



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**"LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU  
INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA "CAJA  
AREQUIPA" -AGENCIA NASCA, PERIODO JULIO -  
SETIEMBRE 2018"**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. DIEGO LEXI ORTEGA SEGOVIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORA**

**MAG. ALDO LUIGI BENAVIDES MAYAUTE**

**ICA – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

A nuestro padre creador  
Dios por iluminarme y a mis  
padres por su soporte  
permanente.

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis maestros de la Universidad Alas Peruanas por su contribución en la realización de este trabajo científico.

## RESUMEN

La investigación titulada: **LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA “CAJA AREQUIPA”– AGENCIA NASCA, PERÍODO JULIO – SETIEMBRE 2018**, tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

La metodología se basó en una Investigación básica, empleando un nivel descriptivo y correlacional con diseño no experimental. La primera muestra se ha seleccionado con un muestreo de tipo censal y una segunda muestra utilizando la fórmula de población finita quedando conformada por 201 entre personal sectorista y clientes.

Con una relación obtenida de 0,564 entre las variables de estudios se concluye que la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Palabras clave:** Gestión del riesgo, nivel de morosidad, administración de empresas.

## ABSTRACT

The research entitled: CREDIT RISK MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON THE NON-LIABILITY LEVEL OF "CAJA AREQUIPA" - NASCA AGENCY, JULY PERIOD - SEPTEMBER 2018, had as main objective to determine the influence of Credit Risk Management at the level of arrears of the Caja Arequipa - Agencia Nasca, period 2018.

The methodology was based on a basic research, using a descriptive and correlational level with non-experimental design. The first sample has been selected with a sample of census type and a second sample using the formula of finite population being formed by The total sample is made up of 201 between sector personnel and customers.

With a ratio obtained of 0.564 between the study variables, it is concluded that the Credit Risk Management will significantly influence the level of delinquency of the Caja Arequipa - Agencia Nasca, period 2018.

**Key words:** Risk management, level of delinquency, business administration.

## ÍNDICE

	<b>PAG</b>
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xi
<b>CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>01</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>01</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>02</b>
1.2.1. Delimitación Espacial	02
1.2.2. Delimitación Social	02
1.2.3. Delimitación Temporal	03
1.2.4. Delimitación Conceptual	03
<b>1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>03</b>
1.3.1. Problema Principal	03
1.3.2. Problemas Secundarios	03
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>04</b>
1.4.1. Objetivo General	04
1.4.2. Objetivos Específicos	04
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>04</b>
1.5.1. Justificación de la investigación	04
1.5.2. Importancia de la investigación	05
1.5.3. Limitaciones	05
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>07</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>07</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	<b>13</b>
<b>2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS</b>	<b>42</b>

<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	48
<b>3.1. HIPÓTESIS</b>	48
3.1.1. Hipótesis General	48
3.1.2. Hipótesis Secundarias	48
<b>3.2. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	49
3.2.1. Operacionalización de las variables (Definición Conceptual y operacional)	49
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	53
<b>4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	53
4.1.1. Tipo de Investigación	53
4.1.2. Nivel de Investigación	54
<b>4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	54
4.2.1. Método de Investigación	54
4.2.2. Diseño de Investigación	54
<b>4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	54
4.3.1. Población	54
4.3.2. Muestra	55
<b>4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE A RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	56
4.4.1. Técnicas	56
4.4.2. Instrumentos	57
4.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	58
4.4.4. Plan de recolección y procesamiento de datos	58
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	60
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN</b>	83
<b>CONCLUSIONES</b>	85
<b>RECOMENDACIONES</b>	86
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	87
- Bibliográficas	87
- Páginas Web	89
<b>ANEXOS</b>	90
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	91
<b>INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDADOS)</b>	92

