancarios que manejan más del 50% de todas las actividades financieras del país; sin embargo, para el funcionamiento de este sistema existen procesos de riesgo crediticio que son referenciados a partir de valores calculables de morosidad dentro de cada ente.

La presente investigación analiza la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad dentro de las cajas municipales en la provincia de Chupaca, realizando un análisis en base a datos obtenidos de las entidades y sus trabajadores.

La estructura del presente estudio está dividida en tres capítulos organizados de la siguiente manera:

El Capítulo I comprende el planteamiento del estudio, integrado por la descripción del problema de estudio, la formulación del problema, los objetivos, la justificación e importancia del estudio y las limitaciones.

En el Capítulo II comprende el marco teórico de la investigación, este apartado está integrado por los antecedentes relacionados; las bases teóricas y conceptuales que le otorgan sustento a la investigación; la definición de términos básicos, integrada por las palabras directamente relacionadas al estudio; la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

El Capítulo III, comprende el diseño metodológico, se presenta el tipo y nivel de investigación; los métodos; el diseño utilizado; la población, muestra y técnica de muestreo; las técnicas e instrumentos de recopilación de datos y las técnicas de procesamiento de datos.

Finalmente, en el Capítulo IV presentamos el análisis y discusión, realizando la presentación y descripción de los resultados a nivel descriptivo e inferencial.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

La problemática del presente estudio tiene como eje central de enfoque las debilidades que afronta el sistema financiero peruano actual en materia crediticia. Cabe resaltar que la importancia del sistema financiero dentro de una sociedad como la peruana resulta relevante ya que conforma una parte de los diversos fenómenos y problemas económicos por los cuales ha venido atravesando de forma global nuestro país. Pero desde una perspectiva más particular en lo que corresponde al fenómeno financiero nacional esta ha sufrido una fuerte y considerable afectación originada, entre otros aspectos, por los efectos producto de la pandemia del SARS COV-2 la cual, se puede argumentar, afectó profundamente la estabilidad económica que habíamos logrado en los últimos diez años de tal forma que el rubro financiero afronta hoy nuevos desafíos producto de un nuevo contexto socio económico y es bajo este nuevo panorama es que se hace necesario que, desde diversos ámbitos — como el académico en nuestro caso— elaboremos discusiones y posteriores propuestas y alternativas que sirvan de ayuda a nuestro afectado sistema financiero, siempre y cuando sean elaboradas de manera informada y pertinente.

Partimos por mencionar en líneas generales que la pandemia originó una serie de repercusiones negativas en el sistema productivo nacional y ello obligó a las empresas de diversos rubros a la toma de intempestivas decisiones (desde paralización momentánea de actividades, despido de trabajadores, etc.) siendo la más radical la de paralizar las actividades comerciales de un momento a otro y, por tanto, colapsar parte de nuestro sistema económico. Ahora bien, desde nuestra perspectiva consideramos que este tipo de decisiones son el resultado de débiles modelos administrativos (tan recurrentes en una realidad como la nuestra) y en gran cantidad de casos, es la resultante de una toma de decisiones desinformadas por parte de los dueños o administradores que finalmente han sido contraproducentes frente a un escenario de desequilibrio económico nacional el cual lo que más necesitaba y necesita en situaciones como la que hemos venido atravesando en los últimos

dos años es apostar por modelos que busquen impulsar a todo el aparato productor a través de un proceso de reactivación económica que busque como objetivo la estabilidad económica del país.

Véase por tanto que, ante este panorama tan complejo y difícil en materia económica, es cuando el *Sistema Financiero* surge como una alternativa de solución a través de los múltiples productos que tienen en favor de clientes de diversidad de rubros que fueron afectados. Sin embargo, se hace más que evidente que este sistema debe de tomar sus precauciones para el ofrecimiento de dichos productos crediticios y más aún en un escenario como el descrito. Esto se entiende como parte de una lógica financiera básica: la promoción de los productos financieros implica que las instituciones tienen que desarrollar una serie de procedimientos que deben de lograr valorar del modo más eficiente el riesgo crediticio en referencia a la persona que lo solicita y para ello se evidencia la necesidad de poner en práctica estándares que aseguren el retorno efectivo de la promoción monetaria.

Bajo ese paradigma en materia crediticia que podríamos considerar esencial- podemos referenciar que una gestión eficiente por parte de las entidades financieras en el Perú busca apoyar directamente al funcionamiento y crecimiento de las empresas, así como la formación de nuevos negocios con el consecuente aporte al desarrollo económico en general. Hasta este punto podríamos encontrarnos en un escenario teórico “ideal” pero justamente lo que empieza a generar las bases de la problemática del presente estudio es el contraste de la aplicación de estos planteamientos en una realidad financiera tan compleja como la nuestra esto toda vez que este “potencial impulsor de la economía” que conlleva la prestación de productos crediticios se considera que no ha venido funcionando de manera adecuada puesto que diversas entidades financieras en nuestro medio (las cuales serán representadas por una muestra de estudio en la presente tesis) incurren en riesgos financieros muy delicados que claramente afectan su desempeño y el cual se ve reflejado en los altos niveles de morosidad que han venido aquejando al sistema en los últimos años, lo cual en suma son factores claramente contraproducentes a la rentabilidad, ya que un mal manejo de las variables crediticias es la causa directa del quiebre económico de una financiera (Chavarín, 2015). Bajo esta premisa, se puede

comprender que prácticas comunes —tales como una inadecuada colocación de sus créditos—, no llegan a tener efectividad en los procesos de reducción de niveles de morosidad, no siendo valorados dentro del proceso de rentabilidad.

A propósito de lo referenciado líneas atrás, dentro de nuestro ámbito nacional, existe una entidad que fue clausurada por la SBS por prácticas denominadas como *no adecuadas*; Al respecto Nicolás Castillo —periodista de la sección económica del diario *El Comercio*— hizo un comentario reflexivo en referencia a dicho caso:

Hace algún tiempo, la Financiera TFC, una de las entidades que mayor recompensa ofrecía por los depósitos a plazo, fue cerrada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), porque redujo en más de la mitad su patrimonio efectivo, a causa de la mala colocación de créditos. Controlar el deterioro de los préstamos evita que las entidades financieras comprometan sus ingresos en reservas regulatorias, que pueden acabar incluso con el patrimonio efectivo, tal como sucedió con TFC. (Castillo, 2020)

Atendiendo al caso citado se hace básico el comprender que toda entidad financiera debe de realizar “mejores prácticas” dentro de sus procesos de evaluación crediticia ya que ello conlleva a una mejor calidad de cartera de créditos. Pero lo que subyace a esta afirmación desde un punto de vista conceptual es qué es lo que se puede considerar como una *mejor o buena práctica* de manera específica; más aún si tenemos en consideración que el riesgo que maneja cada entidad financiera debe ir de la mano con correctos y/o adecuados controles de supervisión de crédito en pro de mejorar la rentabilidad institucional.

El caso de la Financiera TFC sirve de mucho para efectos de una reflexión preliminar pues es una realidad que muchas instituciones atraviesan en nuestro país en materia de evaluación de créditos incluso desde mucho antes de la pandemia como menciona el ya citado Castillo (2020): “A decir de la autoridad monetaria, este pobre desempeño estaría asociado a los deficientes modelos de evaluación de riesgo con los que estas entidades

operaron en años anteriores, y que hicieron que aumente aceleradamente su cartera”.

Por tanto, es importante comprender este fenómeno, realizando un análisis adecuado de la situación económica y el desarrollo de mercado financiero en nuestro país, para ello consideramos los siguientes datos presentados en la siguiente tabla:

Tabla 1:
Situación económica del mercado financiero

TIPOS DE ENTIDAD	CREDITOS		VARIACION
	Ago-20	Ago-19	
CAJA RURAL	S/ 2,395,736.00	S/ 2,355,251.00	S/ 40,485.00
BANCOS	S/ 327,017,855.00	S/ 279,592,949.00	S/ 47,424,906.00
FINANCIERAS	S/ 13,617,553.00	S/ 12,977,651.00	S/ 639,902.00
CAJAS MUNICIPALES	S/ 23,101,593.00	S/ 22,568,460.00	S/ 1,533,133.00
EDPYME	S/ 2,538,511.00	S/ 2,190,135.00	S/ 348,376.00

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 1, en base a la información de referencia, el impacto dentro del mercado financiero, en enfocados a los créditos otorgados por entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, las cajas municipales estadísticamente fueron los segundos de mayor incremento en colocaciones en los mercados locales.

Tabla 2:
Desarrollo y variación del mercado financiero

TIPOS DE ENTIDAD	MOROSIDAD		VARIACION
	Ago-20	Ago-19	
CAJA RURAL	7.91	7.47	0.44
BANCOS	3.1	3.13	-0.03
FINANCIERAS	5.6	5.12	0.48
CAJAS MUNICIPALES	6.4	7.27	-0.87
EDPYME	5.02	4.27	0.75

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2 podemos observar los niveles de morosidad de estas entidades en el rango de los años 2019 y 2020 en donde podemos evidenciar que se obtuvo una mejor gestión en la recuperación de la cartera morosa disminuyendo en un 0.87 el porcentaje de la entidad.

De la misma forma, podemos evidenciar que en la Tabla 3 se muestra las características del comportamiento de la situación financiera en el mercado nacional, expresado en miles de soles.

Tabla 3:

Comportamiento de la situación financiera – Mercado Nacional

Departamento y Distrito	CRÉDITOS	CRÉDITOS	Variación
	Ago-20	Ago-19	
Amazonas	311,957	294,790	17,167
Ancash	394,302	354,063	40,239
Apurímac	678,684	604,716	73,968
Arequipa	2,601,153	2,636,878	-35,725
Ayacucho	592,740	507,946	84,795
Cajamarca	898,061	869,303	28,758
Callao	106,165	89,912	16,253
Cusco	2,616,280	2,222,791	393,489
Huancavelica	248,859	238,015	10,844
Huánuco	428,067	422,015	6,052
Ica	1,075,136	983,130	92,006
Junín	1,826,035	1,774,394	51,641
La Libertad	1,110,565	1,027,721	82,843
Lambayeque	882,218	854,553	27,665
Lima	4,021,955	3,734,010	287,945
Loreto	329,616	319,584	10,032
Madre de Dios	381,959	370,371	11,588
Moquegua	372,398	355,446	16,952
Pasco	267,818	249,710	18,107
Piura	1,552,240	1,478,338	73,903
Puno	1,434,647	1,277,758	156,888

San Martín	591,887	577,668	14,219
Tacna	772,550	740,765	31,785
Tumbes	302,815	285,547	17,268
Ucayali	303,487	299,036	4,451
Total general	24,101,593	22,568,460	1,533,133

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se muestra que dentro de la región Junín se ha incrementado el saldo de colocación en 51 millones 641 mil posicionándose en el noveno lugar a nivel nacional con una gran tendencia a un mayor crecimiento.

De la misma forma, en la Tabla 4, se detalla el comportamiento dentro de la región Junín de la situación financiera en miles de soles, mostrado por la presencia en sus distritos y zonas de afluencias de las distintas entidades financieras.

Tabla 4:

Comportamiento de la situación financiera – Mercado Regional

Región Junín	Ago-20	Ago-19	Variación
	1,826,035	1,774,394	
Chanchamayo	78,174	72,615	5,560
Chilca	133,630	130,454	3,175
Chupaca	142,230	128,463	13,767
Concepción	34,753	35,699	-946
El Tambo	306,512	284,642	21,870
Huancayo	588,660	595,427	-6,766
Jauja	69,150	70,839	-1,689
Pangoa	30,821	28,523	2,297
Pichanaqui	62,810	58,344	4,466
San Ramon	24,056	24,205	-149
Santa Rosa de Sacco	18,296	20,573	-2,277
Satipo	61,115	59,568	1,547
Tarma	88,405	83,798	4,607

Junín	14,427	14,097	329
Perene	58,724	59,255	-530
Mazamari	25,568	24,520	1,048
Carhuamayo	22,742	20,478	2,264
La Oroya	10,352	11,905	-1,553
Pilcomayo	21,691	19,675	2,016
San Jerónimo de Tunan	17,903	16,411	1,491
Huayucachi	16,017	14,902	1,114

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de dicha tabla de datos se puede observar que la provincia de Chupaca ha tenido un crecimiento positivo, verificándose un saldo de colocación de créditos de 13 mil 767 siendo el segundo con mayor crecimiento dentro de toda la región Junín.

Asimismo, a través de estos datos asociados, tenemos indicadores que muestran la situación de las cajas municipales dentro de la provincia de Chupaca como se muestra en las siguientes tablas de datos.

Tabla 5:

Comportamiento de las Cajas en el mercado financiero de la provincia de Chupaca

PROVINCIA	CRÉDITOS	CRÉDITOS	VARIACION
CHUPACA	Ago-20	Ago-19	
CAJA AREQUIPA	18,446	17,661	785
CAJA CUSCO	10,740	3,496	7,244
CAJA HUANCAYO	56,095	55,335	760
CAJA PIURA	30,529	28,103	2,426
CAJA PIURA	26,420	23,868	2,552

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6:*Variación de mora en las Cajas en la provincia de Chupaca*

PROVINCIA	MORA	MORA	VARIACION
CHUPACA	Ago-20	Ago-19	
CAJA AREQUIPA	2.80%	3.79%	-0.99%
CAJA CUSCO	0.50%	0.00%	0.50%
CAJA HUANCAYO	3.20%	3.60%	-0.40%
CAJA PIURA	5.50%	6.45%	-0.95%

Fuente: Elaboración propia

En las Tablas 5 y 6 se describe el comportamiento de las cajas en el mercado financiero de la provincia de Chupaca, esto está determinando en base a que la caja Huancayo posee 2 agencias y cuenta con el mayor saldo de colocaciones, seguido por Caja Piura como el segundo de mayor saldo y en reducir su índice de morosidad, siguiéndole Caja Arequipa quien posee un mejor indicador de disminución de mora y en último lugar Caja Cusco como una agencia nueva y por lo tanto su mora se ve incrementada, pero en porcentajes conservadores.

Con estos valores se puede verificar la distribución de trabajadores que laboran en las instituciones financieras de la provincia de Chupaca, identificados a partir de los cargos correspondientes.

Tabla 7:*Cantidad de Personal en las instituciones financieras analizadas*

PROVINCIA	PERSONAL				TOTAL
CHUPACA	ADMINISTRADO	COORDINADOR	FUNCIONARIO	OPERACIONE	
	R		S	S	
CAJA AREQUIPA	1	3	15	3	22
CAJA CUSCO	1	2	17	3	23
CAJA	1	4	25	5	35
HUANCAYO	1	3	17	4	25
CAJA PIURA	1	2	12	3	18
				TOTAL	123

Fuente: Elaboración propia

Como se observa el cuadro quien posee mayor cantidad de trabajadores es la Caja Huancayo debido que cuenta con 2 agencias y como se vio en cuadros anteriores cuenta también con un mayor saldo de colocación dentro de la provincia, luego se encuentra Caja Cusco quien a partir de la ejecución de su plan de expansión e incremento su cartera viene incrementando al ser una agencia nueva en la zona, le sigue Caja Arequipa quien tiene un comportamiento neutral manteniendo siempre sus niveles de colocaciones y trabajando a partir de su indicador de mora y finalmente se encuentra Caja Piura quien es la segunda entidad con mayor cantidad de colocaciones en la provincia y por tal motivo cuenta con 18 personas.

De esa manera, se puede comprender el criterio de delimitación para el análisis de la problemática de la presente investigación, juzgamos conveniente como primer paso concentrarnos en el análisis de las cajas municipales que vienen laborando dentro de la región Junín para luego pasar al análisis central de la problemática del estudio en una de las provincias específicas de la región: Las instituciones crediticias de la provincia de Chupaca.

Para tal fin por tanto nos concentramos en esta primera instancia en ubicar y poder extraer información básica de las instituciones crediticias a nivel región ante lo cual presentamos esta primera tabla informativa que nos muestra el nivel de morosidad de las entidades mencionadas durante los últimos ocho (08) meses de trabajo del año 2020. Cabe mencionar que la delimitación del tiempo de estudio atiende también a una etapa que podemos denominar como crítica para el sistema financiero considerando además la viabilidad que se pudo tener para la recaudación de data de este periodo.

Tabla 8

Resultados de cajas municipales al mes de agosto de 2020

Nº	Cajas municipales	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1	CMAC del Santa	23.24	24.06	24.86	25.19	25.15	24.71	24.46	22.86
2	CMCP Lima	21.51	20.81	21.36	20.84	21.04	19.98	19.66	19.00
3	CMAC Sullana	19.09	19.29	18.08	18.77	18.44	17.91	15.85	15.03
4	CMAC Paita	17.74	17.54	15.88	16.00	16.09	15.48	14.59	14.21

5	CMAC Tacna	11.93	12.63	12.28	12.29	12.48	16.62	12.83	12.99
6	CMAC Piura	8.51	8.57	8.40	8.44	8.47	8.26	7.83	7.52
7	CMAC Ica	5.72	5.97	5.91	6.06	6.21	7.85	6.57	6.32
8	CMAC Maynas	7.28	7.39	6.83	7.04	7.12	6.50	6.13	6.04
9	CMAC Trujillo	6.27	6.41	6.57	6.52	6.35	6.08	5.97	5.72
10	CMAC Arequipa	4.79	4.89	4.93	4.99	5.03	5.01	4.85	4.71
11	CMAC Huancayo	3.46	2.92	4.19	3.53	3.34	3.13	3.54	2.89
12	CMAC Cusco	4.81	4.73	4.61	4.60	4.49	4.37	3.36	3.19

Fuente: Equilibrium Financiero – Datos expresados en miles de soles

Seguidamente queremos mostrar una nueva información correspondiente a este periodo por medio de una nueva tabla en la cual los resultados se comprueban a través de los comparativos de las Cajas municipales entre julio y agosto del citado año de estudio —periodo que como bien tenemos a consideración fue el más delicado en materia económica por el inicio y posterior consolidación del estado de emergencia en nuestro país—, brindándonos los siguientes datos:

Tabla 9

Resultados de cajas municipales al mes de agosto de 2020

Nº	Cajas municipales	Créditos Ago 2020	Particip. %	Créditos Jul 2020	Variación
1	CMAC Arequipa	5,147,989	21.36%	5,090,946	57,043
2	CMAC Huancayo	4,356,744	18.08%	4,344,376	12,368
3	CMAC Piura	3,893,936	16.16%	3,893,936	67,011
4	CMAC Cusco	3,722,759	15.45%	3,826,925	246,266
5	CMAC Sullana	2,440,066	10.12%	2,316,945	123,121
6	CMAC Trujillo	1,677,968	6.96%	1,651,933	26,034
7	CMAC Ica	1,153,708	4.79%	1,121,218	32,491
8	CMAC Tacna	717,503	2.98%	729,054	-11,552
9	CMAC Maynas	408,913	1.70%	403,850	5,063
10	CMCP Lima	369,775	1.53%	357,411	12,364
11	CMAC Paita	115,338	0.48%	112,065	3,273
12	CMAC del Santa	96,895	0.40%	93,409	3,486
Total		24,101,593	100%	23,524,625	576,968

Fuente: Equilibrium Financiero – Datos expresados en miles de soles

Tal como podemos apreciar en la Tabla 9, la información suministrada, las cajas con mayor participación dentro de estos rubros fueron la CMAC Arequipa con una participación del 21.36% seguida de la CMAC Huancayo con una participación del 18.08% y CMAC Piura con una participación del 16.16% respectivamente de tal forma que por medio de esta data podemos tener una idea del panorama en materia crediticia dentro de la Región Junín en momentos en los cuales las complicaciones económicas comenzarían la curva ascendente por los problemas que conllevaría el prolongado estado de emergencia. Esto último se puede seguir analizando si atendemos a un tercer cuadro en el cual se ve los comparativos en materia crediticia con el año precedente (2019) lo cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 10:

Comparativo entre agosto del 2019 y agosto del 2020

Nº	Cajas municipales	Créditos Ago 2020	Créditos Ago 2019	Variación	Particip. %
1	CMAC Arequipa	5,147,989	5,090,946	138,134	2.8%
2	CMAC Huancayo	4,356,744	4,127,349	229,396	5.6%
3	CMAC Piura	3,893,936	3,778,022	115,914	3.1%
4	CMAC Cusco	3,722,759	2,967,236	755,523	25.5%
5	CMAC Sullana	2,440,066	2,200,768	239,337	10.9%
6	CMAC Trujillo	1,677,968	1,632,526	45,442	2.8%
7	CMAC Ica	1,153,708	1,049,630	104,079	9.9%
8	CMAC Tacna	717,503	825,222	-107,719	-13.1%
9	CMAC Maynas	408,913	400,340	8,573	2.1%
10	CMCP Lima	369,775	372,132	-2,358	-0.6%
11	CMAC Paita	115,338	110,421	4,917	4.5%
12	CMAC del Santa	96,895	95,000	1,895	2.0%
Total		24,101,593	22,568,460	1,533,133	6.8%

Fuente: Equilibrium Financiero – Datos expresados en miles de soles

Véase de los datos comparativos presentados en la Tabla 10, evidenciamos que CMAC Cusco fue quien tuvo el mayor crecimiento con un 25.5% de participación, teniendo a CMAC Tacna como la entidad que tuvo una caída abrupta con un saldo negativo de 13.1% y una disminución de más de 100 mil soles en movimientos financieros.