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>PAG</b>
TABLA N° 01: Balance General (en miles de soles)	02
TABLA N° 02: Muestra	56
TABLA N° 03: Confiabilidad de los instrumentos	60
TABLA N° 04: Calidad de cartera de colocaciones	61
TABLA N° 05: Cumplimiento de funciones del sectorista	63
TABLA N° 06: Políticas y reglamentos de crédito	66
TABLA N° 07: Cartera en riesgo	69
TABLA N° 08: Credito compra deuda	71
TABLA N° 09: Coeficiente de correlación de Pearson entre la variable Gestión del riesgo crediticio con sus dimensiones y la variable Nivel de morosidad	73
TABLA N° 10: Correlación entre calidad de cartera de colocaciones y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	75
TABLA N° 11: Correlación entre cumplimiento de funciones del sectorista y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	77
TABLA N° 12: Correlación entre las políticas y reglamentos de créditos y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	79
TABLA N° 13: Correlación entre gestión del riesgo crediticio y el nivel de Morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>PAG</b>
FIGURA N° 01: Análisis del riesgo	16
FIGURA N° 02: Calidad de cartera de colocaciones	61
FIGURA N° 03: Cumplimiento de funciones del sectorista	64
FIGURA N° 04: Políticas y reglamentos de crédito	67
FIGURA N° 05: Cartera en riesgo	69
FIGURA N° 06: Crédito compra deuda	72
FIGURA N° 07: Correlación entre calidad de cartera de colocaciones y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	76
FIGURA N° 08: Correlación entre cumplimiento de funciones del sectorista y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	78
FIGURA N° 09: Correlación entre las políticas y reglamentos de créditos y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	80
FIGURA N° 10: Correlación entre gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca	82

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de abordar los problemas de gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad, es por ello que se estudió la calidad de cartera de colocaciones, el cumplimiento de funciones del sectorista, políticas y reglamentos de crédito de la Caja Arequipa - Agencia Nasca para determinar su influencia en el nivel de morosidad en la Caja Arequipa.

Es importante mencionar que la investigación abordará los problemas que la empresa afronta por el incremento de clientes morosos los cuales causan perdidas económicas a la empresa, el presente trabajo busca fundamentar de forma teórica y práctica cuales son los factores que influyen en la morosidad de los clientes de las agencias crediticias. Además, la presente investigación se propone realizar brindar a la empresa y a sus clientes un conjunto de alternativas que mejoren la cultura de pago de los clientes permitiendo disminuir las pérdidas de las agencias bancarias y facilitar

Es por ello que la presente investigación busco determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Presenta el planteamiento del problema de investigación.

En el Capítulo II: Elaboración del marco teórico, sustentando teóricamente las variables de estudios, planteando las hipótesis y el cuadro de operacionalización de las variables.

En el Capítulo III: Selección del diseño metodológico de la investigación.

En el Capítulo IV: Se elaboraron los resultados obtenidos en la investigación, debidamente organizados en tablas y figuras.

En el Capítulo V: Se discuten los resultados con los antecedentes referidos en la investigación. Asimismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Comisión Económica para América Latina de las Naciones Unidas (CEPAL) realizó entre el 2003 al 2008 una investigación acerca del funcionamiento del sistema microfinanciero de América Latina y del Caribe, dando como resultado que países como: Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia y México habían tenido niveles de crecimiento. Este logro se debe fundamentalmente a políticas regulatorias, buen clima para hacer inversiones, así como tasas de interés no reguladas. Perú ha sido elegido como el primer país con el mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas, según el reporte emitido por la revista The Economist (Conexión ESAN, 2011; Economist Intelligence Unit, 2011).

Las gestiones crediticias son la principal fuente de ingresos para las instituciones bancarias y financieras, sin embargo sino se cuidan sus prestaciones podrían originar su propia quiebra.

El ratio de morosidad en la “Caja Arequipa” - agencia Nasca reveló un aumento del saldo de cartera morosa, lo que genera que los sectoristas de créditos dediquen mayor esfuerzo y compromiso en gestionar la recuperación de estas colocaciones; impactando en los objetivos referentes a la gestión del riesgo crediticio de la agencia, quizá

la salida más rápida sean realizar provisiones que repercuten en la disminución de la rentabilidad, y un flujo de liquidez irregular, donde la obligación de los sectoristas de créditos es disminuir los altos índices de mora.