Como habíamos mencionado párrafos atrás, quisimos partir de un análisis descriptivo previo a nivel Región Junín de tal manera que podamos evidenciar el estado de la cuestión durante el periodo 2020 que sirva como marco para la posterior delimitación territorial de nuestro ámbito de estudio en el concreto caso de las instituciones financieras vinculadas a la Provincia de Chupaca de tal manera que, a partir de la formulación de la interrogante de investigación, podamos establecer cuál es el nivel de relación entre una buena gestión de riesgo crediticio y la reducción del nivel de morosidad, tomando en referencia datos actuales dentro de la citada provincia a partir del cual se puedan presentar reflexiones académicas cuya posterior discusión conlleven a un aporte significativo al área problemática aquí presentada.

1.2. Formulación del problema

Desde una perspectiva propia de la Metodología de la Investigación se hace evidente la relevancia que conlleva la correcta y adecuada elaboración de una interrogante de estudio como eje central investigativo pues en su conformación descansa las bases de todo el estudio elaborado. Al respecto encontramos en teoría especializada la afirmación de Yuni y Urbano (2003) quienes refirieron que: “En la ciencia un problema de investigación es una dificultad que no puede resolverse en base a la experiencia común y para la cual no alcanzan los conocimientos disponibles, o carecen de precisión” (p.47).

Véase por tanto que para efectos de la presente tesis se busca que la interrogante principal que formulamos conlleve —tanto en su elaboración como posterior delimitación— un desafío intelectual y académico respecto de su posible solución que aporte una propuesta de mejora al entorno problemático en materia financiera que previamente hemos buscado describir que, como apreciaremos, si bien se delimita en un estudio de un determinado grupo de entidades financieras dentro de una determinada zona y tiempo (el distrito de Chupaca en el específico año 2020) generará conclusiones que, consideramos, pueden ser materia de análisis por entidades financieras de otras latitudes dentro de nuestro país en posteriores periodos mientras las problemáticas aludidas subsistan. Del mismo modo, damos cuenta que la elaboración y presencia de problemas secundarios buscaron en todo momento mantener el denominado “principio de coherencia” para con la interrogante principal

justificándose así su presencia en razón que su elaboración busca delimitar aspectos específicos que conforman la principal. Teniendo en consideración estas apreciaciones es que a continuación, se presenta los problemas planteados en la presente investigación.

1.2.1. Problema general.

Sobre la elaboración de las denominadas interrogantes principales o problemas generales de estudio encontramos en la bibliografía especializada el pronunciamiento de Quispe (2012) quien acotó que: “El problema general viene a ser el primer paso que se da en el proceso de investigación y como tal recoge la esencia del problema y, en consecuencia, refleja el título del estudio” (p.63). Por ello se formula el problema general de la siguiente manera:

¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?

Como puede apreciarse en la redacción de la interrogante establecemos de manera clara y específica la relación de dos variables que consideramos son las más resaltantes dentro de la problemática aludida (gestión de riesgo crediticio y niveles de morosidad) que consideramos conforman la base (si bien no exclusiva, sí más relevante) de una problemática que aún se encuentra vigente. Del mismo modo la delimitación dentro de la citada provincia (Chupaca) así como de un periodo concreto (año 2020) obedecen a la pertinencia investigativa de: a) Concentrarnos con un criterio de territorialidad a un margen manejable para efectos de estudio; b) Aprovechar las conexiones que como investigador se tienen con representantes de las instituciones financieras ubicadas dentro de dicha provincia, c) Abarcar un periodo que es muy significativo tanto económica como socialmente tomando en consideración que es el año en que la pandemia generada por el SARS-COV2 complicó el marco financiero, contexto que hasta la actualidad sigue generando efectos económicos, además de aprovechar la posibilidad que se tuvo (justamente en ese momento) al acceso de información financiera recolectada y que evidencia data de no común acceso que hace aún más valioso los resultados investigativos aquí presentados y que sometemos a discusión académica.

1.2.2. Problemas específicos.

Como afirma el ya citado Quispe (2012), en relación a la elaboración de las interrogantes específicas, aquél menciona que “Los problemas específicos se derivan del problema general, son sub-preguntas y tienen por finalidad interrogar sobre las dimensiones o indicadores derivadas de las variables concretas del problema” (p. 63). Véase por tanto que la elaboración de estas sub-interrogantes guardan una íntima conexión con la principal de tal manera que una virtual solución de estas aporta al esclarecimiento de la principal. Dicho esto, se formularon las siguientes:

- a. ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?
- b. ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?
- c. ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?
- d. ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de carteras atrasadas por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?

Tal y como se puede apreciar en la elaboración de estas sub interrogantes queremos evidenciar en primera instancia como la primera variable (vid. *Gestión de riesgo crediticio*) se mantiene constante y es aquella que buscaremos definir en sus aspectos más resaltantes a la luz de la experiencia tanto profesional como investigativa.

Por otro lado en el caso de la segunda variable de estudio presentada en la interrogante principal (vid., *Niveles de morosidad*) en las interrogantes específicas presentamos estas cuatro subvariables (vid., a) *Procesos de refinanciamiento*; b) *Calidad de información suministrada*; c) *Reportes de créditos vencidos* y d) *Gestión de carteras atrasadas*) toda vez que consideramos que de la conjunción de estos cuatro ejes es que se ha venido derivando los niveles de morosidad que han venido afectando a las citadas

entidades financieras. Es por tal motivo que consideramos que estas configuran adecuadamente los subniveles de estudio que nos ayudarían a poder responder adecuada (y coherentemente) la interrogante principal.

1.3. Objetivos de investigación

En lo relacionado a la elaboración de objetivos de un estudio académico del nivel de una tesis de grado, Hurtado (2000) refiere al respecto que: “Los objetivos se refieren al *para qué* de la investigación. Tiene relación con las metas, los logros deseados al finalizar el trabajo los cuales orientan al devenir del mismo. Los objetivos permiten dejar en claro la finalidad de la investigación (pp. 83-84). A esto podemos agregar la relevancia que dichos objetivos deben ser coherentes con el tipo de interrogantes previamente planteados (siguiendo el principio de coherencia) además que se hace relevante que se formulen oracionalmente por medio de *verbos infinitivos* claramente identificados y diferenciados los principales de los secundarios respectivamente. Es por ello, que tomando en cuenta estos aspectos relevantes en la construcción de este apartado tan relevante que a continuación se plantean los objetivos (tanto principal y secundarios) que consideramos los más idóneos para el presente trabajo investigativo:

1.3.1. Objetivo general.

Establecer el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.
- b. Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.
- c. Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

- d. Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de carteras atrasadas por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

1.4. Justificación e importancia del estudio

En lo que corresponde a materia de justificación investigativa consideramos pertinente hacer una reseña de una cita de Bernal (2010) quien refirió: “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p.106); ahora bien, siguiendo un sector de la teoría juzgamos conveniente el poder presentar las justificaciones del presente estudio desde un eje teórico, práctico y metodológico respectivamente los cuales expondremos a continuación:

1.4.1. Justificación teórica

En materia teórica podemos considerar que el presente estudio —al desarrollarse a partir del análisis de diversos puntos de vista teóricos en materia crediticia y financiera que permitieron evidenciar con mayor claridad todo el panorama investigativo—; se justifica en tanto nos encontramos ante un material de consulta que permite la comprensión de diversos fundamentos teóricos relacionados a la gestión de riesgo crediticio y la morosidad pero desarrollados dentro de un particular contexto financiero y económico regional lo cual lo diferencia de materiales precedentes y lo hace un aporte teórico novedoso.

Por ello, la presente nos sirve como medio de comprensión conceptual y de análisis entre los procesos relacionales de las variables de estudio, tomando para ello el caso específico de nuestra muestra seleccionada, haciendo una comparativa genérica con la situación nacional de las entidades financieras.

1.4.2. Justificación práctica

Seguidamente desde un enfoque práctico, podemos considerar que el análisis de los factores relacionados a la problemática materia de esta investigación hace que los resultados obtenidos puedan ser claramente discutidos en su posible adaptación (como propuestas de mejora y/o solución)

en ámbitos concretos toda vez que conocer la gestión de riesgo crediticio de las instituciones materia de análisis, permite comprender —en el terreno práctico— la calidad de cartera que se ha venido manejando en los últimos años y bajo este punto de vista, los resultados investigativos consideramos sirven de reflexión para el cuestionamiento y posterior perfilamiento de mejores y renovadas prácticas financieras tan necesarias en nuestro entorno.

Para poder obtener este análisis se llegó primero a comprender los diversos procesos sistémicos que tienen las entidades financieras en la adjudicación de los procesos crediticios, evidenciando las buenas y malas prácticas existentes, que conlleva al desarrollo de la cartera.

1.4.3. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico sostenemos que el presente trabajo investigativo, si bien se ha originado sobre bases y lineamientos investigativos precedentes; contiene en su conformación una innovación metodológica sostenida en la elaboración misma de las interrogantes de estudio —en las cuales se destaca la interrelación de las variables materia de análisis dentro de un contexto regional concreto a decir en este caso la Provincia de Chupaca— lo cual coadyuva a configurar al presente estudio como un modelo metodológico factible de ser visto como referente para futuras nuevas investigaciones en el campo crediticio que busquen centrarse en campos de acción delimitados.

Para este proceso se utilizó instrumentos de recojo de datos válidos para los procesos de seguimiento de cartera en cada muestra seleccionada, por ello se busca la relación de ambas variables de estudio.

1.5. Limitaciones de la presente investigación

En materia de limitaciones investigativas, cabe mencionar en la teoría especializada a la mención realizada por Arias (2012) quien asume que: “Son obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo del estudio y que escapan del control del investigador” (p.106). En ese sentido aclaramos que hacer referencia a limitaciones es un acto de honestidad académica que lo que busca es sincerar los senderos naturales hacia los cuales se puede enfrentar el conocimiento científico en un determinado campo de acción y que en el caso del presente estudio no dejan de hacerse presentes.

En ese sentido mencionamos que las limitantes más resaltantes para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron: (1) La poca o nula comunicación y/o colaboración que se tuvo en los momentos coyunturales de la pandemia con los miembros de determinadas entidades financieras para efectos de recaudación y/o acopio de información la cual hizo más valiosa la información a la que finalmente se pudo tener acceso. (2) Las dificultades relacionadas a la viabilidad fáctica (por la coyuntura ya reseñada) para acudir en forma presencial tanto a las universidades como bibliotecas para la recolección de información *in situ* sobre el tema materia de investigación lo cual derivó a la necesidad de buscar soluciones y accesos por vías virtuales. (3) Desde un punto de vista particular cabe mencionar que se atravesó con constantes y reiterativos problemas de conectividad de internet, que complicaron en buena medida el ritmo de búsqueda de pesquisas de información, así como la afectación en los ritmos de comunicación con las instancias pertinentes durante el proceso investigativo. Finalmente (4) Al agravarse el estado de emergencia y radicalizarse las medidas de confinamiento que se atravesaron sobre todo a partir de mitades del periodo 2020 hicieron que la aplicación de los instrumentos para el recojo de datos, no se pueda realizar de manera presencial, lo que conllevó el retraso del trabajo investigativo al tener que adaptar las estrategias a un modelo virtual lo cual finalmente si bien no impidió la recolección de datos si tomó un tiempo en cuanto su adecuación al nuevo contexto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

La relevancia que tiene un estudio del nivel de una tesis radica en que tiene que contar con un marco teórico consolidado y este se basa inicialmente en antecedentes sólidos, por ello creemos oportuno mencionar la referencia desarrollada por Supo (2015) quien asume: “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él” (p.29). Aquí cabe resaltar por tanto que el concepto de “nivel” hace referencia a una responsabilidad del investigador de presentar antecedentes que contengan una calidad en su conformación pues es sobre la base de dichos estudios que descansará los posteriores desarrollos académicos como la presente investigación. Es sobre esta base que presentamos los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Citamos el aporte de Ulloa (2020) quien desarrolló la tesis titulada “*Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Faysañan*”, publicada por la Universidad Politécnica Salesiana en Cuenca- Ecuador; metodológicamente el trabajo investigativo es de tipo no experimental, descriptiva y correlacional, que tuvo como objetivo principal analizar los factores que influyen en la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Faysañan Ltda., se trabajó con una población integrada por los socios que mantienen créditos vencidos; llegaron a concluir que dentro de la morosidad de la cartera vencida se va perjudicando con un riesgo algo institucional, llegando a ocasionar riesgos crediticios en su cartera por el incumplimiento del socio en sus pagos, además de existir altos índices de morosidad considerándose pertinente una renovación o reestructuración sobre las políticas de crédito y cobranza.

Del mismo modo, en el mismo país, encontramos el trabajo de Macias (2018) con su tesis titulada “*Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*”, con un tipo de investigación aplicada, utilizando el método bibliográfico,

inductivo, descriptivo e histórico; con el objetivo principal de “determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha” (Macías, 2018) para lo cual el autor trabajó con una población de 2328 clientes del banco —la cual, consideramos, representó una cifra de entrevistados considerable para efectos de la validación de sus conclusiones— en las cuales se arribó a que los parámetros establecidos en Basilea II y las normas implementadas por la Superintendencia de Bancos de Ecuador, tienen aceptación y se cumplen, ya que las condiciones de créditos están acorde a características de los usuarios.

Además, el mencionado autor refiere que, a nivel histórico, la creación de una mala imagen y credibilidad institucional aporta en un denominado “riesgo moral” y ello se refleja en el índice de crecimiento de la morosidad la cual es justamente una de las variables centrales que nosotros investigamos en nuestro estudio. Por otro lado, se pudo detectar las falencias en actividades de medición del riesgo, tal como el seguimiento al destino del crédito acordado, falta de promoción y adquisición del seguro y el uso inadecuado del proceso de reestructuración la cual, se puede apreciar, guarda una íntima relación con la variable “gestión de riesgo crediticio” estudiado en nuestra tesis por lo cual este documento nos aportó data relevante a tener en consideración en nuestro posterior análisis.

Seguidamente mencionamos la investigación de Nacimba (2015) con su tesis titulada “*Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador*”, con un tipo de investigación experimental, utilizando el *método deductivo* que parte de conocimientos generales —estableciendo la importancia de la gestión de riesgos— para posteriormente, arribar a afirmaciones (conclusiones) específicas, apoyándose en el método analítico para poder identificar y analizar las diferencias encontradas entre las diversas teorías y/o conjeturas materia de estudio; se basó en el objetivo principal de “*Incorporar la gestión integral de riesgos financieros en [la] Fundación Espoir*”, lo cual acertadamente es coherente con la naturaleza experimental. En cuanto a sus conclusiones el citado Nacimba afirma que “un sistema financiero controlado por entes

supervisores alineados con principios del comité de Basilea I, II y III, tiene menos vulnerabilidad ante crisis nacionales e internacionales que pueden afectar la estabilidad económica de un país, induciendo al Estado en la toma de decisiones de referencia, orientando a las diversas políticas de consumo, ahorro, inversión y producción”.

Dentro de la misma investigación, se asume que toda institución que realiza una “*intermediación financiera*”, debe ser administrada bajo una gestión integral de riesgos y mantener políticas y procedimientos para identificar, medir y controlar los riesgos los cuales deben estar ajustados al tamaño y complejidad de sus operaciones, además deben estar acompañados de unidades especializadas y personal calificado así como de un comité de riesgos integrales, con la finalidad de mitigar las posibles pérdidas que se podrían generar dentro de las instituciones. Véase por tanto el significativo aporte de este estudio en el sentido de la relevancia que da una correcta delimitación y coordinación de procesos y procedimientos que se consideran inherentes para un efectivo “control de riesgos” que forma parte central de nuestra problemática de investigación. Finalmente se complementa que las instituciones que tienen activos financieros deben de cumplir *estándares de riesgo y de manejo financiero*, originados con la doctrina del Comité de Basilea y las Finanzas Corporativas, ello implica someterse a un paulatino proceso de mejoramiento continuo aspecto que, como se verá más adelante en la formulación de nuestras hipótesis, son parte fundamental para contrarrestar los efectos de la problemática del 2020 que subsisten hasta nuestros días en nuestra realidad financiera.

Para culminar el apartado de colaboraciones internacionales hacemos mención del trabajo académico realizado por Paredes (2014) con su tesis titulada “*Análisis de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*”, la cual califica metodológicamente como con un tipo de investigación aplicada, que hizo uso del método no experimental y que cuenta con un nivel descriptivo. En materia de objetivos, el presente trabajo “realiza el análisis del riesgo crediticio y determina su incidencia en la liquidez de la entidad mencionada”; como se aprecia en este objetivo se guarda una

conexión equitativa con nuestra tesis respecto de la relación de las variables, con la diferencia que esta apunta a evaluar la “liquidez” como variable de conexión y la nuestra los “niveles de morosidad”; no obstante, es el interesante tratamiento y análisis realizado en esta investigación la que sirvió como un interesante referente para nuestro estudio.

Para culminar, Paredes (2014) señala en su estudio que el personal del área administrativa de la sede que analiza “desconoce sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa” lo cual no hace sino sugerirnos que la problemática que sugerimos en nuestro estudio no es ajena a otras realidades dentro de la región; Seguidamente considera que esas deficiencias encontradas conllevan a que “se evidencie un exceso de carga operativa, debido a que el personal no cumple con políticas de unidades de gestión, afectando por ello el efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito; además no se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa lo que determina porcentajes de estabilidad económica” aspectos que claramente se ven identificados con las sub variables de estudio que pretendemos analizar en nuestras interrogantes específicas.

En cuanto a la selección de artículos especializados, podemos mencionar a Morales et. al (2022) en su investigación titulada “Efectos de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo” utilizando un tipo de investigación documental, seleccionando para ello a cuatro instituciones bancarias con los menores niveles de crédito vencido y cuatro con las mayores cantidades de créditos morosos y que a partir de un cotejo relacional, se detallo que para el estudio en mención, que el desempleo y el PBI fueron variables de significancia pues influyeron de forma positiva en el crecimiento de los créditos morosos, ya que la cartera de créditos vencidos fue consistente en base a resultados esperados.

De la misma manera, Meneses y Macuacé en el artículo científico titulado “Valoración y riesgo crediticio en Colombia”, desarrollando un enfoque cualitativo y un método descriptivo de análisis documental podemos referir que la mayor parte de entidades financieras en Colombia, aun utilizan un análisis

financiero tradicional, ya que se sigue utilizando herramientas como reclasificación de estados financieros, evaluación de indicadores, análisis de sector, un foda personal que se enfoca en conocer el estado del cliente, pero que descuida valores básicos como tendencias, probabilidades que se pueden calcular a partir del uso de modelos como Z- Score, Probit y Logic, KMV y la metodología Credimetrics y el Credit Risk Plus, que son tendencias financieras; pero de acuerdo al análisis pertinente, nos damos cuenta que la aplicación adecuada se da a partir del análisis contextual y que existe factores que otorgan significancia estadística que influye en los resultados obtenidos bajo cualquier ámbito.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Ya en materia de producción académica e investigativa nacional partimos por enunciar el trabajo de Cueva (2019) con su tesis titulada *“La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017”*, como tesis para optar la Maestría en Finanzas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Federico Villarreal en la ciudad de Lima-Perú. En cuanto metodología nos encontramos ante un tipo de investigación básica aplicada, de un nivel descriptivo y correlacional la cual tuvo como objetivo el “Determinar cómo la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017” lo cual también nos evidencia el nivel proyectivo que dicho estudio asumió, Para lograr los objetivos planteados la citada tesis tuvo como población a 46 profesionales decantando en una muestra de 24 profesionales pertenecientes a la cooperativa para efectos de una recolección de datos de primera fuente.

El presente estudio, tras el análisis de la problemática y la recolección de data de los profesionales citados el estudio concluye que “Los trabajadores de la cooperativa han implementado la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas, calificación normal al 100% en Infocorp, calificación interna normal al 100%, así como de garante PNP con capacidad de descuento en planillas”, procedimientos que —aduce el autor— sirvieron para realizar las evaluaciones

de crédito a los socios y minimizaron el riesgo crediticio de la cartera de créditos; Para finalizar Cueva sostiene que además otros aspectos de manejo interno colaboraron tanto en el otorgamiento adecuado de créditos desembolsados como en la disminución de cartera de la entidad. Se evidencia claramente que esta investigación nos dote no solo de conceptos básicos sino también de estrategias para contrarrestar la problemática por nosotros descrita, claro está, adecuándolas a las particularidades de las instituciones por nosotros analizadas además de tomar en cuenta el contexto regional que genera particularidades a tomar en cuenta.

Por otra parte, contamos con la investigación realizada por Contreras, Calderón y Aliaga (2019) quienes colaboraron de manera conjunta en la tesis titulada “*La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de compartamos financiera S.A, Periodo 2017-2018*” realizada en la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. Los citados autores acudieron en materia metodológica a la realización de un trabajo con un tipo de investigación aplicada, explicativa, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental que contó con un corte transversal y con método analítico para la evaluación de la problemática y posterior discusión de sus resultados. Esta tesis tuvo como objetivo principal “Determinar el efecto de la Gestión de riesgo crediticio en la morosidad de los Microempresarios en Compartamos Financiera S.A”, Lo resaltante es que para cumplir con el fin propuesto consideraron como población de estudio la información crediticia de la empresa *Compartamos Financiera S.A.* y la muestra estuvo constituida por la información de Estados de Resultados de la empresa mencionada, tomando los periodos 2017 y 2018 los cuales se consideran metodológicamente como una “población documental” que nos brinda a todas luces la validez del efecto de investigaciones académicas (teniendo en consideración la valía ética de asumir la veracidad de dicha data recolectada).

Los autores —tras el análisis de la información— llegaron a la conclusión que “Los créditos otorgados influyen en la morosidad de los microempresarios en *Compartamos Financiera S.A.*, lo que se ve refleja en un 96.4% de influencia en la variable dependiente (créditos vencidos) por parte de la variable independiente (créditos otorgados)”. Subrayan además que la data resultante

de su estudio se da de la conjunción tanto del uso por una parte de la denominada “estadística inferencial” (de naturaleza cuantitativa), pero complementado con los “resultados descriptivos” (de clara naturaleza cualitativa) evidenciando que “[Se] observa que los créditos otorgados influyen de forma directa en los créditos vencidos, desde el periodo 2017, con mayor relevancia en el periodo 2018, es decir, los créditos otorgados influyeron negativamente en la morosidad de los microempresarios en Compartamos Financiera S.A., periodo 2017-2018”; Ya de manera específica, se aduce que la recuperación de créditos influye en la morosidad de la entidad lo que refleja en un 76.6% de influencia en la variable dependiente (provisión de cobranza) por parte de la variable independiente (créditos recuperados) por lo tanto, se observa (según los investigadores) que los créditos recuperados influyen en forma directa en la provisión de cobranza, sobre todo en el periodo 2018.

En la misma línea contamos con el trabajo de Jiménez (2018) con su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta LTDA de Quillabamba, 2016”, realizada en la Maestría en Contabilidad de la Universidad Andina del Cuzco. Al revisar esta investigación evidenciamos que metodológicamente se configuraba como un tipo de investigación descriptiva y correlacional que en materia de diseño de investigación califica como no experimental. El citado trabajo tuvo como objetivo determinar si la Gestión del Riesgo Crediticio repercutía en los niveles de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda. de Quillabamba en el año 2016. Véase que en este particular caso el tratamiento de las dos variables centrales del estudio coincide con las presentadas en el presente trabajo (con la salvedad de la diferencia de la delimitación de los factores tanto institucionales como regionales además de la obvia diferenciación en el factor temporalidad de ambos estudios) toda vez que este estudio se consolidó como un importante referente del nuestro, claro está, adaptándolo a nuestras particulares delimitaciones.

Desarrollando el proceso de análisis, en referencia a la población de estudio, el trabajo de Jiménez estuvo conformado por la totalidad de trabajadores de la citada COOPAC El Amauta Ltda., siendo que el tamaño de la muestra fue de 10 trabajadores —aspecto en el cual, desde nuestro punto

de vista, se pudo abarcar a un grupo más representativo pero que no obstante no alteró los resultados obtenidos—, a quienes se aplicó encuestas para la recolección de data. Se concluye en el estudio que el factor “experiencia del personal” mejora las destrezas para identificar el proceso de gestión del riesgo crediticio; pero no solo bastaría con esto, pues se hace necesario de “utilizar estrategias, políticas y herramientas de evaluación de crédito, aprobados por el Consejo de Administración”, lo que haría (en conjunto) que el Riesgo de Crédito se mantenga dentro de “parámetros aceptables” según el autor.

Para culminar este apartado hacemos cita de Garate (2017) con su tesis titulada “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”, realizada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo en la Maestría de Gestión Financiera y Tributaria. El tipo de investigación realizado es no experimental, descriptiva y correlacional aspectos que se presentaron coherentemente para efectos de los fines buscados en la investigación. A razón de esto último el objetivo principal fue: “Establecer la relación entre la Gestión del Riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016”, Aspecto que consideramos pudo ser mejor delimitado toda vez que en el contenido de la tesis se evidencia mucho más que solo el establecimiento de la relación aludida, sino que se analiza y describe el tipo de relación existente entre las aludidas variables.

Para efectos de recolección de data se trabajó entre otros con una población integrada por una muestra documental de 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental los cuales fueron materia de un subsecuente análisis documental que se complementó con el análisis de informes financieros complementarios, así como de teoría especializada. Tras el análisis de la data se llega a concluir por parte del autor de “La existencia de una relación entre las variables de estudio” (donde nuevamente criticamos que esta pudo ser mejor detallada o más delimitada desde la especificación del objetivo mismo) detallando que “cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05 y no

existe relación cuando se usa la clasificación Buró dado que el p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05”.

Por otro lado, Periche et. al (2020) en su artículo científico titulado “La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú”, utilizando un enfoque cuantitativo, desarrollando el método descriptivo, con un diseño no experimental bajo trabajo de contexto, utilizando una población compuesta por 44 agencias y oficinas clasificadas en 19 oficinas, 24 agencias y una oficina central ubicada en Lima, utilizando una guía documental, se concluye que la morosidad es un elemento importante dentro de las entidades financieras, debido a que son elementos valorativos para medir el desempeño y eso se evidenció en la entidad de finanzas debido a que la variabilidad se debe a factores microeconómicos como la falta de educación financiera, los gastos indebidos, el tiempo y las enfermedades; sin dejar de lado los elementos macro como el desempleo, crisis y sobre todo la pandemia; todos estos factores fueron determinantes en el índice de mora que en su mayoría de casos incurrían hasta 60 días.

2.1.3. Antecedentes regionales.

Acudiendo a una recolección de fuentes académicas más delimitadas en la zona de estudio de nuestra investigación nos encontramos con el aporte académico de Cóndor y Taipe (2019) con su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018” realizada en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada los Andes (UPLA) de la ciudad de Huancayo-Perú. Esta tesis metodológicamente configura puntualmente como un tipo de investigación básica no experimental, de nivel y diseño correlacional que resalta principalmente por el uso de un enfoque cuantitativo al momento de analizar los resultados como veremos más adelante. La misma tiene como objetivo “Determinar cómo la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – [en el período] 2018”. Para el desarrollo de la misma se tuvo como población de estudio a 30 trabajadores de la citada entidad debidamente registrados y se configuró la muestra censal con el mismo número de la población inicial lo cual consideramos acertado toda vez

que el número poblacional era manejable haciendo más representativa la información recolectada.

Luego del análisis y posterior discusión académica, los autores concluyen que: “La Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018”. Aquí nuestra observación es cómo se consolida un objetivo mucho más claro y pertinente que el antecesor toda vez que se busca saber el tipo de relación existente entre las dos variables y no solo si existe una relación entre ambas lo cual hace que el trabajo se enriquezca en cuanto los resultados y la discusión de los mismos. En cuanto los resultados obtenidos se hace una revisión cuantitativa la cual arroja que “por la misma de significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, entendiéndose que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad” lo cual es un resultado muy interesante a tomar en consideración pues se puede evidenciar que no basta con un plan o gestión sino con una adecuada implementación de la misma por parte del personal. Seguidamente se aduce que; “además la especificación de relación entre evaluación de riesgo crediticio con el índice de morosidad, brindan valores de Rho de Spearman de 0.392 con una significación bilateral de 0.032, estableciendo que “Si se garantiza un nivel adecuado de evaluación acerca de riesgo crediticio que realizan los asesores de crédito de la agencia microfinanciera, posteriormente se puede mejorar los índices de morosidad en la cartera crediticia” aspecto que tomamos en cuenta como precedente relevante a tomar en cuenta por parte de nuestro estudio y evidenciar si en nuestro caso se replica o no dicha sentencia.

Siguiendo con la delimitación planteada a nivel de antecedentes regionales damos cuenta de la investigación elaborada por Miguel (2016) con su tesis titulada “*Estrategias en la administración del riesgo de los préstamos Multired para disminuir la morosidad en el Banco de La Nación - Huancayo*”, con un tipo de investigación básica no experimental, de nivel y diseño correlacional. En materia de objetivo cuando analizamos la establecida la cual fue “Determinar las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo” podemos apreciar

el afán propositivo de la investigación la cual claramente buscaba la elaboración de propuestas de solución para el caso planteado, Para tal finalidad se consideró como población inicial a todos los empleados del Banco de la Nación de la Oficina Sucursal Huancayo; de la Agencia Periférica Huancayo y la Agencia Chilca. Determinado el contexto poblacional se consideró necesario un muestreo siendo que esta arrojó una muestra compuesta por 50 empleados de dichas unidades.

Los autores concluyen en su investigación haciendo uso de un análisis predominantemente cuantitativo exponiendo que: “Las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos tienen valores estadísticos de 4.6413, siendo mayor al valor crítico 3.841, lo que significa que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son independientes; es decir están relacionadas, con lo cual se establece que las estrategias en la administración de riesgos ayuda a la disminución de la morosidad, siempre y cuando [y aquí viene lo que consideramos es el principal aporte de la tesis] que los Administradores de las Agencias *apliquen y observen cuidadosamente* la administración de riesgos, porque esta permite que la institución mejore la calidad de su cartera de préstamos *Multired*, logrando su crecimiento y consolidación dentro de las instituciones financieras de Huancayo con porcentajes de morosidad administrables. Véase por tanto que en la conclusión se destaca que no basta con tener planes o estrategias, sino que el factor calidad de aplicación es la que determinaría la efectividad de estas.

Finalmente reseñamos el trabajo investigativo realizado por Alcántara y Damián (2016) con su tesis titulada “*Causas generadoras de la morosidad crediticia y el grado de afectación en el mercado financiero, en el distrito de Chiclayo, periodo 2012-2013*”, Elaborado metodológicamente con un tipo de investigación mixto tanto en enfoque (cuantitativo y cualitativo), así como mixto en cuanto al tipo general (vale decir básico y aplicado paralelamente) complementada con un nivel histórico y documental. La aludida tesis tuvo como objetivo principal “Investigar y conocer en qué medida el otorgamiento abusivo de créditos y la falta de estudio de la solvencia económica – patrimonial del cliente (deudor), genera mora crediticia y afecta al mercado financiero”. Aquí la apreciación es que el objetivo debió ser diseñado con un solo verbo y que

además fuera más concreto (“determinar” pudo ser en este caso una opción), Para efectos del estudio la población estuvo constituida distintos niveles siendo estos a) los asesores de crédito; b) público en general que accedieron a un crédito, sean éstos personas naturales o jurídicas; así como c) trabajadores y personal que ocupan cargo de dirección en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Sullana y Piura. Derivamos que al esto conformar una población muy extensa se justificó la delimitación de una muestra que para el caso se compuso de 87 personas. Finalmente los autores llegaron a la conclusión que “La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras, ya que un deterioro de su portafolio de créditos perjudica la rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos, por ello una adecuada vigilancia de créditos puede ser determinante para lograr menores tasas de morosidad” aspecto que a todas luces configura un importante precedente para efectos de nuestro estudio.

2.2. Bases teóricas

Habiendo sido presentadas todas las fuentes académicas que conforman los antecedentes de la presente tesis toca ahora hacer una presentación y análisis de las principales bases teóricas que la conforman. Téngase a consideración que para efectos del desarrollo de este apartado se ha recolectado información de autores y/o fuentes que acrediten calidad académica e investigativa toda vez que los conceptos que aquí se presentan son vitales para efectos de la delimitación tanto de la misma problemática como de las propuestas de solución que se buscan presentar y discutir posteriormente. Dicho esto, presentamos el desarrollo de los bases presentados a continuación:

2.2.1. Riesgo.

El diccionario de la Real Academia Española (1992), define el riesgo como: contingencia o proximidad de un año; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista. Es entendido por autores como White (1974), Varnes (1984), Cardona (1993), Aneas (2000), Diaz (2004), entre otros, con una connotación cuantitativa, que se puede resumir

como la estimación de costos debido a las pérdidas esperadas por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por el hombre. (Chávez, 2018, pp. 38)

2.2.2. Gestión

Hoy en día el desarrollo de la competitividad o eficacia organizacional depende mucho del trabajo efectivo que se desarrolla a partir de la *gestión laboral*. Y es aquí donde podemos partir por considerar a la gestión como toda actividad denota un proceso sistemático que se desarrolla a partir de un orden establecido. Sobre este concepto se pronuncia en la teoría Rubio (2010) quien refiere el factor humano como parte consustancial del término al enunciar que “La gestión apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajos para poder lograr resultados” (p.14). De la misma forma esta referencia al factor “persona” lo encontramos al considerarse que la gestión se equipara al término administración toda vez que ambos implican la coordinación de actividades, que busca la realización de una labor “de forma eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2010).

Otro aspecto para resaltar en la configuración del término es que se lo relaciona con un proceso orientado a una finalidad concreta denominándose lo como aquel “proceso que estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (Hitt y otros, 2006. p.8.). Finalmente, de los autores aquí presentados, podemos concluir que la gestión conlleva la actividad que destaca por hacer uso de forma pertinente de cada uno de los recursos humanos para el logro de objetivos y metas específicas dentro de una organización, cumpliendo para tal fin sistemáticamente con procesos de planificación, dirección y control pertinentemente adecuados al caso concreto.

2.2.2.1. Gestión de riesgo.

Ya determinado el concepto “gestión” como punto de inicio acto seguido cabe evaluar la definición compuesta que implica “gestión de riesgo”. Sobre esta se puede acudir a la definición pertinentemente descrita por Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú que la define textualmente como:

Aquel proceso que tiende a controlar la probabilidad y gravedad potencial de un evento adverso, de esa forma la administración

permite a las entidades poder identificar, medir, monitorear y controlar de manera integral los riesgos inherentes a sus actividades, esta debe de ser dinámica, inclusiva y transversal a toda la organización, con dirigentes, gerentes y funcionarios sensibilizados de su importancia en la generación de valor, entrenados y comprometidos en la identificación y en la implementación de la gestión de riesgos” (FENACREP 2018 citado por Asencios y otros, 2019).

Por otro lado de manera complementaria a la definición descrita, la gestión de riesgos es considerada también en su faceta de herramienta proyectiva usada a nivel empresarial y en ese sentido es descrita como “ (...) parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa y, por tanto, ha de contribuir a la creación de valor en todos los niveles, especialmente para el accionista, pero también para aquellos a los que se destinan los bienes o servicios de cada uno de los clientes”. (Flores, 2018. p.1). Y finalmente ya en un enfoque que la relacione directamente con instituciones crediticias podemos asumir que cuando nos referimos concretamente a una “gestión del riesgo de crédito” esta guarda conexión directa con factores tan variables (como sensibles) a un determinado contexto macroeconómico, por lo que su uso implica la necesidad de definir y controlar los riesgos que estos ocasionan con el fin de disminuir pérdidas que una incertidumbre de carácter económica social conlleva en contextos como el que consideramos en la problemática de este estudio.

2.2.2.2. Crédito.

De fuertes raíces latinas (*vid. "creditum"*), nos encontramos ante un término que en materia lingüística conforma un sustantivo derivado a su vez del verbo "*credere*" —en castellano "*creer*"— lo que nos conduce a relacionar el crédito con la *confianza* puesta de una parte hacia otra. Ya en un posterior desarrollo o evolución terminológica relacionada a materia obligacional evidenciamos que crédito se relaciona con “algo confiado”, de ahí que su definición implique “confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad o compromiso” (Portalif, 2015 citado por Montes de Oca, 2020. p. 20.). Este mismo autor hace

una especificación del término ya desde una perspectiva jurídica que consideramos vale la pena señalar de modo literal:

Jurídicamente en la apertura de crédito, el acreditante (quien presta) se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado (quien pide), o a contraer por cuenta de éste una obligación para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma, términos y condiciones pactados. El acreditado queda obligado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y, en todo caso, a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen. (Portalif, 2015 citado por Montes de Oca, 2020. p. 20.)

Como podemos apreciar, es en el ámbito jurídico en el cual el término tiene su máximo nivel de desarrollo conceptual siendo interesante que se la defina “como aquel derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución” (Villegas 2005 citado por Terán, 2015). Finalmente, el término establece sus relaciones con el ambiente financiero como tal, cuanto se establece que crédito se vincula de manera directa a los préstamos brindados por la banca hacia terceros (privados o institucionales) como parte de sus operaciones activas.