La “Caja Arequipa” - agencia Nasca, gestiona los riesgos que impactan en las colocaciones otorgadas a los clientes, el riesgo de liquidez por la que atraviesa la agencia se verá afectada cuando no sea capaz de cumplir con las obligaciones de parte de sus depositantes. El riesgo de crédito está vinculado con factores de incumplimiento de clientes morosos en sus respectivos pagos de créditos.

Tabla N° 01: Balance General (en miles de soles)

ACTIVO	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017	MAYO 2018
DISPONIBLE	755,178	873,512	848,131	770,969	792,650
INVERSIONES	74,034	-41,441	134,794	190,183	178,603
COLOCACIONES	2,576,019	2,954,215	3,457,115	3,902,280	4,041,950
Cartera Vigente	2,684,709	3,088,729	3,595,939	4,043,680	4,186,116
Cartera Atrasada	169,891	168,984	164,181	180,493	210,487
Provisión para Colocaciones MN	-257,365	-277,949	-282,067	-304,934	-338,282
Provisión para Colocaciones ME	-21,216	-25,549	-20,939	-16,959	-16,371
BIENES REALIZABLES Y ADJUDICADOS	1,161	467	3,080	3,401	6,445
ACTIVO FIJO	67,841	66,001	77,325	99,009	100,024
OTROS ACTIVOS	121,712	462,893	105,599	93,515	98,626
TOTAL ACTIVO	3,596,345	4,398,529	4,626,043	5,059,358	5,218,298
Tipo de cambio (S/ por US\$)	2.986	3.411	3.356	3.241	3.273

Fuente: <https://www.cajaarequipa.pe/balance-general/>

## 1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se desarrolló en los ambientes de la Caja Arequipa en su agencia Nasca del departamento de Ica.

### 1.2.2. Delimitación Social

Estuvo integrado por el personal y clientes de la Caja Arequipa en su agencia Nasca.

### **1.2.3. Delimitación Temporal**

La investigación se realizó de abril a noviembre del año 2018.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

La investigación estuvo conformada por dos delimitaciones conceptuales: “Gestión del Riesgo Crediticio” y “Nivel de Morosidad”.

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿De qué manera influye la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, Periodo 2018?

### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- a) ¿De qué manera influye la calidad de cartera de colocaciones en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?
- b) ¿De qué manera influye el cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?
- c) ¿De qué manera influyen las políticas y reglamentos de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar la influencia de la calidad de cartera de colocaciones en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.
- b) Determinar la influencia del cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.
- c) Determinar la influencia de las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Justificación de la Investigación**

#### **❖ Justificación social**

Al realizar la investigación se han identificado algunos criterios importantes con respecto a la morosidad de los clientes, por lo tanto al tomar medidas preventivas para que esta situación se revierta serán beneficiados los clientes de la Caja Arequipa; ya que las acciones tomadas por la Institución tendrá efectos positivos para salvaguardar su línea de crédito.

❖ **Justificación metodológica**

A partir de esta investigación también se incrementará el acervo de antecedentes previos nacionales, ya que existe insuficiencia de investigaciones previas

❖ **Justificación teórica**

Mediante esta investigación se aportará conocimientos para incrementar la escasa teoría con respecto al tema.

❖ **Justificación práctica**

Se realizó esta investigación para determinar el nivel de morosidad de los clientes a partir de la búsqueda de los factores de riesgo crediticio que influyen en la aparición de este problema.

**1.5.2. Importancia de la Investigación**

Al contribuir con la aplicación de la metodología científica, ésta investigación cumplirá con los rigurosos investigativos, para que finalmente tenga la trascendencia del caso y sirva de guía y consulta tanto a los colaboradores como a los clientes respecto a los resultados obtenidos en la gestión el riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad. De igual manera mencionar que la presente tesis cuenta con la expertiz profesional y conocimientos aplicados en tareas afines a la problemática enfocada.

**1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se tuvo limitaciones en cuanto al acceso a los datos los cuales se coordinó con las autoridades de la “Caja Arequipa” – Agencia Nasca.