2.2.2.3. Riesgo de crédito

El riesgo es un factor inherente a las operaciones comerciales, por ello mencionaremos que el crédito (actividad decisoria basada en la confianza) no es una excepción pues en el panorama se puede presentar el incumplimiento de las responsabilidades como una posibilidad. Es en ese sentido que hacemos uso de la definición que la describe como “(...) aquella posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación” (Ríos y Casals, 2010). Siguiendo la ruta de la definición conceptual cuando nos abocamos al campo financiero una pertinente observación proviene de nuestra Superintendencia de Banca y Seguros que relaciona el concepto analizado con “la falta o incapacidad de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance”

(Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2011). Del mismo modo se asume en la teoría especializada que el tercero que incumpla (y genere dicho riesgo) puede tener una naturaleza particular o institucional; en ese sentido:

Por ello el riesgo crediticio corresponde a la pérdida asociada al evento de que la contraparte (a la que se le otorga un crédito) no cumpla con algunas de las condiciones establecidas, ya que, si un banco otorga un crédito de consumo, existe la posibilidad de que el cliente en cuestión entre en morosidad o en el caso de un inversionista que adquiere un bono corporativo, el riesgo está en que existe la posibilidad de que el emisor no pueda pagar todos los flujos de caja prometidos. Es decir, el riesgo crediticio es asumido por particulares, empresas e instituciones financieras (Guzmán, 2011).

Es por ello que para una entidad financiera el producto que tiene mayor posicionamiento son los préstamos, ya que representa la mayor fuente de ingresos, pero el más alto riesgo de crédito. Por todo lo descrito afirmamos que “el principal activo que posee un intermediario financiero es la cartera, como quiera que su principal ingreso se devenga en la colocación de sus recursos [lo cual] implica que uno de los principales riesgos al cual se enfrenta la institución es el incumplimiento del contrato de mutuo en los términos y condiciones pactados con el deudor” (Ustáriz, 2003 citado por Lázaro 2016, p. 27.)

Finalmente, después de presentada las bases teóricas relacionadas a este concepto se puede evidenciar la siguiente relación y es que “(...) las prácticas de gestión del riesgo de crédito disminuirán o aumentarán el riesgo de no pago, es decir, la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones, según lo acordado” (Ticse, 2015). De lo aquí descrito se puede derivar, que como parte conformante del cálculo de esta (posible) pérdida relacionada al riesgo de crédito se puede establecer que esta pueda ser controlada en base a obligaciones que debe de asumir el deudor durante el periodo de la transacción.

2.2.2.4. Principios del riesgo crediticio.

El entendimiento de los principios de riesgo crediticio se orienta a que toda persona debe de considerar que cualquier desestabilidad dentro del sistema financiero:

(...) puede poner en peligro sus finanzas de manera internas y externas; (...) [es por ello por lo que] el Comité de Basilea creó unos Principios Básicos, los cuales sirven como un marco de normas internacionales, que permiten contar con una adecuada gestión dentro de la supervisión bancaria y fortalecer de esa forma el sistema financiero. (Arévalo, 2020)

Por tanto, el referido comité recomienda aplicar los que denomina “*Principios Básicos*” dentro de la práctica bancaria con la intención de generar estabilidad y de la misma forma, permitir el desarrollo de sistemas de supervisión efectivas. Sobre estos principios se refiere repercusión positiva dentro de los países (vinculados al comité), aseverándose que aquellos no solo lograron identificar deficiencias además de aspectos para contar con una gestión eficaz. Sobre estos se especifica que son:

(...) 25 Principios Básicos enfocados en la eficacia de la banca, estos se dividen en dos, uno que son orientados a las potestades, atribuciones y funciones de los supervisores y los otros a las regulaciones y requisitos prudenciales que deben cumplir los bancos (Arévalo, 2010)

Bajo este marco, consideramos que existen determinados principios con los cuales las entidades financieras materia del presente estudio deben de guiarse para su desempeño; por ello, a continuación, detallaremos los principios que, desde nuestra perspectiva son los más adecuados y tienen relevancia para el trabajo investigativo, según el tema abordado:

Principio 1. Objetivos, independencia, potestades, transparencia y cooperación

Una reseña que consideramos adecuada sobre el primer principio la encontramos en la tesis de Sergio Chávez Rodríguez quien enuncia:

El primer principio asume que todo sistema eficaz de supervisión bancaria cuenta con atribuciones y objetivos claros para cada

autoridad que participe en la supervisión de bancos y grupos bancarios. Existe asimismo un marco jurídico apropiado que confiere a cada autoridad competente las facultades legales necesarias para autorizar bancos, realizar una supervisión continua, asegurar el cumplimiento de la ley y adoptar las oportunas medidas correctivas en materia de seguridad y solvencia bancaria. (Chávez, 2018, p. 19.)

Dentro de este marco, todo sistema eficaz de la supervisión bancaria que cuenta con las facultades y los objetivos bien específicos para todos los encargados, autoridades que van a participar directamente en el control de las entidades bancarias. Cada una de ellas tendrá que establecer con libertad operativa, y sucesos objetivos, en una gestión corporativa y de bienes apropiados, tendrá que hacerse cargo de las tareas correctamente. También existe una regla relacionada para el control bancario, y a su vez contar con reglas congruentes a la autorización de dichas instituciones bancarias y supervisión continua, también con potestades que aseguren el acatamiento de dicha ley, así como confianza y objetividad, y el cuidado necesario para los jefes, se debe implementar formas para el correcto cambio de información entre los asesores y a su vez permitir la confidencialidad de dicha información.

Principio 2. Actividades permitidas

Sobre este segundo principio se señala literalmente: “El supervisor cuenta con independencia operativa, procesos transparentes, una sólida gobernanza, procesos presupuestarios que no merman su autonomía y recursos adecuados, y rinde cuentas del desempeño de sus funciones y del uso de sus recursos”. (Banco de pagos internacionales, 2012. p. p. 24) En ese sentido nuestro caso el *marco jurídico* para la supervisión bancaria ampara legalmente al supervisor. Este principio está definido con toda seriedad según las actividades que se han desarrollado por las entidades que están legalmente autorizadas a ejercer como las entidades bancarias y las sujetas a supervisión.

Principio 3. Criterios para la concesión de licencia

En este caso la autoridad que es la responsable de otorgar las licencias deben tener autonomía para aceptar la regla y omitir dichas sugerencias que no están de acuerdo con las normas establecidas, existe un mínimo, en el desarrollo de otorgamiento que se debe valorar rigurosamente el presente

formato de la propiedad y la buena gestión de la entidad o al equipo que pertenece, junto a la veracidad de sus asesores y jefes superiores, su plan de acción institucional y operativo, sus controles internos y la gestión del riesgo, así como el crecimiento de su situación financiera anual, incluida su capital inicial. En caso de que el propietario del banco sea extranjero, deberá presentarse con un documento adjunto del país de origen que indica.

Principio 4. Cambio de la titularidad de participante significativo

El asesor general es el encargado y tiene la autoridad para aceptar y/o anular las propuestas para remitir las participaciones de orden significativo o de control, de tal manera si se generan de forma directa e indirecta.

Principio 7. Proceso para la gestión de riesgos

Los jefes tienen por obligación conocer que las entidades y grupos bancarios cuenten con una gestión adecuada de proceso de riesgos, gestionada por la alta dirección y el consejo para poder: evaluar, vigilar, identificar o eliminar riesgos recíprocos y de esa manera calcular el grado de crecimiento de capital directamente a la línea de riesgo. Estas secuencias deben ser asociados a las dimensiones y situaciones propias de la entidad, pues trata de mantener una secuencia objetiva para: gestionar, administrar, medir y monitorear el crédito.

Principio 8. Riesgo de crédito

Los jefes deben de tener muy en claro que las entidades bancarias, cuenten con una secuencia de procesos para gestionar el riesgo de crédito, para que relativamente adhiera el manual de riesgos, con normas, reglas y procesos correctos para así poder descifrar, evaluar, observar y disminuir el riesgo crediticio (que esto incluye el riesgo de contraparte). Esto a su vez incluiría los créditos y la práctica de futuras inversiones, la solución y gestión en general de los préstamos y de inversiones en general.

Principio 10. Límites de exposición a grandes riesgos

Los jefes mantienen su consideración de que las entidades bancarias cuentan con normas, políticas y secuencia que facilitan a la gerencia poder conocer y prevenir el atraso de la cartera, así mismo tiene la obligación de imponer reglas que regulen las posiciones de la entidad bancaria frente a lo opuesto o equipo de partes relacionadas.

Principio 11. Posiciones con partes vinculadas

Con el propósito de evitar alteraciones discontinuas al retener la perspectiva en relación a lo externo e interno de un balance, que estén relacionadas para luego solucionar los conflictos de intereses, los asesores generales deben cumplir y establecer requisitos que se cumplan para que las entidades bancarias que mantienen posiciones con personas naturales o jurídicas que estén relacionadas se resuelva con imparcialidad, que se dispongan soluciones para poder supervisar, contrarrestar los riesgos.

Principio 17. Control y auditorías internas

Los asesores generales deben de tener en cuenta que las entidades bancarias tengan controles internos de acuerdo al tipo y tamaño de la severidad de su actividad de tal manera dichos controles deben de contar con las reglas bien establecidas sobre el encargo de las funciones y obligaciones; implementar las funciones y el compromiso de la entidad bancaria, la aprobación de créditos y la contabilidad total de sus activos y pasivos; la protección de los activos tangibles e intangibles de la entidad bancaria; y establecer funciones de auditoría interna/externa para saber la veracidad de la supervisión, tales como la legislación y la regulación aplicable.

2.2.2.5. Central de riesgo.

Habiendo terminado con la descripción de los principios toma retomar la descripción de la siguiente base teórica sobre la cual Pagano y Jappelli (1993) refieren al respecto:

(...) el intercambio de información entre entidades crediticias contribuye a limitar los problemas de selección adversa, lo que se traduce en una disminución de la morosidad media de las entidades. El menor riesgo de crédito se traduce en unos menores tipos de interés, aunque el impacto sobre el volumen de crédito es ambiguo y depende de la severidad de la selección adversa. [Es por ello por lo que] la existencia de intercambio de información entre prestamistas contribuye a disminuir las rentas informacionales que obtienen las entidades de su relación con los clientes. (...) La relación entre el

banco y el cliente proporciona al primero una información muy valiosa sobre la calidad crediticia del segundo, la cual puede explotar imponiendo unas condiciones más exigentes (tipos de interés más elevados, mayores garantías, etc.). Sin embargo, al compartir la información con otros bancos, disminuye la posibilidad de beneficiarse de dicha información. (Citado por Trucharte, 2005, p.65)

Ya desde un marco teórico más relacionado con nuestro contexto encontramos la definición suministrada por nuestra Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) la cual la describe "(...) como un sistema que se encarga de registrar los riesgos de financiación, crédito, comercial y de seguro, que contiene una base de datos consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas" lo cual se conecta con lo establecido en la Ley N° 26702 en su artículo 158° la cual establece entre los aspectos más relevantes los siguientes que consideramos oportuno citar en forma literal:

"La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. Toda institución gremial que cuente con la infraestructura necesaria correspondiente podrá tener acceso a esta Central, celebrando el correspondiente convenio con la Superintendencia. Se registrará en la Central de Riesgos, los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia. Además, podrá registrarse: (1) Las garantías prendarias constituidas en favor de las empresas del sistema financiero que no cuenten con registro público organizado al efecto, incluyendo entre éstas la prenda global y flotante, para cuyas garantías la central de riesgos producirá los efectos y la función de un registro público. (2) Todo encargo fiduciario que comporte la transferencia de bienes, con la indicación de estos últimos; lo que del mismo modo cumplirá fines de información. (3) Cualquier otro tipo de

endeudamiento que genere riesgos crediticios adicionales para cualquier acreedor. La información correspondiente estará a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la Superintendencia. Dicha información deberá ser proporcionada en forma sistemática, integrada y oportuna”.

2.2.2.5.1. Infocorp.

En el entorno crediticio peruano, la empresa INFOCORP se hace de necesaria mención por cuanto su labor se vuelve fundamental al momento de la evaluación y potencial otorgamiento de créditos. Al respecto encontramos una específica descripción la cual menciona:

Infocorp reúne la información crediticia del Perú y es una marca de Equifax. La información contenida en esta base de datos puede ser tanto positiva como negativa. Equifax, presente en más de 24 países y con más de 119 años de historia, es el socio estratégico de empresas y personas brindándoles información para que tomen mejores decisiones. En el Perú, Equifax compró Infocorp en el año 1995. Infocorp no es una empresa del Estado, no es una empresa de cobranzas y no es a quién tienes que pagar tus deudas. (Soluciones Equifax, 2018, p. 1 citado por Rosell y otros, 2019. p. 53.)

A esto agregaremos que la función principal es brindar información a las empresas para que tome mejores decisiones. Es así como Infocorp brinda información relacionada a los antecedentes de crédito que tiene una persona, de tal forma que, dentro del sistema crediticio peruano al obtener una tarjeta de crédito o un préstamo de una institución financiera, se ingresa de manera automática a una base de datos administrada por el Banco y la Inspección de Seguros (SBS) o un registro de crédito privado (Infocorp). Este registro se actualiza de manera mensual, con información de cumplimiento de pago.

Es por ello por lo que una entidad financiera, antes de realizar un préstamo debe de consultar el historial de esa persona, para ver si se tiene un déficit crediticio, o un buen comportamiento de pago. Algunas compañías también revisan estos datos previos a contratar. Para acceder a la base de

datos de Infocorp, se debe de pagar una suscripción de carácter mensual. Finalmente hay que recordar que esta información proporcionada contiene datos respecto del total de estados financieros, lo que incluye de arbitrios y servicios públicos.

2.2.2.5.2. Sentinel

En materia de información crediticia también es relevante mencionar Sentinel la cual es una fuente de consulta y monitoreo que cuenta con una muy completa descripción realizada por Téllez Cabrejos (2019) quien la delimita de manera adecuada en una investigación realizada para el Máster en Dirección de Empresas de la Universidad de Piura que citamos a continuación definiéndola en primera instancia como:

[Una] plataforma online que permite consultar los reportes de créditos de personas naturales y jurídicas, así como monitorear la cartera de clientes, proveedores y trabajadores (CPTS) y recibir alertas de las variaciones significativas de dicha cartera. (...) [Es a través del] semáforo Sentinel se puede visualizar el riesgo crediticio actual de sus clientes, trabajadores y proveedores; además de estimar el riesgo de caída en morosidad en los próximos 12 meses con el score Sentinel. (...) La plataforma [brinda servicios como] optimizar sus tiempos evaluando de forma automática a sus potenciales clientes, proveedores y trabajadores con sus propias reglas de negocio y políticas de admisión; monitorear la evolución de su cartera de forma diaria para identificar riesgos de impagos, clientes potenciales y generar *cross sells* y *upsells*; permite recibir alertas de los cambios críticos y relevantes de la cartera de cliente y gestionar de forma proactiva la mejora o deterioro de la cartera. (Téllez, 2019. p. 6.)

2.2.2.6. Clasificación del deudor

El calificar como deudor dentro del sistema financiero adquiere también un sistema de clasificación dentro de los procesos que implican el riesgo crediticio; en ese sentido podemos evidenciar que en nuestro sistema la clasificación de un deudor depende de un factor fundamental el cual es la denominada “liquidez de pago” que estos pueden llegar a tener “identificado por la circulación de fondos y según el nivel que tiene con sus

responsabilidades”. Éstos se enmarcan en cinco categorías según la SBS (2008): (1) Categoría normal. (2) Categoría con problemas potenciales (potencial). (3) Categoría deficiente. (4) Categoría dudoso. (5) Categoría perdida. Estas categorías son determinadas en base a los “periodos de atraso” que son permitidos y estipulados en la resolución SBS N° 11356-2008. A razón de lo descrito, presentamos los datos sintéticos de la Tabla 11, donde se puede apreciar como las distintas categorías se pueden definir sobre la base de los días de puntualidad de pagos. Acto seguido hacemos una descripción de cada categoría en sus aspectos más característicos:

Tabla 11:

Categorías de riesgos

Categoría de riesgo	En créditos corporativos a grandes y medianas empresas	En créditos a pequeñas empresas	En crédito hipotecario para vivienda
(0) Normal	Puntual en el pago	0 – 8 días	0 – 30 días
(1) Potencial	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 60 días
(2) Deficiente	61 – 120 días	31 – 60 días	61 – 120 días
(3) Dudoso	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
(4) Perdida	Más de 365 días	Más de 120 días	Más de 365 días

Fuente: Archivos Documentarios – Actualidad Empresarial N° 186. – Eco © Alejandro Peralta Rupay.

2.2.2.6.1. Categoría normal.

En esta categoría los deudores son capaces de atender básicamente sus obligaciones financieras, entendiendo que el afronta una situación financiera objetiva, tiene un nivel bajo de endeudamiento de sus bienes y un apropiado proceso en relación efectiva de generar utilidades, y cumple con sus obligaciones de pago en su debido tiempo sin ningún retraso.

2.2.2.6.2. Categoría con problemas potenciales.

La característica principal en esta categoría es que el cliente necesariamente puede hacerse con la totalidad de sus deberes financieras, en situaciones inconvenientes que puedan darse en el futuro, que habría acontecimientos comprometedores de su capacidad de pago del cliente. Los

flujos de fondos que el deudor posee tienden a debilitarse y por ende se presentan hechos de un posible incumplimiento de pagos.

2.2.2.6.3. Categoría deficiente.

Se refiere a que el cliente se encuentra en una etapa financiera baja y una circulación de ingresos con cierto tipo de problemas para atender todas las obligaciones financieras, este es el principal problema para que no pueda atender y no cumplir con su función de pago y de los intereses ya acumulados de sus deudas y tan solo alcanzar a cubrir las mencionadas características.

2.2.2.6.4. Categoría dudosa.

Se puede mencionar que si se encuentra en esta categoría es de alta probabilidad que este bien descuidado en la atención de sus obligaciones financieras por parte del cliente hacia el acreedor. El cliente deudor no puede pagar ni siquiera el capital y mucho menos los intereses, dando a conocer que representa un problema económico teniendo deudas altas.

2.2.2.6.5. Categoría pérdida.

Podemos asumir que las deudas que tiene el deudor son impagables teniendo la posibilidad de que exista un mínimo porcentaje de posibilidad de recuperar el capital en un futuro. El cliente suspendió sus pagos, teniendo la probabilidad de que no cumpla con los acuerdos de reestructuración y se encuentra en un momento de quiebra total.

2.2.2.7. Técnicas de evaluación de la calidad crediticia.

Dentro de nuestro entorno financiero existen dos formas con la cual podemos evaluar la capacidad crediticia; La primera tiene que ver con la “evaluación de la capacidad de pago” y la segunda con las “colocaciones con respaldos activos”, los cuales detallamos a continuación:

2.2.2.8. Capacidad de pago.

2.2.2.8.1. Sistema de expertos humanos

Este proceso se desarrolla a partir de una sólida evaluación de crédito mediante profesionales capacitados, en ese sentido este proceso es un conjunto de *información sistematizada*; Bajo este parámetro se evidencia que lo que se realiza es un *juicio* por parte de un personal capacitado —a partir de un sistema de expertos—, donde el funcionario se convierte en experto con el tiempo y ganando autoridad conforme va adquiriendo experiencia. Esto su vez

implica que la formación de estos especialistas resulte onerosa y repetitiva para las instituciones crediticias y ello conlleva que la competencia busque contratar a estos especialistas y en otros casos no cumplan con las metas establecidas.

Ahora bien, no obstante, se describe que la labor del analista al realizar esta evaluación es de corte personal no es absolutamente subjetiva, sino que esta tiene matices de evaluación racional muy importantes. En ese sentido compartimos características similares con la labor realizada por los analistas de la región tal como se señala en el estudio "*Manejo del riesgo crediticio en instituciones rurales de América Latina*" donde se describe:

[El analista] (...) debe de conocer en que se utilizará la inyección de capital, cuan competitivo es el prestatario dentro del contexto, cuan racional es la estrategia comercial, cuan eficiente es el equipo gerencial en la búsqueda de resultados y finalmente si el prestatario podrá generar suficientes ingresos para pagar la nueva deuda adquirida. Estas metodologías de análisis de créditos por expertos tienen mucha confiabilidad, pero también están sujetos a fallos y ello se debe a múltiples rasgos como: mala selección de analistas, poca capacitación, incumplimiento de procedimientos y otros. (Wenner y otros. 2008, p. 7)

2.2.2.8.2. Modelos matemáticos.

Los modelos matemáticos tienen su razón de ser en tanto se compone de la necesidad dentro de los mercados financieros de poder contar con un "sistema de puntuación de créditos" para lo cual se hace necesario el uso de datos contables apoyados en la tecnología para así poder obtener mejores niveles de evaluación crediticia para lo cual se hace uso de los modelos computacionales y modelos de programación matemática los cuales apoyan en el desarrollo de elementos de juicio pertinente que benefician a la entidad que generará el préstamo así como: "(...) para minimizar el error del prestamista y maximizar su rentabilidad y aquellos modelos híbridos que combinan la computación directa, el cálculo y la simulación". (Wenner y otros. 2008, p. 9)

2.2.2.8.3. Evaluación respaldada por el activo.

Este tipo de evaluación apunta a una forma de financiamiento que "tiende a funcionar en contextos donde existen derechos de propiedad bien definidos, códigos comerciales uniformes para todas las jurisdicciones y

registros públicos”. (Wenner y otros. 2008, p. 10) Bajo esta actividad evaluativa el préstamo coloca un premio en la valuación y comprensión del activo y su mercado de reventa; no obstante, también subsisten problemas en este proceso ya que existe dependencia directa en el tipo de financiamiento, pues se vuelve volátil en base a tres riesgos contingentes: liquidez, depreciación y riesgos legales.

2.2.3. Morosidad.

Para poder hacer la presente definición acudimos al trabajo de Zamora y Wicijowski (2008) quienes lo definen como “(...) el retraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago”.

Dicho de otra manera, este tipo de situaciones que conllevan a un caso de morosidad advierten que se está faltando a un compromiso de pago pactado con anticipación en la cual el deudor asume procesos compensatorios como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial.

Asimismo, para las instituciones financieras la morosidad se puede conceptualizar como un “riesgo inherente” de una cartera de crédito; eso conlleva a que las denominadas instituciones microfinancieras estén en la necesidad y obligación de estar informadas y capacitadas para hacer frente a estos impases buscando resultados pertinentes en sus carteras de crédito, con la finalidad de apuntar al menor nivel de deterioro en sus estados financieros.

Dentro de la cartera, podemos deducir que la principal razón se da por “una mala planificación y diseño del producto crediticio y al parecer esta razón no es cierta de tal forma que el producto es planificado de tal manera en que está orientado a satisfacer las necesidades del mercado”. (UAP, 2016. p.18)

Dentro de este orden de ideas podemos establecer que la morosidad de la cartera de crédito de una entidad financiera se origina principalmente por un defectuoso origen del crédito brindando que a su vez se puede sostener en diversos factores tales como a) Una deficiente evaluación financiera; b) La ausencia de un adecuado seguimiento efectivo de la cartera de mora; c) La ausencia (total o parcial) de un adecuado control de colocación de crédito. A estos factores que podemos denominar “internos” (por provenir desde dentro

de las instituciones crediticias) podemos adicionar otros factores que podemos considerar “externos” tales como:

Huelgas, motines políticos, desastres naturales, disturbios, etc., de tal manera si sucede algunos de estos casos mencionados pueden ser mitigados contratando seguros de póliza en algunos casos, o también tomando la decisión de abstenerse de invertir en el sector de alto riesgo, como el sector agrícola, poniendo un ejemplo, lo cual pasan constantemente por riesgos de cambio climático y/o desastres naturales. (UAP, 2016. p. 19)

2.2.3.1. Índice de morosidad.

Definida ya la morosidad acudimos a Espinoza (2014) quien asume que el índice de morosidad (IMOR) engloba a la cartera atrasada y cartera judicial como parte de la cartera total. De tal manera este indicador se utiliza con mayor frecuencia para medir el riesgo de la cartera crediticia. En ese sentido el indicador de morosidad es la ratio que hace el cálculo de la calidad de cartera de una entidad financiera.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera atrasada} + \text{Cartera judicial}}{\text{Cartera total}}$$

Considerando:

Cartera atrasada: Está formada por créditos que aún no han sido liquidados o fraccionados por los deudores en el tiempo de término y que están siendo registrados como créditos atrasados.

Cartera Judicial: Es el que queda de capital en ver de compensación con demanda judicial.

Cartera total: Constituida por el capital inicial de créditos a la fecha de manera conjunta con los créditos de intereses atrasados (retraso superior a una fecha antes de entrar en mora ya pasada de tiempo) más los créditos atrasados y los créditos en cobro judicial.

2.2.3.2. Causas de la morosidad.

Evidenciamos que la morosidad se compone de múltiples causas. Por tal motivo en los siguientes apartados describiremos las más comunes en tanto se relacionan con la materia de estudio en la presente tesis:

2.2.3.2.1. Proceso de evaluación deficiente

Esta evaluación solo se realiza cuando no se tiene la suficiente información y por ende se realiza un análisis realizar un análisis pertinente sobre el cliente acerca de su historial crediticio, esta se caracteriza por:

(1) Deficiencia en recopilación y análisis de la información cuantitativa (económica y financiera) hacia el cliente. (2) Presentación de información falsa e incompleta por parte del cliente, por consiguiente, no son válidos para la aplicación de las normas y políticas establecidas ante el cliente. (3) Los créditos a veces son otorgados ya sean por factores de parentesco o amistad (UAP, 2016, p.20).

2.2.3.3- Recuperación del crédito deficiente

Si se tiene en consideración que la recuperación de crédito es básicamente un proceso el cual es realizado por las instituciones especializadas que tienen por objetivo el reembolso de las deudas negativas, una recuperación de crédito llega a ser deficiente si esta adolece de una carencia de disciplina y control para el cumplimiento de normas y políticas de seguimiento y recuperación del crédito, esta se caracteriza por:

(1) Habilidad deficiente para persuadir y recuperar los créditos e incitar al cliente a cumplir sus pagos de manera puntual. (2) Existencia de favoritismo dentro de los deudores morosos y el colaborador de la cobranza para no realizar el pago e impedir que se disponga las normas y políticas de la organización. (3) No existe tal compromiso de hacer el seguimiento continuo y hacer el cobro correspondiente de la mora y dejando seguir su curso hasta donde de verdad toma el empeño y ganas de hacer. (4) Falta de información clara y oportuna sobre las normas y políticas de créditos que conlleva a ser parte de una situación de morosidad crediticia. (5) Deficiencia en el planteamiento y fijación de las estrategias que se deben plantear para hacer las cobranzas. (6) Existencia de vínculo de familiaridad o amistad hacía los clientes deudores morosos en consecuencia no hay presión para recuperar el crédito atrasado (UAP, 2016, p.20).

2.2.3.4- Morosidad causada por errores de la entidad financiera

La morosidad también puede evidenciarse que no tiene una causa externa, sino que la misma entidad financiera que otorgó el crédito puede verse implicada en su aparición. En ese sentido este tipo de morosidad se puede llegar a presentar por las siguientes causas:

(1) Se encuentra deficiencia en definir las funciones y responsabilidades en la organización, esto conlleva a cometer errores en el proceso de colocar los créditos y luego no se pueden identificar para que cumpla con sus obligaciones y ejecutar con las sanciones correspondientes. (2) No existe programas de capacitación y adiestramiento al personal de la entidad financiera. (3) Existe un desconocimiento en el tema de tecnología crediticia. (4) El personal carece de disciplina y cumplir las normas ya establecidas, de tal manera que no se cumplen porque se tienen vínculos laborales, familiares, de amistad. (5) La causa probable es que muchas empresas del entorno elaboran sus estrategias con relación a su esquema organizacional y sus propias características y necesidades, en ese sentido son totalmente diferentes a las necesidades de un mercado tan competitivo en donde vivimos. (UAP, 2016, p.33)

A estas se pueden añadir: (6) Inexistencia de objetivos institucionales claros a perseguir. (7) Inexistencia y/o poca claridad en establecer las normas y políticas de crédito. (8) La deficiencia en la orientación e información al usuario sobre las normas y políticas que se manejan en la organización. Y finalmente puede considerarse (9) Controversiales prácticas por parte del personal evaluador de crédito que ignorara la correcta aplicación de normas y procedimientos para colocar y cobrar créditos motivados por la necesidad de cumplimiento de metas mensuales impuestas por la misma institución.

2.2.3.5. Sobreendeudamiento

Definida como la situación en la cual “el cliente se encuentra en una situación que ha contraído deudas en exceso ya sea de entidades financieras, prestamos familiares, etc., por lo tanto, el deudor se ve imposibilitado de cumplir sus compromisos de pago a la entidad” (UAP, 2016, p.33.)

2.2.3.6. Factores exógenos

Hacen una referencia a cómo causas externas relacionadas al contexto socioeconómico vigente pueden incidir en el riesgo crediticio; vale decir que dichos factores tienen una incidencia en materia financiera. En tal sentido podemos considerar: “(1) Causa probable de la inseguridad ciudadana dentro de ello consideramos asaltos, robos y pérdidas de dinero y otros cambios a los

cuales el deudor no ha podido controlar. (2) Factor de accidentes o enfermedades del deudor, que le obliga a pagar a los avales o familiares con los recursos que eran designados para el pago” (UAP, 2016, p.34).

2.2.4. Cartera vencida.

La cartera vencida guarda relación en su definición con la morosidad; este no solo se relaciona a particulares, sino que también engloba a empresas y/o instituciones de diversa naturaleza. Al respecto su definición señala que:

Está conformado por créditos que todavía no han sido pagados y amortizados por los clientes morosos al tiempo de terminación y que contablemente son apuntados como créditos pasados de tiempo. En el asunto de los créditos otorgados a corporaciones, grandes y medianas empresas, que le toca al saldo final de los créditos con demora superior a 15 días. Relacionado a pequeñas y microempresas, les corresponde el total de saldo de créditos con retraso superior a 30 días. Con relación a los créditos de consumo hipotecario para domicilio, renta monetaria y capitalización inmobiliaria, le toca las cuotas no pagadas si el retraso es superior a 90 días y mínimo a 20 días y al total de saldo de crédito. Lo cual se registra el saldo de los créditos atrasados. (UAP, 2016, p.35)

2.2.4.1. Refinanciamiento

Se puede considerar conceptualmente el refinanciamiento como una actividad en la cual un representante de una entidad crediticia realiza una revisión de las condiciones de un crédito que (por diversos motivos) ha sido incumplido con el objetivo de llegar a un nuevo acuerdo que apunte a la regularización de los créditos vencidos; Para tal fin se tiene en consideración dentro de la evaluación aspectos tales como un las tasas de interés, las fechas de pago así como la evaluación de términos originales en los que se realizó el crédito original. Dentro de este proceso también cabe la posibilidad de la unificación de dos o más créditos. Debe de considerarse además que el acceso a un refinanciamiento por parte de un cliente conlleva efectos tales como la rebaja mínima en su calificación crediticia con la consecuente elevación de la tasa de interés. Lo que de todas maneras se debe de subrayar es que esta

elevación es leve, pero se justifica en razón que en un refinanciamiento siempre se corre en un riesgo de no recuperación del capital. Del mismo modo:

Para el acceso de un refinanciamiento se debe cumplir con algunos requisitos como: (1) Sinceridad, cuando el cliente debe declarar toda su situación financiera y sus necesidades para que la entidad financiera pueda aceptar una alternativa de refinanciamiento viable, si el cliente llega a ser moroso por ciertas razones es porque no midió bien la capacidad de pago que tiene y así sinceramente pedir un apoyo a la entidad financiera y eso dependerá de cada entidad financiera. (2) No tener miedo y no evadir a sus obligaciones que debe cumplir, si el cliente está atravesando por problemas económicos siempre la entidad financiera estará de acuerdo y dispuesto a llegar a una solución con tal de recuperar su dinero. (3) No asumir más deudas, de tal manera que el deudor debe tener en consideración que no debe tener más préstamos y cancelar las deudas pendientes con otras entidades, de lo contrario, se encontrara en un "círculo mortal" de endeudamiento, para lo cual el cliente debe dar un informe detallado sobre las posibles deudas que pueda tener para tomar una decisión de refinanciamiento y el plan de pagos. (UAP, 2016, p.36)

2.2.4.2. Información deficiente

Finalmente, como parte de este apartado destinado a la presentación de las principales bases teóricas que componen el presente estudio tenemos a la "*Información deficiente*": Se puede evidenciar que este concepto está vinculado a las instituciones que son las que la emiten siendo los principales afectados los sujetos o instituciones que acuden a la prestación crediticia las cuales se pueden ver seriamente afectados por la misma. En ese punto se puede citar múltiples causas que la configuran:

La deficiente gestión de la información conlleva a la institución a tomar malas decisiones, entre ellas podemos mencionar: (1) Existe deficiencia en tema de seguimiento de los usuarios a través de llamadas telefónicas haciendo recordar los días de pago. (2) No se les explica detalladamente los días de pago de las cuotas a los usuarios. (3) Existe deficiencia en la utilización de la tecnología para

contactar con los clientes. (4) Utilizando un sistema de información cerrado, antiguo y obsoleto y con tecnología antigua acerca de los clientes. (UAP, 2016, p.40)

2.2.5. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.

La superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al sistema privado de pensiones. La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702 (SBS, 2021). La regulación y supervisión de la SBS tiene un enfoque basado en riesgos, y busca adoptar buenas prácticas de supervisión, para lo cual tomamos en cuenta estándares y buenas prácticas internacionales, adaptadas a las circunstancias locales.

Buscamos responder a los riesgos y amenazas que enfrentan los sectores regulados de manera prospectiva e informada, y procuramos respuestas oportunas y efectivas.

Nuestra supervisión se basa tanto en principios como en reglas, y procuramos que la intensidad del esfuerzo de supervisión responda de manera proporcional a los riesgos asociados.

2.2.5.1. Banca Múltiple.

En términos financieros una banca múltiple o Universal como también se le conoce, es aquella institución financiera que, siguiendo los lineamientos fijados por la ley general de bancos, está autorizada para llevar a cabo todas aquellas operaciones realizadas por entidades financieras especializadas, por ejemplo, bancos comerciales, de inversión, hipotecarios, fondos de mercados monetarios, etc. El objetivo principal de este tipo de banca es prestar bajo una misma figura los servicios que de forma individual, ofrecen otras instituciones financieras, además de poder aumentar la participación de las estrategias de

inversión. Este modelo de banca se ha beneficiado de diversos aspectos como la globalización y la evolución que ha tenido la banca electrónica, lo cual le ha permitido pluralizar de una manera amplia la oferta bancaria. (Concepto definicion, 2021)

2.2.5.2. Empresa Financiera

Una empresa financiera es aquella persona jurídica no bancaria cuya actividad principal consiste en la emisión de créditos y otras operaciones del mercado de capitales. Ofrecen sus servicios tanto a empresas como particulares a un tipo de interés superior al de los bancos.

Una sociedad financiera es una empresa no bancaria que actúa en el mercado de capitales. Lleva a cabo operaciones como créditos a particulares o empresas. A pesar de que su funcionamiento es parecido al de los bancos, no son iguales.

Los tipos de interés cobrados por las sociedades financieras son más elevados que los de la banca tradicional. Dichas empresas otorgan una mayor facilidad al crédito y, por tanto, asumen un mayor riesgo de impago. Es por ello por lo que, muchos de los clientes que acuden a ellas lo hacen porque su entidad bancaria no le concede el préstamo que desean, ya sea por su historial crediticio o por el riesgo de la operación. (Economipedia, 2021)

2.2.5.3. Cajas Municipales de Ahorro y Créditos

Son instituciones financieras que brindan servicios bancarios. Según la Ley 23029, sus propietarios son las municipalidades provinciales, contando con autonomía financiera, económica y administrativa del poder local.

Estas cajas de ahorros se caracterizan por atender las necesidades de financiamiento para la micro, pequeña y mediana empresa. También brindan servicio de ahorro y ofrecen créditos personales, generalmente en aquellos sectores no atendidos por la banca formal. (Rebatuscuentas, 2021)

2.2.5.1.1. CMCP Caja Municipal de Crédito Popular de Lima

La caja Metropolitana se creó con la denominación social de Caja Municipal de Crédito Popular de Lima, por Ley N°10769 del 20 de enero del año 1947, y fue reglamentada mediante Acuerdo de Concejo N° 0062 del año 1971, de propiedad de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía económica y financiera, inició sus operaciones el 8 de setiembre de 1949.

La Caja Metropolitana es una sociedad anónima integrada al sistema financiero nacional que se rige por su Estatuto, la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley General, la Ley N° 10769, la Ley General de Sociedades y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, el Banco Central de Reserva del Perú y la Contraloría General de la República. (Cajametropolitana, 2021)

2.2.5.1.2. Caja Rurales de Ahorro y Crédito

Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) constituyen instituciones financieras no bancarias reguladas, que fueron establecidas desde 1993 con limitadas exigencias de capital mínimo y accionistas privados. Las Cajas se orientaron a proveer servicios financieros a los segmentos de la población no atendidos por la banca comercial, priorizando al sector rural.

2.2.5.1.3. Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa EDPYME

Son entidades o empresas orientadas a satisfacer la demanda de servicios crediticios. La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú - (SBS) expresa en la Resolución N°847-94 que las EDPYMEs tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones.

2.3. Definición de conceptos

Una vez definidos los términos básicos de nuestro estudio presentamos a continuación una lista con definiciones conceptuales de términos utilizados de manera complementaria en el presente estudio las cuales vienen acompañadas (en los respectivos casos) de las fuentes de las cuales provienen.

Administración: Según (Brech) es un proceso social que conlleva la responsabilidad de planear, organizar, dirigir y controlar de forma eficiente las operaciones de una organización, para lograr un objetivo dado.

Capital Humano: Según (Edvinsson, 1998) son las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada colaborador de la organización contribuye a ésta, llegan a ser activos individuales e invaluable.

Comisión: Según (Ucha, 2010) es aquel monto que se percibe por realizar una transacción comercial y que compensara un determinado porcentaje sobre el total de la operación comercial.

Cumplimiento: Según (Porto & Gardey, 2014) se refiere a la actividad y alcance de ejecutar con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por obedecer, se entiende originar aquello que se prometió o convino con alguien de antemano que se haría en un determinado periodo y guisa, en otras palabras, la efectuación de un deber o de una correspondencia.

Evaluación de riesgos: Según (Basilea, 2014) en una colocación ideal, la estimación de peligros implica cuantificar la probabilidad de que se produzcan factores desfavorables en el sistema financiero. Sin embargo, en algunos hechos, los inconvenientes surgen al comentar los elementos habituales, además, en esta época solamente algunos países proporcionan la totalidad de los antecedentes para las estimaciones de peligros internacionales.

Monitoreo: Según (Basilea, 2014) es inspeccionar, gestionar, trabajos encomendados a trabajadores bajo orden de un superior, a su vez entregar resultados obtenidos durante su trabajo en un tiempo determinado.

Riesgo de Crédito: Según (Gustavo, 2010) en su texto "Herramientas Financieras" describe como posible alcance negativo que originaría a la institución prestamista una variable en los talentos y tiempos de un acuerdo de ubicación de meollos, en un sentido más ancho.

Segmentación de mercado: Según (Philip & Gary, 2008) comentan que un segmento de mercado se define como "un conjunto de consumidores que responden de manera equivalente a un conjunto determinado de alardes de marketing".