El período de tiempo de recolección de datos estuvo restringido solo al periodo de los meses de julio - setiembre 2018, de acuerdo a los criterios del investigador.

Limitaciones con respecto al tiempo que dispone el investigador para realizar todo el proceso de investigación.

Falta de antecedentes en la biblioteca de nuestra universidad con respecto a las variables de estudios.

Finalmente la falta de recursos económicos para solventar los gastos de esta investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

- Layton, A., Tellez, P. (2017). En la tesis titulada: ***“Evaluación de los sistemas de administración de riesgo crediticio aplicables en las empresas del sector servicios en Colombia: Estudio de caso en HORUS LTDA”*** (Tesis de Pre Grado). Colombia

La investigación trata acerca de un sistema de administración de riesgo crediticio que la empresa Horus Ltda., podría hacer uso para minimizar la cartera en pérdida, evitando un evento de futura crisis que conlleve a la quiebra. Se evidencia que las MYPES de Colombia, tienen corta etapa de vida, por lo que no permanecen en el mercado a largo plazo. También se evidenció la aplicación de técnicas cuantitativas de riesgo de crédito. Se sugiere mejorar los elementos complementarios como: capacidad de comunicación, estrategias empresariales, recolección de datos, entre otros.

- Meneses, L., Macuacé, R. (2011). En la tesis titulada: **“Valoración y riesgo crediticio en Colombia”**. (Tesis de Pos Grado). Universidad del Cauca, Colombia.

El contexto colombiano presenta una situación que conduce al uso de herramientas de tipo cuantitativo como cualitativo, a fin de perfeccionar la correcta toma de decisiones. El estudio se centra en la búsqueda de fuentes de financiamiento al momento de considerar varios elementos para un proceso crediticio. En segundo lugar se analiza la metodología financiera, se procede a comparar experiencias a nivel de Latinoamérica con nuevos modelos probabilísticos y, por último, se señalan las ventajas y desventajas del modelo usado.

Aún no se puede identificar los causales que traen consigo la implementación de modelos SARC en el sector financiero y en la economía del país.

- Guzmán, R (2011). En la tesis titulada **“La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia”**. (Tesis de Pre Grado). Universidad Externado de Colombia, Colombia.

Concluyendo lo siguiente: Se deben tomar medidas técnicas para prevenir, calcular y controlar la gestión del riesgo crediticio, teniendo como objetivo un sector estable en la economía. Para lograrlo se deben establecer controles preventivos así como sancionatorios. El estado cumple un rol importante al hacer cumplir las regulaciones de acorde a ley para evitar las futuras crisis, y de detectarse un problema se debe intervenir efectivamente para evitar y/o aplacar los agravantes que ésta pudiese ocasionar. Otro papel que el estado debe asumir es el

compromiso proactivo del ejercicio de su autoridad supervisora y sancionadora.

- Morales, C (2010). En la tesis titulada **“La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria”**. (Tesis de Pre Grado). Universidad San Carlos. Guatemala.

Concluye lo siguiente: El riesgo no es un problema reciente, por el contrario es un tema actual que enfrentan las empresas como: el incremento de competidores debido a las TIC, la reingeniería de las organizaciones y las transacciones en los mercados globalizados. El consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, tienen la obligación de gestionar y evaluar permanentemente el riesgo crediticio, ejerciendo un control preventivo y de retroalimentación que reduzcan sustancialmente las pérdidas de la institución financiera.

- Díaz, O (2010). En el estudio titulado: **“Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano”**, realizado en la Revista Científico Cultural de Quillabamba, concluyendo que: Existen diversos factores influyentes en la morosidad de la cartera de créditos de una entidad financiera de Bolivia, que está vinculada con los factores del microambiente y del macroambiente dentro del mercado. Por ejemplo, la política de créditos que maneja la empresa y el riesgo que se asume ante éste.

Cuando mejora el clima económico los bancos bajan sus tasas de interés con la finalidad de aumentar los préstamos, ocasionando causando una mínima importancia al riesgo de incumplimiento de pagos por estos créditos. Los bancos deberían mostrarse cautelosos durante estos periodos que pueden ocasionar pérdidas irreparables. El autor argumenta que los créditos que se les dan a

las familias son más riesgosos que la inversión en títulos del sector público.

Otro factor de morosidad impactante es la comisión que reciben los gestores de las instituciones inscritas en políticas de créditos más riesgosas. Asimismo; la competencia también puede generar mayor incentivo en las entidades para asumir mayores riesgos que incrementen sus cuotas de mercado. Los bancos con elevado poder de mercado pueden estar dispuestos a aceptar créditos más riesgosos porque en el futuro esa mayor morosidad puede ser compensada cobrando una tasa de interés más alta a sus clientes.

### 2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- Alfaro, F (2016). En la tesis titulada: **“Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotía de la agencia Grau – Retail Trujillo año 2015”**. (Tesis de Pre Grado). Universidad César Vallejo, Trujillo.

Para obtener información del asesor de créditos se ejecutó la entrevista documental. El diseño del estudio es no experimental y de corte transversal. El efecto de las causas del riesgo crediticio y la morosidad repercute directamente para la agencia financiera, se determina una disminución del indicador de morosidad que debido a que se cuenta con un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la Financiera.

- Ubaldo, P (2016). En su tesis titulada: **“Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”**. (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Se concluyó que hubo una disminución de la cartera de créditos y colocaciones e incremento del nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en los periodos 2013 – 2014, así también los reglamentos y políticas de créditos son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado, como a su vez el sectorista de créditos cumple con sus funciones de promoción de crédito, evaluación crediticia, aprobación de créditos, seguimiento de inversión, todo esto permite disminuir el nivel de morosidad a través de una buena gestión de riesgo crediticio. En consecuencia con el presente estudio se puede afirmar que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca.

- Quispe, M (2013). En su tesis titulada: “**Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA, 582**”. (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.

Esta investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica. Presenta un nivel descriptivo y es de tipo aplicada, Para el 2013 los funcionarios y trabajadores presentaban relativo grado de incertidumbre institucional, encontrando así resultados que validaban la hipótesis alterna "La administración del riesgo crediticio se relaciona de forma positiva y significativa con la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, período 2013", del mismo modo se diagnosticó que la gestión de riesgo se relaciona significativamente con los niveles de morosidad de la cooperativa; se aplicaron encuestas a los socios y colaboradores de la COOPAC, revelando información desde varios aspectos de vista

de ambas partes, las mismas que se encuentran incorporadas en el capítulo de conclusiones de la investigación.

- Murillo, K y Huamán, B (2012). En la tesis titulada **“Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el período 2010”**. (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.

Concluyendo lo siguiente: Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia suficiente para concluir que existe una correcta administración de la gestión de riesgos en donde se ha reducido significativamente los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá – Caraz.

- Aguilar, G y Camargo, G (2009). En el estudio titulado **“Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú, año 2009”**, realizado en el IEP – Instituto de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Coinciden en que: “La tecnología crediticia para la recuperación de créditos descansa en buena medida, en la labor desarrollada por los analistas de crédito. Son ellos los responsables directos de la recuperación; su eficiencia y productividad dependen del conocimiento que tienen de su cartera de clientes, de la destreza con la que pueden operar en sus zonas de trabajo, y de la habilidad personal que tienen para hacer que los clientes en incumplimiento paguen sus deudas. Se determinó también que entre las causas más relevantes que llevaron a entrar en situación de incumplimiento a los clientes morosos presentan como principal factor a los problemas relacionados con el desarrollo de la actividad económica y laboral. También son importantes los

problemas de salud que enfrentan los clientes y “otras causas” que tienen que ver con la ocurrencia de algún evento muy inesperado que lleva al prestatario a desviar recursos de su negocio para atender eventualidades lo que finalmente lo lleva a incumplir con sus pagos. Finalmente, este estudio determina que la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que esta siga. Entre los factores específicos destacan; la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera<sup>1</sup> el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