Seguimiento Continuo: Según (Basilea, 2014) constituye un aspecto esencial de una sólida y eficaz gestión del riesgo de tal manera puede identificar operaciones intentadas y raras que trasciendan los patrones frecuentes de la actividad bancaria. **Gestión de Riesgos:** Según (Basilea, 2014) comprende establecer y administrar un método de aplicación y coordinación de políticas, normas y procedimientos para todo el grupo, para lo cual la entidad financiera deberá contar con un buen sistema de intercambio de información entre la oficina principal y sus sucursales.

Sistema de información: Según (Peña, 2006) comenta lo subsiguiente que el sistema de explicación es un conjunto de principios interrelacionados con el objetivo de prestar consideración a las exigencias de contraseña de una logística, para levantar el nivel de conocimientos que permitan un mejor favor a la toma de posibilidades y crecimiento de actividades.

Tolerancia de riesgo: Según (Ravalli, 2013) comenta lo subsiguiente que la comprensión al evento es una medida de la abundancia de riesgo que usted puede guiar, sin embargo, eso no es necesariamente la misma que la masa apropiada de evento que debe aceptar. Esto nos lleva a la segunda valoración que se debe actuar.

2.4. Hipótesis de investigación

Como último apartado del presente capítulo toca presentar uno de los ejes centrales de la Tesis: Las hipótesis de estudio. Al respecto de estas cabe resaltar su relevancia toda vez que el conjunto de hipótesis (principal y secundarias respectivamente) aquí presentadas buscan actuar como propuestas de solución a las interrogantes ya planteadas en el capítulo anterior. Por tal sentido su estructuración obedece a una necesidad de coherencia la cual además es complementada con la descripción realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2007) quienes refieren que las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado de modo tal que deben ser formuladas a manera de proposiciones. Por tal motivo en materia investigativa las hipótesis son consideradas como respuestas provisionales a las preguntas de investigación las cuales en lo referido a nuestro estudio presentamos a continuación.

2.4.1. Hipótesis general

Se estableció un nivel de relación directa entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

- b. La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.
- c. La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los reportes de crédito vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.
- d. La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con la gestión de cartera atrasada por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.

2.5. Variables

Una vez presentadas y delimitadas las hipótesis de nuestro estudio cabe resaltar que en su elaboración se evidencia la relación de dos (02) variables de estudio las cuales conformarán parte esencial tanto del análisis como de la futura presentación y discusión de los resultados de este estudio.

2.5.1. Variable 1: GESTIÓN DE RIESGOS

La *gestión de riesgos* es parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa y, por tanto, ha de contribuir a la creación de valor en todos los niveles, especialmente para el accionista, pero también para aquellos a los que se destinan los bienes o servicios (clientes). (Banco Interamericano de Desarrollo, 1999)

2.5.2. Variable 2: MOROSIDAD

Los niveles de morosidad miden el retraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que hacen por consiguiente que se considere en el ámbito financiero “moroso” al cliente (privado o institucional) que, producto del incumplimiento de una deuda, se retrasa en su deber de pago (Zamora y Wicijowski, 2008).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

Una vez expuestos los capítulos relacionados al Planteamiento del Problema y el Marco Teórico que componen el presente estudio (Capítulos I y II respectivamente) toca a continuación la presentación de este capítulo destinado exclusivamente al Diseño Metodológico. Respecto de este cabe mencionar que dentro del proceso investigativo el también denominado “planteamiento metodológico” asume una gran relevancia en la configuración de un producto académico del nivel de una Tesis por cuanto la metodología usada debe de alinearse, entre otros, a los objetivos del trabajo propuesto, ya que ello garantizará que los resultados —así como los conocimientos nuevos obtenidos— se puedan establecer de manera exacta y confiable (Tamayo & Tamayo, 2003).

Por lo aquí descrito podemos concebir que la metodología investigativa se puede considerar como un conjunto de pasos ordenados que a su vez nos brindan a su vez un conjunto de estrategias a seguir durante el proceso de la investigación que colaboran a una adecuada planificación del problema; de los objetivos investigativos, así como colaboran en la configuración, presentación y posterior discusión de las propuestas de solución planteadas (Quispe, 2012)

Partimos por enunciar que la metodología utilizada para el desarrollo de la presente investigación tiene un enfoque principalmente cuantitativo; esto en razón que el análisis investigativo de esta Tesis se concentra principalmente en aspectos y/o fenómenos observables y susceptibles de una cuantificación, la cual se ha llevado a cabo por medio de pruebas estadísticas para el posterior análisis de datos los cuales se podrán evidenciar en el próximo apartado (*Vid.* Capítulo IV). Del mismo modo el enfoque cualitativo aparece como un complemento toda vez que la data numérica también fue analizada a la luz de una interpretación que enriqueció la discusión de los resultados.

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. *Tipo de investigación: Básica.*

En referencia al tipo de investigación en el cual se desarrolla la presente investigación, podemos asumir que: En la teoría metodológica (Hernández et al. 2006) distingue dos grandes tipos: El tipo básico (que son las investigaciones que destacan por un estudio y posterior discusión a nivel

teórico sin un fin de aplicación práctica y/o concreta a casos específicos) y el tipo aplicado (tiende a la intención de que los resultados del estudio se dirijan a una aplicación a una realidad específica y concreta).

En este orden de ideas se podrá evidenciar que la presente tesis encaja en el tipo de investigación básica por cuanto “se orienta a la búsqueda de un conocimiento teórico que amplíe y profundice su comprensión en la ciencia, (...), ya que se dirige a la búsqueda de nuevas teorías, principios, leyes y métodos”. (Cerezal y Fiallo, 2005) lo cual se evidencia en nuestra investigación cuando apreciamos que al buscar analizar la relación existente entre las variables de estudio (vid, *gestión de riesgo* y *niveles de morosidad* respectivamente) se pondrá en prueba teorías validadas y sistematizadas para ambas variables del mismo modo que nuestra discusión busca establecer si las hipótesis planteadas tienen la capacidad de establecerse como posibles teorías que puedan ser discutidas en el contexto crediticio

3.1.2. Nivel de investigación: Explicativo (correlacional-causal)

En lo referido al *Nivel de investigación* hacemos mención que esta Tesis encaja en el nivel explicativo (correlacional – causal), toda vez que se trata de explicar el tipo de correlación que se da entre las dos variables de estudio a través de una comparación de datos y la posterior explicación de su significado. Esto puede explicarse a partir de la redacción de la hipótesis central del estudio en el cual puede apreciarse que se considera como planteamiento la existencia de una *relación causal* entre las variables; vale decir que la variable *gestión de riesgo* actúa como una causa que tiene incidencia (efectos) en los niveles de morosidad —la otra variable—. Así mismo considerando que una investigación de tipo explicativo: “(...) su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, evidenciando la relación de dos o más variables” (Hernández et al. 2006, p.108) esto se enmarca en la presente investigación, pues busca “explicar” la relación de variables de estudio.

3.2. Métodos de investigación

3.2.1. Método general

En la teoría metodológica se puede encontrar en lo referido a “*Métodos de investigación*” una diferenciación entre a) método general y b) método específico: Respecto del primero, se utilizó en esta Tesis el *Método científico*

como método general ya que este busca solucionar el problema formulado en el proceso de investigación a partir de una secuencialidad de pasos de manera estructurada. En nuestro caso estos son: “(1) Definición del problema; (2) Formulación de una hipótesis; (3) Razonamiento deductivo; (4) Recopilación y análisis de datos; (5) Confirmación o rechazo de la hipótesis” (Ary et. al. 1999, p.8) Estos pasos pueden claramente evidenciarse en la estructuración de los capítulos que se han elaborado en este estudio.

Es en este punto que debemos de recordar que toda investigación del nivel de una Tesis sostenemos que debe tener como soporte el método científico para sustentar el nivel de sus resultados, ya que dicha presencia permite: “comprobar y explicar la verdad; cuyo propósito es la formulación de hipótesis, observación, comprobación, generalización y la formulación de los principios y leyes”. (Sánchez y Huaranga, 1999)

3.2.2. Método específico

En lo relacionado a métodos específicos esta Tesis hizo uso del denominado *Método inductivo deductivo*, el cual permite relacionar las variables de estudio a través de elementos comunes. Para poder definirla y así poder entenderla, hacemos cita literal de la definición elaborada por Rodríguez y Pérez (2017) quienes describen:

El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan (...) (p.10)

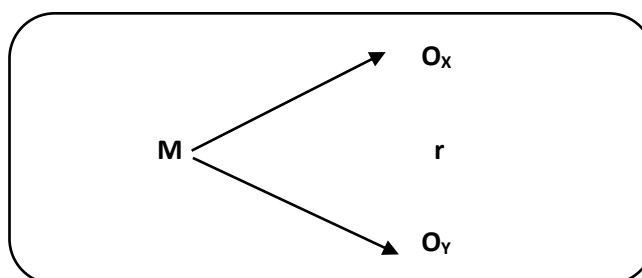
Ante ello, mencionaremos que la deducción “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, iniciándose el análisis de postulados, teoremas, principios de aplicación universal y de comprobada validez, para ser utilizadas en brindar la solución programada” (Bernal, 2010).

Por último, cabe señalar que, de forma complementaria, se hizo uso de otro método específico el cual es el *Método de observación* “el cual consiste en observar las características esenciales de algún hecho o realidad” (Córdova, 2012). Para efectos de este estudio se observó factores administrativos y procedimentales relacionados a las unidades de estudio (las entidades crediticias) así como también se complementó esta observación con la revisión documental de data vinculada a los niveles de la *gestión de riesgo* la cual es una de las variables centrales de análisis.

3.3. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de investigación, podemos clasificarlos en dos tipos: Los diseños experimentales y no experimentales: Los primeros se caracterizan por la intención que tiene el investigador de manipular las variables objeto de estudio para poder apreciar sus cambios (efectos) y sobre ellos realizar la investigación y arribar a conclusiones: por otro lado los *diseños no experimentales* son también conocidos como estudios *ex post facto* por cuanto la investigación a realizarse no busca manipular las variables (experimentar con ellas) sino que se concentra en analizarlas y/o describirlas en estados de tiempo (contextos) ya pasados.

De lo aquí expuesto, y por la naturaleza del estudio aquí realizado, el diseño que se consideró el más pertinente para los fines investigativos propuestos fue el *Diseño no experimental*, toda vez que ubica “la relación entre un conjunto de variables en un momento único” (Hernández et al., 2014, p. 154) lo cual en esta Tesis se confirma que al tener como momento determinado el periodo 2020. Esto último hace además que el *Diseño no experimental* sea además de *Tipo transeccional, correlacional – causal* lo cual pasamos a explicar a continuación: 1) Es *transeccional* pues en el estudio no se abarcan diversos periodos de tiempo sino que la Tesis se concentra en un determinado periodo (2020) y por lo tanto se “describen relaciones entre dos variables en un momento único a nivel de la relación situacional de ambas variables de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) 2) Seguidamente es *correlacional* por cuanto —desde la perspectiva de Salkind (1998)— “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, por ello utiliza el siguiente esquema:



Dónde:

- M** : representa a la muestra de estudio.
- O** : representa a las observaciones.
- X, Y** : representa los datos a obtenerse en cada una de las variables.
- r** : representa el coeficiente de correlacional.

Finalmente, el estudio es 3) *Causal* toda vez que (como ya se mencionó en el apartado de *Nivel de Investigación*) se busca analizar (y probar) la existencia de una relación causa – efecto entre dos variables centrales del estudio.

3.4. Población y muestra

Sobre la definición de población de estudio cabe definirla como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, p. 22).

En este orden de ideas, la población puede componerse de unidades de análisis tales como personas, documentos o instituciones.

En el caso de la presente tesis la población principal de estudio se evidencia está compuesta en primera instancia por las instituciones crediticias involucradas dentro de la problemática reseñada en el Capítulo I; Concretamente hacemos referencia a que la población de estudio está compuesta por las Cajas Municipales establecidas en la Región las cuales presentamos en la siguiente tabla a manera detallada:

Tabla 12:*Cajas municipales en estudio*

N°	CMAC
1	CMAC Arequipa
2	CMAC Cusco
3	CMAC Huancayo
4	CMAC Maynas
5	CMAC Piura
6	CMAC Sullana
7	CMAC Trujillo
8	CMAC Lima

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se puede apreciar en la Tabla 12, la población está integrada por ocho (08) Cajas Municipales en la región Junín. El aspecto que a continuación tuvo que ser analizado es si era plenamente factible analizar la totalidad de la población lo cual, en el caso concreto de esta tesis, implicaba la necesidad y posibilidad de poder tener acceso real y concreto a dichas instituciones en su totalidad. Luego de iniciar gestiones de acercamiento se pudo evidenciar que esto no sería posible con todas las instituciones lo que en la teoría metodológica consolidaba una “inviabilidad fáctica” (en otros términos, la presencia —en el terreno de los hechos de una imposibilidad— de acceso a determinadas unidades de estudio por ubicación o lejanía, ausencia de contactos, etc.) Esto último por tanto hizo necesario acudir a la necesidad de un muestreo,

El *muestreo* puede definirse en términos básicos como la acción o el procedimiento de extraer una muestra de una determinada población de estudio. En ese orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan “La muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 212).

De acuerdo a los citados autores el muestreo puede ser de dos tipos: El muestreo probabilístico (muestreo cuantitativo) y el no probabilístico (muestreo cualitativo): En el primer caso se hace uso tanto de herramientas numéricas,

así como de tipos de muestreo para poder definir la cantidad de unidades que conformarían la muestra. Este tipo de muestreo es indicado cuando a) Se cuenta con una población de estudio de un número considerable (que no es nuestro caso) además de: b) Tener la posibilidad de acceso a las unidades que resulten elegidas como parte de la muestra (lo cual tampoco es nuestro caso). Cabe señalar que en un *muestreo probabilístico* todas las unidades que componen la población tienen las mismas posibilidades estadísticas de poder conformar la muestra por lo que este tipo de muestreo se le relaciona con un alto nivel de *representatividad*.

De otro lado se presenta el *muestreo no probabilístico* que es el que más se adecuó a la realidad de nuestro estudio y que se caracteriza por ser una selección de una muestra que no depende de criterios numéricos ni estadísticos y que tienen más en cuenta las decisiones que tome el investigador: De manera más específica en este estudio se hizo uso de un *Muestreo no probabilístico intencional*. La característica de *intencional* implica que el investigador intencionalmente señala las unidades que compondrán la muestra, decisión que tiene que (básicamente) ser justificada. En este tipo de muestreo se pierde obviamente representatividad porque las muestras seleccionadas parten de criterios personales, pero esto está plenamente aceptado como una posibilidad dentro de la teoría metodológica (Hernández, y otros, 2010).

Para el caso específico de la presente investigación la muestra está constituida por tres (03) cajas municipales en la Provincia de Chupaca: Caja Arequipa, Caja Cusco y Caja Huancayo las cuales fueron seleccionadas por un *Muestreo no probabilístico intencional* en razón que 1) No se podía acceder a la posibilidad de un muestreo probabilístico porque no se tenía la posibilidad de acceso para un estudio a todas las ocho instituciones y 2) Los criterios para la selección de las tres unidades se justifican justamente en la posibilidad de acceso que se tuvo a las mismas para la recolección de datos y que en el caso particular tienen íntima relación con que las tres se ubicaran en la Provincia de Chupaca lo cual además contribuyó a una más efectiva delimitación del estudio en un ámbito territorial específico. Todos estos aspectos conforman un bloque

justificativo que consideramos válido metodológicamente para efectos de poder sustentar el tipo de muestreo utilizado.

3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Determinadas las tres unidades de estudio que conformaron parte de la muestra materia de análisis, se debía tener en consideración que tipo de técnica (con su respectivo instrumento) sería el más adecuado para poder extraer información de estas. Al respecto primero queremos hacer mención Hernández, Fernández y Baptista (2010) cuando mencionan:

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas y encuestas. Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo (...), el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación (p.128).

De manera complementaria a esta definición encontramos que Quispe (2012) asume que: “La técnica es el conjunto de procedimientos operativos que permiten recoger de manera eficiente la información necesaria en una muestra determinada, con economía, tiempo y esfuerzo”.

Expuestas estas definiciones —y considerando el tipo de unidades de estudio que conformaron nuestra muestra, vale decir, tres *instituciones crediticias* (cajas) las cuales son organizaciones con diversidad de personal en su composición—; se vio por conveniente acudir a la selección de **la encuesta** como la técnica más adecuada para la recolección de datos. Al respecto de una definición apropiada de esta técnica acudimos a Visauta (1989) quien la define en sus aspectos más relevantes al manifestar:

La encuesta es la técnica más utilizada en la investigación de ciencias sociales. Esta se utiliza como medio principal para recopilar información, haciendo referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban

o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones actitudes. (p. 48)

Una vez definida la técnica de recolección de datos, se hacía necesario elegir en forma coherente el instrumento con el cual se llevaría a cabo la aplicación de dicha técnica: Es así que para la presente investigación se utilizó como Instrumento de recolección de datos al *Cuestionario de encuesta*; esta es pertinentemente definida por Hurtado (2000), quien describe: “El cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. En el apartado de anexos puede apreciarse en forma específica la composición del cuestionario utilizado para la realización de esta Tesis (vid., *Anexo 4*)

3.6. Técnica de procesamiento de datos

Finalmente, como, cierre de este capítulo, cabe enunciar el tipo de Técnica para el procesamiento de datos obtenidos con la aplicación de la técnica (encuesta) e instrumento (cuestionario de encuesta) anteriormente descritos. Tal y como podrá apreciarse en el siguiente apartado, el presente proceso investigativo hizo uso de la denominada *Estadística descriptiva simple*, cuyos resultados se muestran a través de tablas y gráficos cuyo análisis conforman el siguiente Capítulo. Del mismo modo se hizo uso de la estadística inferencial mediante la denominada *Prueba r coeficiente de correlación* para comprobar la relación entre las variables materia de estudio, recurriendo para ello al programa estadístico Spss versión 25.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de gestión de riesgo percibido en la muestra total

Para poder realizar un análisis adecuado acerca del proceso de gestión de riesgo, tenemos que priorizar como primer punto el arqueo de información referida a todos los procesos sistémicos con los que cuenta; por ello, la información sintetizada y valida de cada entidad financiera me permite realizar a través del método científico un conjunto de aseveraciones y posibles predicciones a partir de datos confiables que es el resultado del recojo de información a la muestra seleccionada con el uso adecuado de instrumentos pertinentes acogidos y validados en las diversas cajas municipales consideradas dentro del segmento de la muestra que permitió desarrollar la comparación relacional a partir de la masa cuantificada, por ello presentamos los siguientes datos analizados a partir de un proceso relacional que contiene el comportamiento del mercado seleccionado y como los procesos de gestión tienen esa tendencia.