### **2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES**

Al realizar la búsqueda de antecedentes regionales y locales no se ha encontrado investigaciones previas que tengan las mismas variables de estudios.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión de riesgo crediticio**

#### **2.2.1.1. Gestión de riesgos**

Según el comité de Basilea, la gestión del riesgo es, “la planificación y puesta en marcha de estrategias y metodologías para el control de Riesgos; así como el seguimiento y evaluación de su eficacia. La gestión de gestión de riesgos implica también coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción preventivos que reduzcan la probabilidad de pérdida en las exposiciones financieras que se asumen en un determinado momento del tiempo”. Existe una fuerte amenaza en la Gestión de Riesgos por lo que se debe emplear estrategias que mitiguen el riesgo haciendo uso de recursos

empresariales. Una opción es trasladar hacia una tercera fuente el riesgo latente, minimizar el impacto negativo del riesgo. Estos motivos sugieren que la institución implemente mecanismos e instrumentos metodológicos que fortalezcan el sector y garanticen la inclusión social de todas las personas. La independencia del área de gestión de riesgos y a su vez la interrelación con el resto de áreas de la microfinancieras es clave. Además de las funciones básicas de análisis, seguimiento, control y recuperación. La responsabilidad principal de la dirección de riesgos es la definición de políticas, metodologías y la fijación de límites de riesgo; así como su implantación en todos los procesos de la entidad financiera. La Gestión del Riesgo produce valor haciendo que los eventos no se tomen al azar sino más bien que la toma de decisiones sea en base al know how permitiendo que se incremente el valor agregado para la compañía.

Por ello es que existe una relación directamente proporcional entre riesgo y rentabilidad, lo que significa que a mayor nivel de riesgo existirá mayor cantidad de beneficio adquirido.

Según la SBS, para realizar una adecuada Gestión Integral de Riesgos una Entidad Financiera debe tomar en cuenta los siguientes factores:

- **Factor Interno:** Comprende la ética y la moral, la responsabilidad, la estructura de poder y autoridad.
- **Factor de Objetivos:** Se elaboran en función de la visión y misión de la empresa. La gestión integral de riesgos tiene la siguiente categoría de objetivos:
  - Estratégicos; Representan la alta jerarquía y se vinculan con la filosofía empresarial.

- Operativos: Relacionados con la operatividad del negocio.
  - Informativos o de Reporte; Relacionados al uso eficiente y eficaz de la información.
  - Cumplimiento: Relacionados al cumplimiento de las normativas.
- 
- **Identificación de Eventos;** Se identifican a través de eventos endógenos o exógenos que influyen negativamente los objetivos empresariales.
  
  - **Evaluación de Riesgos;** Se estiman dos técnicas usadas entre las que están las del nivel cuantitativo y las del nivel cualitativo. En la primera se gestionan los riesgos con un determinado nivel de confianza; en el segundo se tendrá que proveer de un análisis experto. Como se muestra en el siguiente esquema:

Figura N° 01: Análisis del riesgo



FUENTE: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

- **Tratamiento;** consiste en aceptar el riesgo, reducir la manifestación del evento, derivar el riesgo a alguien más, evitar el riesgo o simplemente una combinación de todas las medidas anteriores.
- **Control de Actividades;** se incluyen todos los procesos de negocios vinculados a actividades de apoyo y soporte en la gestión de la empresa. Del mismo modo toda actividad relacionada a los sistemas de tecnologías, información y comunicación. Estas actividades también buscan fortalecer las operaciones financieras y velar por el fiel cumplimiento de los dictámenes regulatorios y legales que le sean aplicables.
- **Información y Comunicación;** se trata de un conjunto de etapas que buscan transmitir información asertiva para la toma de decisiones tanto a nivel interno y externo como son los clientes, accionistas, proveedores, accionistas, gobierno.

- **Monitoreo**; procesos regulatorios de supervisión que verifican el buen funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos. El resultado que se consigue con este monitoreo es detectar las desviaciones, errores, mermas para su inmediata corrección.