4.1.1. Resultados de porcentajes de los niveles de gestión de riesgo (global) en la muestra total

Tabla 13:

Distribución porcentual según niveles de Gestión de riesgo percibido (global) en la muestra total

Niveles	Fi (%)
Alto	40 (67%)
Medio	20 (33%)
Bajo	00 (0%)
Total	60 (100%)

Fuente: *Elaboración Propia*

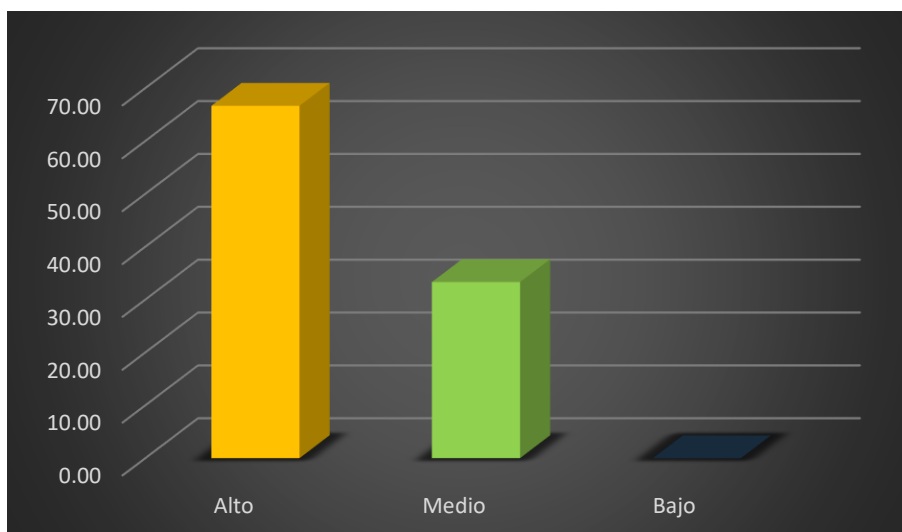


Figura 1: Distribución porcentual según niveles de Gestión de riesgo percibido (global) en la muestra total

Interpretación

La tabla 13 y figura 1 nos detallan una distribución porcentual a los trabajadores encuestados en base al instrumento utilizado sobre la gestión de riesgo, en la cual participaron 60 trabajadores que estadísticamente representa el 100%, de los cuales 40 colaboradores (67%) se ubicaron en el nivel alto y 20 (33%) se ubican en el nivel medio.

Dentro del 67% de los encuestados la opinión en base al proceso de gestión de riesgo en dichas entidades, nos ayudan a prever múltiples situaciones que puede tener un cliente dentro del proceso de evaluación, siendo la primera parte, la identificación de la necesidad de financiamiento, que es primordial para poder indicar los requisitos y exigencias según el apetito de riesgo que cada entidad maneja.

Es por ello que la identificación de la evaluación de riesgo crediticio, posee políticas y tipos de créditos como parte de un proceso de admisión, esta recopilación de información acerca de ítems elementales como los ingresos familiares percibidos y el sustento de acceso a los mismo, tienden a verificar y validar a los clientes potenciales y la segmentación de mercado de manera adecuada, ya que a través de estos estudios se validan la manera como el mercado poseen negocios formales e informales y es a través de entidades especializadas que se puede realizar el levantamiento económico del giro,

utilizando para ello cruces de información para poder identificar al detalle los ingresos y egresos de la unidad familiar.

El otro porcentaje del personal encuestado que es un 33% convergen que las políticas y reglamentos de créditos de cada entidad financiera, prevé situaciones cotidianas de los clientes, por ello, muchos de ellos se encuentran encasillados, lo que origina que los negocios informales no accedan a estos beneficios y por ende no puedan ser atendidos por las entidades financieras debido a que no cumplen con los requisitos mínimos exigidos por la institución.

4.1.2. Resultados de porcentajes de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total

Tabla 14:

Distribución porcentual de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total

Niveles	Evaluación de riesgo crediticio	Políticas de crédito	Tipos de crédito
Alto	60 (100%)	36 (60%)	20 (33%)
Medio	0 (0%)	24 (40%)	40 (67%)
Bajo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	60 (100%)	60 (100%)	60 (100%)

Fuente: Elaboración Propia

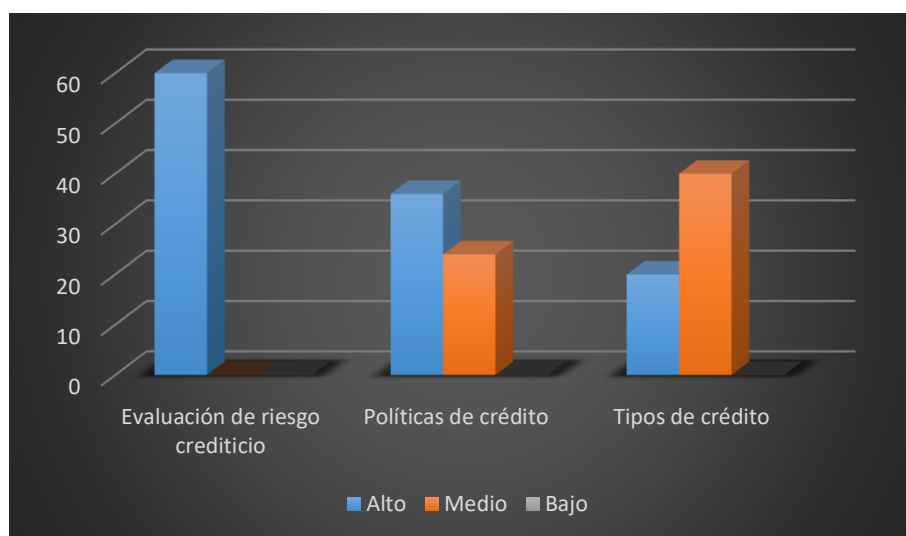


Figura 2: Distribución porcentual según dimensiones de los niveles de gestión de riesgo (por dimensiones) en la muestra total.

Interpretación

La tabla 14 y figura 2 nos muestra la distribución porcentual según las dimensiones validadas de la gestión de riesgo, de una muestra total de 60 trabajadores que representan el 100%, podemos manifestar que en la dimensión evaluación de riesgo crediticio podemos la totalidad de trabajadores (60) ubican su respuesta dentro del nivel alto, debido a que consideran como un factor importante dentro del proceso de gestión de riesgo realizar adecuadamente una buena evaluación del proceso crediticio, ya que es el factor principal para el otorgamiento del préstamo, para ello se considerara de forma primordial el análisis cuantitativo y cualitativo de los prospectos para su posterior aprobación y financiamiento, esos elementos valorativos pertenecen a la construcción de estados financieros donde se evalúan diversos ratios de endeudamiento y liquidez para observar que el negocio evaluado cuenta con rentabilidad y capacidad de pago para poder afrontar una cuota futura con el nivel de endeudamiento que posee la unidad familiar.

Como se mencionó anteriormente estas Cajas Municipales se especializan en la recopilación de información de negocios informales donde el cruce de información es crucial, pues en una gran cantidad de casos, no cuentan con documentación necesaria del movimiento monetario y se puede prever con documentos que son apuntes, observación de las existencias, frecuencia de compra, las ventas diarias, identificación de los gastos operativos, identificación de los gastos familiares, carga familiar y el nivel de experiencia en el negocio.

En referencia a la dimensión políticas de crédito podemos observar que 36 trabajadores se ubican en un nivel alto representando un 60% y evidenciando que los encuestados valoran la importancia de conocer el apetito de riesgo ofrecido por otras entidades financieras. Las políticas de créditos nos detallan las diferentes consideraciones que se debe tener en cuenta para el otorgamiento de crédito exigiendo ciertos requisitos para los diferentes productos crediticios que ofrece las Cajas Municipales para de esta forma poder satisfacer la necesidad de financiamiento. Entonces son estos la guía que debe poseer todo ejecutivo de negocios en el proceso de la prospección del cliente para poder cumplir con las exigencias de la entidad y estos nos

aseguren la recuperabilidad del crédito. En las políticas de créditos detallan los criterios de elegibilidad que debe poseer un cliente, los montos máximos, con garantía simple o hipotecaria, experiencia en el negocio, record crediticio y la calificación en las centrales de riesgo. Por otro lado 24 colaboradores se ubican en el nivel medio representando un 40% y considerando que dicho riesgo refrenda la labor desarrollada por el funcionario o analista quien realiza la verificación in situ de la viabilidad del préstamo. Además, cada ejecutivo mide el riesgo de la operación el cual valida y verifica la información presentada por el cliente quien solicita un préstamo. Los encuestados opinan un riesgo medio debido que las políticas de crédito fueron diseñadas en un escenario conservador y en ocasión éstas se encuentran desfasadas con los nuevos cambios y tendencias. Por el contrario, estas personas consideran que la admisión de información y la recopilación de documentos no solo son suficientes sino el cruce de los datos y la verificación de la documentación si son verdaderas.

Con la dimensión tipos de crédito, podemos observar que 20 trabajadores se ubican en un nivel alto representando un 33%, que en su gran mayoría consideran que los tipos de crédito validan un riesgo medio, debido que dichas instituciones los tipos de créditos que atienden son de montos considerables los cuales requieren un mayor cuidado por el riesgo. Por lo tanto, requiere tasación, montos que pertenece a la pequeña y mediana empresa, plazo de la operación y los estados financieros realizados por un contador colegiado. Son esto importante para la viabilidad de la operación del crédito. Mientras que 40 colaboradores se ubican en el nivel medio que representan un 67% asumen que existe un riesgo medio debido a las disposiciones propias de sus empresas donde labora con respecto a la documentación requerida por actividad y servicios para el otorgamiento del crédito. Así como lo descrito anteriormente estos tipos de créditos son otorgados mayormente a montos pequeños menores a s/50,000 soles los cuales muchos de estas operaciones no requieren garantías reales y las actividades a financiar son informales los cuales no requieren una sustentación de los estados financieros firmado por un contador colegiado.

4.2. Análisis descriptivos de nivel de morosidad percibido en la muestra total

4.2.1. Resultados de porcentajes de los niveles de morosidad (global) en la muestra total

Tabla 15:

Distribución porcentual según niveles de morosidad (global) en la muestra total

Niveles	Fi (%)
Alto	40 (67%)
Medio	20 (33%)
Bajo	00 (0%)
Total	60 (100%)

Fuente: Elaboración Propia

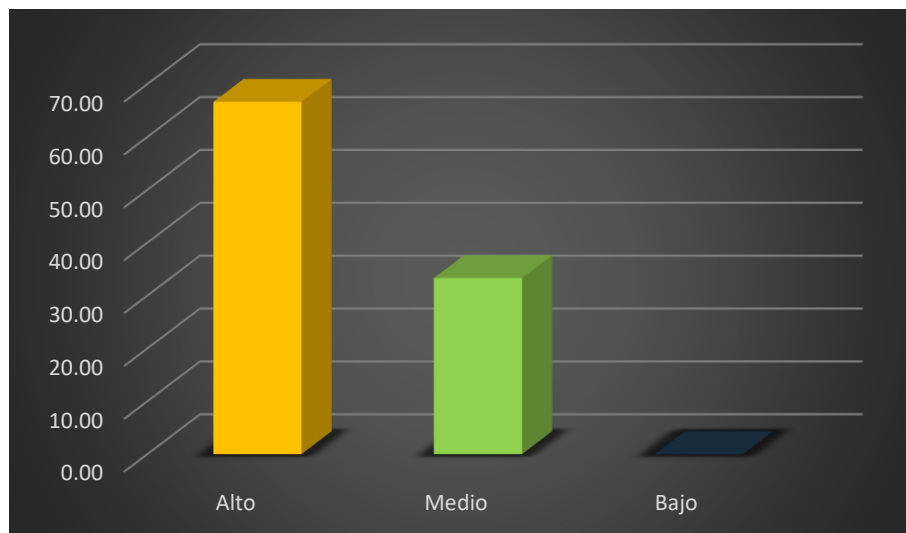


Figura 3: *Distribución porcentual según niveles de morosidad (global) en la muestra total*

Interpretación

La tabla 15 y figura 3 nos muestran la distribución porcentual a los trabajadores encuestados sobre la morosidad, en el cual participaron 60 trabajadores que representan el 100%, de los cuales 40 (67%) se ubican en el nivel alto. Este grupo manifiesta que la mora es producto de diferentes circunstancias que afectan a los clientes tales como: negocios cerrados por la pandemia, mala evaluación por parte del ejecutivo de negocios, problemas de salud del cliente y/o quizá el cliente no gestión de manera adecuada el

financiamiento y 20 (33%) se ubican en el nivel medio debido que este grupo de personas consideran que el seguimiento post desembolso es importante y si se encuentra en retraso de pago poder darle mecanismos para la normalización, por otra parte cuenta con un área de recuperaciones los cuales se encarga de poder gestionar de una manera más rápida el recupero de la operación ya sea dando facilidades de pago como son reprogramaciones y refinanciamientos pero si estos mecanismos no funcionan se procede al protesto de pagare o en su defecto a inicio de un proceso judicial de embargo de bienes.

4.2.2. Resultados de porcentajes de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total

Tabla 16:

Distribución porcentual de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total

Niveles	Refinanciamiento	Información deficiente	Reporte de crédito vencido	Gestión de cartera atrasada
Alto	40 (67%)	28 (47%)	36 (60%)	36 (60%)
Medio	20 (33%)	32 (53%)	24 (40%)	24 (40%)
Bajo	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	60 (100%)	60 (100%)	60 (100%)	60 (100%)

Fuente: Elaboración Propia

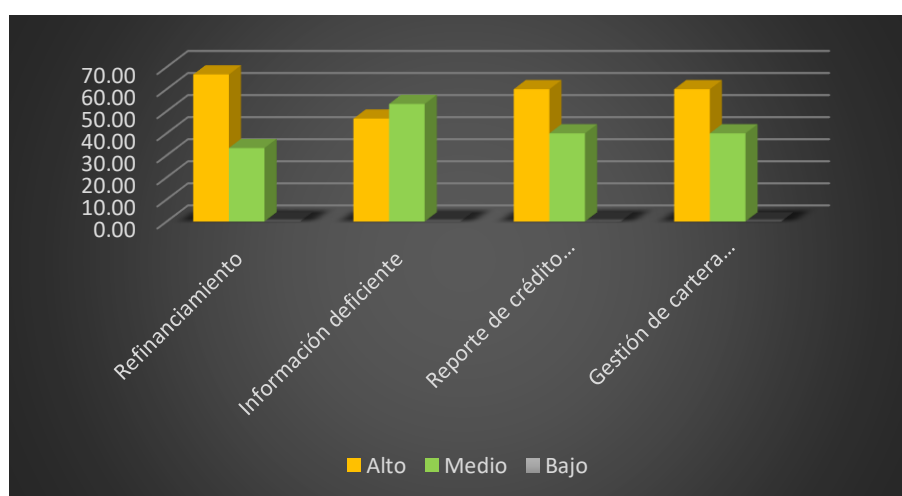


Figura 4: Distribución porcentual según dimensiones de los niveles de morosidad (por dimensiones) en la muestra total

Interpretación

La tabla 16 y figura 4 nos muestra la distribución porcentual según dimensiones sobre niveles de morosidad, en el cual participaron 60 trabajadores que representan el 100%, en la dimensión refinanciamiento podemos observar que 40 colaboradores se ubican en un nivel alto con un 67% para este grupo de personas cuenta con un riesgo alto ante la posibilidad de un cliente se acoge a un proceso de refinanciamiento indicando la pérdida de la capacidad de pago debido a una diversidad de problemas que pueda presentar el cliente. En la cartera de los ejecutivos de negocios se encuentra los clientes con diferentes calificaciones de deudor como normal, clientes con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdidas. Indicar que estas calificaciones se dan de acuerdo a número de días de retraso que poseen los clientes. Por tal razón, cada calificación posee un porcentaje diferente de provisión así mismo, existe otros escenarios donde la entidad financiera evalúa iniciar el proceso de refinanciamiento ante los problemas de pago del cliente para que los saldos de capital no impacten tanto a la mora o para dar una facilidad de un pago menor de la cuota al cliente. Adicionalmente, hay que aclarar muchas veces los procesos de refinanciamiento es la ampliación del plazo de crédito esto origina lógicamente que se tiene que pagar más intereses por el dinero recibido perjudicando a los clientes, son estos que se cansan de realizar el pago donde ven que el capital no disminuye, siendo esto uno de los motivos que las personas terminan sin pagar dicha deuda ocasionando perjuicio para la Caja Municipal por el saldo moroso en su cartera de créditos.

Mientras que 20 colaboradores se ubican en un nivel medio que representa un 33% el cual no consideran que el refinanciamiento como un proceso principal para el indicador de mora, si no a circunstancias múltiples que puede influir en su comportamiento de pago. Esto sucede debido que en dichas entidades el área de recuperaciones cuenta con un mayor control con respecto a los indicadores de mora los cuales se encarga de llevar un seguimiento de los clientes, es por tal motivo que para la muestra representa un riesgo medio debido que el proceso de refinanciamiento es la última alternativa que le dan a sus clientes y realizando una nueva evaluación para

que las personas no cuenten con problemas de pago futuros para asegurar la recuperabilidad de la operación.

Continuando con la siguiente dimensión información deficiente podemos observar que 28 trabajadores se ubican en un nivel alto representando un 47%, teniendo como resultado el no centrarnos en una comunicación veraz, oportuna y necesaria, se induce al error al cliente y ello se refleja en el incumplimiento de pago a la entidad. Este grupo considera un riesgo alto debido que dentro del portafolio de productos cuenta con acceso diferentes créditos de capital de trabajo, activo fijo, consumo, agrícolas, libre amortización, convenios, a 1 sola cuota y de campañas. Y son los créditos que no poseen una periodicidad constante los que presentan problemas de pago debido a las diferentes circunstancias que se le presentan al cliente las cuales mencionaremos algunas tales como: el analista que otorgo el crédito ya no labora, cliente extravió su cronograma, otra persona es el que paga la deuda, el ejecutivo de negocios no le explico el modo de pago y problemas con el descalce entre la cosecha de su cultivo con la fecha de pago. Finalmente, estas razones originan que el cliente cuenta con problemas de pago perjudicando a las entidades financieras con los indicadores.

Así mismo, por otro lado 32 colaboradores se ubican en el nivel medio con una representación del 53% para este grupo considera un riesgo medio debido que consideran que el área de operaciones son las personas que se encuentran capacitadas para otorgar toda la información requerida para el desembolso, además brindan una copia a los clientes para que puedan tener un respaldo de la información brindada, y por últimos este grupo considera que cuenta con varios medios para que las personas se encuentren bien informadas como son las páginas web y agencias a nivel nacional.

Con la siguiente dimensión reporte de crédito vencido, podemos observar que 36 colaboradores se ubican en un nivel alto con una representación del 60%, esto debido que las personas encuestadas manifiestan que existen fuertes controles para poder conocer acerca de la calificación del deudor de los clientes que se presentan se boquearan las operaciones a quienes son personas deudoras o que cuenta con calificación distinta a Normal. Además los créditos que se presentan pasan por un comité

el cual se exponen los expedientes que desean un financiamiento los cuales son revisados por los compañeros, coordinador de créditos y el jefe de agencia, mientras que 24 colaboradores que se ubican en el nivel medio el cual representa el 40%, refieren que los clientes conocen la existencia de puntos ciegos en las centrales de riesgos, los cuales se refiere que la actualización de los saldos de capital que reportan todas las entidades financieras supervisadas los cuales se recopilan a una sola central para que el resto de las empresas puedan conocer la situación económica de las clientes es en este tránsito se demora aproximadamente 2 meses por lo tanto es en este espacio que se aprovechan las personas para poder solicitar un financiamiento en distintas empresas a la vez. Por último, otra deficiencia presentada en las centrales de riesgo es que no se encuentran información económica de los clientes de las empresas no supervisadas tales como cooperativas por lo que en el momento de la evaluación se hace más difícil en poder realizar una evaluación real.

Finalmente, en la dimensión gestión de cartera atrasada, podemos observar que 36 colaboradores se ubican en un nivel alto representando un 60%, que consideran que el desarrollo de los reportes, notificaciones y servicios de cobranza especializada mejoran los procesos de gestión de cartera atrasada, para las personas encuestadas consideran que cuentan con un área especializada de recuperaciones el cual analizan un reporte diario, semanal y mensual de los clientes quienes cuentan con días de mora desde el primer día en adelante, siendo en cada tramo de mora una manera diferente desde llamada telefónica, notificaciones a titular, notificaciones a titular y avales, protesto de pagare, inicio de proceso judicial por dar suma de dinero o contra un bien inscrito en registro público, mientras que 24 colaboradores se ubican en el nivel medio quienes representan un 40%, asumen que estos procedimientos no influyen de forma directa en la respuesta de pago del cliente, para este grupo de personas opinan que los contextos de la disminución de capacidad de pago de los clientes se deben a factores externos como enfermedades, robo de mercadería, pérdidas de los cultivos y otros más. Por lo tanto, por más notificaciones que se entreguen mientras que la pérdida de la capacidad de pago se debe a factores exteriores y estos no son resuelto en el momento oportuno originara que cliente caiga en mora irrecuperable.

4.3. Resultados inferenciales

Tabla 17:

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis General	Gestión de Riesgo*Mora	,820	0,000	60	Alta
Hipótesis específica 1	Gestión riesgo * Refinanciamiento	,820	0,000	60	Alta
Hipótesis específica 2	Gestión de riesgo* Información deficiente	,676	0,000	60	Moderada
Hipótesis específica 3	Gestión de riesgo* Reporte de crédito vencido	,897	0,000	60	Alta
Hipótesis específica 4	Gestión de riesgo* Gestión de cartera atrasada	,728	0,000	60	Moderada

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

Se desarrolló la prueba de hipótesis, estableciendo nulas y alternas de cada una de las variables con sus dimensiones, para ello se utilizó la prueba de Rho de Spearman indicada en la hipótesis general siendo la variable Gestión de Riesgo*Mora donde el nivel de correlación es alta con resultado del Rho = 0,820 y $p = 0,000$; la hipótesis específica 1 con la representación de la variable Gestión riesgo*Refinanciamiento el nivel de correlación es alta con un resultado Rho = 0,820 y $p = 0,000$; la hipótesis específica 2 siendo la variable Gestión de riesgo*Información deficiente el nivel de correlación es moderada con un indicador del Rho = 0,676 y $p = 0,000$; la hipótesis específica 3 donde la variable es la Gestión de riesgo*Reporte de crédito vencido el nivel de correlación es alta con un resultado Rho = 0,897 y $p = 0,000$, y finalmente, la hipótesis específica 4 el cual la variable es la Gestión de riesgo*Gestión de cartera atrasada posee su nivel de correlación es moderada por el resultado del Rho = 0,728 y $p = 0,000$.

4.4. Discusión de Resultados

Para Ulloa (2020) en su tesis titulada “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Faysañan”, asume que la morosidad de la cartera vencida perjudica la imagen institucional y ocasiona riesgos crediticios en la cartera por el incumplimiento de pagos en sus socios, existiendo altos índices de morosidad buscando siempre la renovación o reestructuración sobre las políticas de crédito y cobranza. En la presente investigación el alto nivel de morosidad encontrada en las empresas si se relaciona de manera directa al existir un riesgo reputacional, debido a que existe una mala gestión de los indicadores económicos de la empresa.

Por otro lado, Cueva (2019) en su tesis titulada “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017”, concluyen que los trabajadores de la cooperativa han implementado la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio y todos estos procedimientos sirvieron para realizar las evaluaciones de crédito a los socios y minimizaron el riesgo crediticio de la cartera de créditos. En los valores encontrados se realiza una evaluación cuantitativa, complementando una evolución integral sobre la capacidad de pago del cliente, estas variables nos orientan a correr el riesgo de sobre endeudamiento y así tener una alta probabilidad de que nuestro cliente pueda caer en morosidad.

Contreras, Calderón y Aliaga (2019) en su tesis titulada “La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de compartamos financiera S.A, Periodo 2017-2018” llegaron a la conclusión que los créditos influyen en la morosidad de los microempresarios a partir de la influencia de los créditos vencidos y créditos otorgados. Comprendiendo que los créditos otorgados influyen de forma negativa en la morosidad orientando a una provisión de cobranza y a la ejecución de los créditos recuperados. Bajo este enfoque, los indicadores propuestos en la presente investigación determinan que se debe de realizar un análisis pertinente y responsable antes de que estos procesos créditos vencidos, lleguen a influir en las provisiones de cobranza y a la ejecución de los créditos recuperados que orientan un esfuerzo adicional por mantener los estándares de la empresa.

Finalmente evidenciamos que Condor y Taipe (2019) en su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018”, concluyen que la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018, con resultados de significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, entendiéndose que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad. Bajo la misma consigna en la presente investigación podemos referir que la gestión de riesgo se relaciona con la mora en un nivel alto ya que los valores de significancia son de 0,820 y con un $p = 0,000$ debido a que la evaluación realizada no se ajusta a márgenes reales de trabajo y muchas veces no se toma provisiones adecuadas.

Conclusiones

1. En primer lugar, se pudo establecer la existencia de una relación directa y alta entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad presentados en las Cajas municipales de la provincia de Chupaca en el periodo 2020 confirmada por la correlación de Rho de Spearman = 0,820 y con un $p = 0,000$, que sostiene de manera pertinente que la efectividad en los sistemas de control en los procesos básicos de admisión, muchas veces son alterados y tienen un análisis y validación de datos que no permiten obtener información adecuada para una toma de decisiones que permitiría la minimización del riesgo crediticio en las entidades financieras de estudio.
2. En segunda instancia se pudo identificar una relación directa entre la *Gestión de riesgo crediticio* y los *Procesos de refinanciamiento* en las Cajas municipales de la provincia de Chupaca en el periodo 2020, confirmada por la correlación de Rho de Spearman = 0,820 y con un $p = 0,000$ y esto se valida en base a la praxis desarrollada en todas las entidades, ya que un elemento vertebrador y que conduce los procesos crediticios es el refinanciamiento y estos datos de cada entidad permiten asumir la relación directa de las variables propuestas.
3. Como tercer punto se pudo identificar una *relación moderada* entre la *Gestión de riesgo crediticio* y la *Calidad de información* (deficiente) suministrada por las Cajas municipales de la provincia de Chupaca en el periodo 2020 lo cual fue evidenciado por la correlación de Rho de Spearman = 0,676, con un $p = 0,000$, y que se traduce en que la información proporcionada al cliente debe ser clara, oportuna y necesaria para evitar demoras de pago por parte de los clientes, ya que casi siempre estas son utilizadas como excusa para el incumplimiento de pagos.
4. En cuarto lugar, se pudo identificar la relación alta entre la *Gestión de riesgo crediticio* y los *Reportes de créditos vencidos* en las cajas municipales de la provincia de Chupaca en el periodo 2020, según la correlación de Rho de Spearman = 0,897 y con un $p = 0,000$, siendo estos una herramienta primordial para la toma correcta de decisiones, pero que en muchos casos, no tiene mayor relevancia ni análisis para la consecución de préstamos, siendo una herramienta analítica que permite establecer el historial confiable del cliente y la explicación en determinados momentos sobre aquellos motivos de atrasos

que a la entidad le otorga la facultad de prever acciones a corto, mediano y largo plazo.

5. Finalmente se pudo identificar una *relación moderada* entre la *Gestión de riesgo crediticio* y la *Gestión de cartera atrasada* en las Cajas municipales de la provincia de Chupaca, lo cual fue evidenciado por la correlación de Rho de Spearman = 0,728 y con $p = 0,000$, ya que por los motivos expuestos y explicados se centra en un análisis organizacional, ya que los procesos elementales deberían de funcionar de forma coherente, pero la mala praxis de las mismas, te lleva a tomar decisiones erróneas a partir de resultados sesgados.

Recomendaciones

1. A partir del estudio realizado se recomienda a las entidades financieras analizar los niveles de efectividad de sus sistemas de control al momento de la admisión de créditos, toda vez que evaluando responsablemente las diversas variables de admisión es que se permite minimizar casos de mora crediticia.
2. A partir de los casos expuestos en este estudio se recomienda además a las entidades financieras a realizar un *seguimiento continuo de la cartera de crédito reprogramado*, el cual se obtiene a través de una nueva evaluación de coyuntura económica del cliente, observando que en muchos casos el instrumento es utilizado de manera indebida por los asesores para poder esconder moras existente; por tal motivo se recomienda tener mayor énfasis en los procesos valorativos y mejorar las garantías ofrecidas inicialmente para poder asegurar el retorno del capital.
3. A nivel organizacional, se puede implementar diversas herramientas que permitan mejorar el proceso valorativo, ya que el cliente debería firmar una declaración jurada donde detalle el haber recibido documentación necesaria para no caer en problemas de pago futuro; para ello establecemos mecanismos de recordatorios de pago haciendo uso de redes sociales elementales como WhatsApp, sms y/o otros que se adecuen a la realidad del cliente.
4. Se recomienda a las entidades financieras poner mayor énfasis en las huellas de las consultas proporcionadas por las centrales de riesgos, esto se puede evidenciar cuando una persona solicita o pregunta por un préstamo, el rastro digital queda registrado, y al ser identificado se procede a solicitar referencias comerciales en dichas entidades y de esa manera evitar puntos ciegos en las centrales de riesgos.
5. Recomendamos a las entidades financieras, realizar procesos básicos de recuperabilidad de créditos, haciendo uso de mecanismos legales y en tiempos requeridos como los avisos de recordatorios de pago, notificación en créditos vencidos y notificación para inicio de proceso judicial. Cuidando siempre en no realizar una cobranza abusiva que pueda resultar en una multa por parte de INDECOPI.

Referencias

- Alcántara, E. R. y Damián, J. E. (2016). *Causas generadoras de la morosidad crediticia y el grado de afectación en el mercado financiero, en el distrito de Chiclayo, periodo 2012-2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://n9.cl/guiwe>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Banco Central de Reserva del Perú (2020). Reporte de estabilidad financiera. Banco Central de Reserva del Perú
- Banco Interamericano de Desarrollo (1999). *Gestión de riesgos financieros: Un enfoque práctico para países latinoamericanos*. New York: IDB Bookstore
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda
- Bonàs, A., Llanes, M., Usón, I. y Veiga, N. (2007). *Informe "Riesgo de Crédito-Amenaza Oportunidad"*. Universitat Pompeu Fabra -IDEC.
- Caja Metropolitana (2021). Nuestra empresa. <https://bit.ly/3H2tF5F>
- Castillo, N. (2020). *Tras el cierre de Financiera TFC, ¿cuál es la salud del resto de entidades financieras?* Diario el Comercio. Edición digital. <https://n9.cl/7cz5m>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas (Mexico)*.
- Concepto definiciones (2021), *Banca Multiple*, Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/banca-multiple/>.
- Condor, K. W. y Taipe, J. Y. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. [Tesis de título profesional, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UNCA. <https://n9.cl/xlla>
- Contreras, C. A., Calderón, C. J. y Aliaga, K. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de compartamos financiera S.A, Periodo 2017-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNCA. <https://n9.cl/2j8p>

- Cueva, A. (2019). *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://n9.cl/bfpat>
- Chávez, S (2018), *El Concepto de Riesgo - THE Risk Concept*, Gestión del Riesgo, Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C., Instituto Politécnico Nacional 195, Col. Playa Palo de Santa Rita Sur, La Paz, B.C.S.23096, México. pp 38-40.
- Economipedia (2021), Empresa Financiera, recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa-financiera.html>
- Espinoza, R. S. (2014). *La Gestión de Riesgo y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional - Periodo 2003"*, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo- Perú.
- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (2018). Reflexiones sobre el encuentro nacional de gestión de riesgos. *Panorama Cooperativo*. Año 9 - Número 64 Edición junio 2018
- Garate, 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]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3wBerP2>
- Guzmán, M. (2010). *Informe "Análisis de riesgo de crédito y evidencia empírica en Chile"*. Santiago de Chile
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *La metodología de la investigación*. 5ta Edición. México D.F: Edit. MC Graw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Edit. MC Graw-Hill
- Hitt, S. B. (2006). *Administración*. México: Pearson Education.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación holística*. Caracas: Sypal.
- Jiménez, M. C. (2018). *Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta LTDA de Quillabamba, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional UAndina. <https://n9.cl/t49z>

- Macias, F. I. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <https://n9.cl/ueh83>
- Meneses, L.A. y Macuacé, R.A. (2011). Valoración y riesgo crediticio en Colombia. *Finanzas y Política Económica*. 3(2). 65-82. <https://bit.ly/3zowhch>
- Miguel, E. M. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de La Nación – Huancayo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://n9.cl/rqw6>
- Morales, J.A., Espinosa, P. y Rojas, M. (2022). Efectos de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *Revista Académica de Negocios*. 8 (1), 55-70. <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>
- Nacimba, N. E. (2015). *Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <https://n9.cl/5ixjh>
- Padilla, J.A. y M. Pagano (1997). Endogenous Communication Among Lenders and Entrepreneurial Incentives. *The Review of Financial Studies, Spring*, Vol. 10, N° 1; pp. 205–236.
- Padilla, J. A. y M. Pagano (2000). Sharing default information as a borrower discipline device. *European Economic Review*, N° 44; pp. 1951–1980.
- Pagano, M. y T. Jappelli (1993). Information Sharing in Credit Markets. *The Journal of Finance*, Vol. 48, N° 5; Dec., pp. 1693-1718.
- Paredes, L. V. (2014). *Análisis de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://n9.cl/5jyt>
- Periche, G. S., Ramos, E. V. y Chamolí, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. 14(4). 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

- Quispe, R. (2012). *Metodología de la investigación Pedagógica*. Primera Edición. Huamanga, Perú: Copygraph.
- Rebajatuscuentas (2021), Que es una caja municipal, recuperado de: <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/que-es-una-caja-municipal#:~:text=Son%20instituciones%20financieras%20que%20brindan,y%20administrativa%20del%20poder%20local>.
- Ríos, I. P., y Casals, R. A. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 82, 2017, pp. 1-26. Universidad EAN. <https://n9.cl/3c27y>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10^{ma} ed.). México: Pearson Educación
- Rubio, J. L. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*". Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Granada 2010. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2022). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. <https://bit.ly/3Q3b3XD>
- Superintendencia de Banca y Seguros-SBS (2021). ¿Quiénes somos? <https://bit.ly/3NyFt2f>
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2011). *Riesgo crediticio*. <https://sbs.gob.pe>
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. Arequipa: Bioestadístico EIRL
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México D.F: Editorial Limusa.
- Ulloa, G. F. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Faysañan*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. <https://bit.ly/3zv6xsz>

- Ustáriz, L. H. (2003). *El comité de Basilea y la supervisión bancaria*. Universitas, núm. 105, junio, 2003, pp. 431- 462, Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Visauta B. (1989). *Técnicas de investigación social: recogida de datos*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Wenner, M. y otros (2008). Manejo del riesgo crediticio en instituciones rurales de América Latina. BID.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2003). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas
- Zamora, L. R., y Wicijowski, C. (2008). *Prevención y cura de la Morosidad*. Madrid, España.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General		Evaluación de riesgo crediticio
¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	Establecer el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.	Existe un nivel de relación directa entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.	Gestión de riesgo crediticio	Políticas de crédito. Tipos de crédito
Específicos	Específicos	Específicos		
a) ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	a) Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020	a) La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los procesos de refinanciamiento propuestos por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.	Nivel de morosidad	Refinanciamiento
b) ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	b) Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020	b) La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con la calidad de información suministrada por las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.		Información deficiente
c) ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	c) Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020	c) La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con los reportes de crédito vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.		Reporte de crédito vencido
d) ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	d) Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los reportes de créditos vencidos por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020	d) La gestión de riesgo crediticio se relacionó directamente con la gestión de cartera		Gestión de cartera atrasada

d) ¿Cuál fue el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de carteras atrasadas por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020?	d) Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la gestión de carteras atrasadas por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020	atrasada por parte de las Cajas municipales de la Provincia de Chupaca en el periodo 2020.		
--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
TIPO: Básica NIVEL: Explicativo MÉTODO. Inductivo - deductivo, científico DISEÑO: No experimental – Transeccional correlacional – causal	Población: Está integrada por 8 cajas municipales en la región Junín Muestra: Está constituida por 3 cajas municipales en la Provincia de Chupaca.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta sobre gestión de riesgo crediticio. Cuestionario de encuesta sobre índice de morosidad.	DESCRIPTIVA: <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencia y figuras estadísticas INFERENCIAL: <ul style="list-style-type: none"> • A través de la prueba R de Spearman para probar la correlación existente entre ambas variables, para ello se recurrirá al programa estadístico Spss versión 25.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Ítem	Dimensión	Técnica de tratamiento
Gestión de riesgo crediticio	Encuesta	La gestión de riesgo crediticio es aquel proceso que tiende a controlar la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación (Ríos y Casals, 2010).	Documentos básicos	Evaluación de riesgo crediticio	Análisis descriptivo e inferencial
			Evaluación rigurosa de ingresos		
			Experiencia crediticia	Políticas de crédito.	Análisis descriptivo e inferencial
Ingresos del prestamista					
			Tipo de ingresos		
			Tasas de interés		
			Hipoteca de inmuebles	Tipos de crédito	Análisis descriptivo e inferencial
			Créditos de mediano y largo plazo		
			Aval de crédito		
			Estados financieros de la empresa		
Nivel de morosidad	Encuesta	El nivel de morosidad es el retraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago (Zamora y Wicijowski, 2008)	Tasa de interés	Refinanciamiento	Análisis descriptivo e inferencial
			Amistad o parentesco		
			Retraso de pagos		
			Historial de crédito		
			Día de pago	Información deficiente	Análisis descriptivo e inferencial
			Uso de tecnología		
			Formas de pago		
			Montos de pago		
			Consultas de reporte de crédito	Reporte de crédito vencido	Análisis descriptivo e inferencial
			Registro en central de riesgo		
			Notificación al cliente		
			Saldos vencidos		

			Visita de cobranza Pagos del cliente Servicio de cobranza especializada Priorización de deudas	Gestión de cartera atrasada	Análisis descriptivo e inferencial
--	--	--	---	--------------------------------	--

Anexo 3. Instrumento para medir la gestión de riesgo crediticio

Estimado colaborador:

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título “**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020**”, desarrollando el cuestionario de gestión de riesgo crediticio. Se solicita su opinión sincera al respecto.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

Dimensión	Criterios	1	2	3	4	5
Evaluación de riesgo crediticio.	1. Los documentos que se solicita son documentos básicos					
	2. Se exigen garantías de diversos tipos para la variedad de productos					
	3. La solicitud de monto de préstamo es de fácil comprensión.					
	4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado					
	5. Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.					
	6. Se tiene en cuenta si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente					
Políticas de crédito	7. La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.					
	8. Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.					

	9. Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su conyugue para medir la capacidad de pago.					
	10. Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.					
	11. Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.					
	12. Se explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.					
Tipos de crédito	13. La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.					
	14. Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.					
	15. El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.					
	16. Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito					

Revise, por favor, no deje preguntas sin responder

Anexo 4. Cuestionario índice de morosidad

Estimado colaborador:

Agradecemos su colaboración por su aporte con la investigación de título “**Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020**”, desarrollando el cuestionario de índice de morosidad. Se solicita su opinión sincera al respecto.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de cada pregunta.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en solo uno de los recuadros el número que corresponda a su opinión.

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

Dimensión	Criterios	1	2	3	4	5
Refinanciamiento	1. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta					
	2. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.					
	3. Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.					
	4. El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.					
Información deficiente	5. Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.					
	6. Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.					
	7. Se informa sobre la forma de pago en días feriados y domingos.					
	8. Se informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento del día de pago.					

Reporte de crédito vencido	9. Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.					
	10. Si hay un atraso en el pago de cuotas, esta se registra en la central de riesgos.					
	11. Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.					
	12. Se toma en consideración los saldos vencidos y se hace seguimiento a la cartera de morosos.					
Gestión de cartera atrasada	13. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable.					
	14. Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayores a 8 días.					
	15. Se recurre al servicio de cobranza especializada					
	16. Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas					

Revise, por favor, no deje preguntas sin responder