#### **2.2.1.2. Tipos de riesgos**

Los riesgos pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas, y pueden agruparse en diversas categorías o tipos. Algunos riesgos pueden encontrarse asociados a una actividad en particular, como en el proceso de inversión, que se encuentra expuesto a riesgos de crédito, de mercado, de operación, entre otros.

A continuación se enumera una lista no limitativa de los diversos tipos de riesgos a que está expuesta una empresa:

##### **a) Riesgo de Crédito**

Situación que ocasiona la pérdida porque el cliente no tiene la capacidad de pago o la inexistencia en la voluntad de los agentes deudores y/o terceros que se encuentran sujetos a cubrir sus obligaciones consideradas dentro del balance general.

##### **b) Riesgo Estratégico**

Situación que conlleva a pérdidas producto de la fluctuación del mercado o a la incertidumbre del entorno, inclusive actividades que generen valor.

### **c) Riesgo de Liquidez**

Situación que origina pérdidas por no cubrir las brechas de financiamiento, originados por ciertas falencias en los flujos de fondos de efectivo, así como la incapacidad de cubrirlos en las cantidades razonables y/o a precios convenientes.

### **d) Riesgo de Mercado**

Situación que posibilita pérdidas por fuertes cambios en los precios del mercado competitivo que conllevan a una serie de oscilaciones en el balance.

- **Riesgo de Tipos de Interés:** Riesgo que se vincula a la variación de los tipos de interés.

- **Riesgo Cambiario o Riesgo Divisa:** Es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas. - **Riesgo de Mercancía:** Es el riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.

- **Riesgo de Mercado (en sentido estricto):** en acepción restringida, es el riesgo de mercado que hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

### **e) Riesgo Operacional**

Situación que posibilita pérdidas por motivos como errores de los trabajadores, uso de las tecnologías de la información, entre otros. Se considera el riesgo legal, pero se exoneran el riesgo estratégico y reputacional.

Dentro del riesgo operacional se encuentran comprendidas las siguientes categorías:

- **Riesgo en los procesos:** se inician por razones de diseño y gestión de los procesos de la entidad, como si correspondiesen a falencias personales en el ejercicio de sus funciones y/o operaciones.
- **Robos y fraudes:** incluyen las pérdidas que tienen su origen en actuaciones irregulares de empleados con ánimo de dolo o lucro como: malversación de fondos, infiltración de información, vulnerabilidad de los sistemas de información, entre otros.
- **Actividades no autorizadas:** son clasificados en este grupo aquellos que supongan pérdida como, consecuencia de la utilización incorrecta de las facultades conferidas a cualquier miembro de la entidad, bien por exceso en el uso de las mismas, bien por la realización de operaciones sin la correspondiente autorización en los casos en que no existían atribuciones derogadas. Corresponden estos riesgos a las pérdidas inesperadas por el incumplimiento de las limitaciones que restringen o condicionan la capacidad de actuación o decisión de las personas.
- **Deficiencias en la Tecnología:** se clasifican dentro de este grupo todas las ocurrencias surgidas por problemas operativos la deficiente actuación de los sistemas de información, la pobre seguridad e información que administran los sistemas.

- **Recursos Humanos:** aquellas pérdidas ocasionadas por sanciones, multas, etc., relacionadas con el Área de Recursos Humanos, por ejemplo de inspecciones del Ministerio de Trabajo, en relación con las condiciones laborales de seguridad e higiene en el trabajo.
  
- **Prácticas Comerciales:** Pérdidas que aparecen como consecuencia de las expectativas de los clientes frustrados por inadecuadas prácticas y/o deficiencias en la venta de productos y prestación de servicios (información facilitada acerca de condiciones económicas, financieras u otros costes, riesgos inherentes a las operaciones, etc.).
  
- **Externos:** eventos que tiene su origen en el entorno en que la Entidad desarrolla su actividad, sean inducidas por hechos fortuitos o por deficiencias en los servicios brindados por proveedores.

#### **f) Riesgo de Seguro**

Más conocido como riesgo técnico que surge debido a una serie de pérdidas por un mal cálculo en las primas de seguros, aumento de gastos, y de los siniestros en el tiempo ocurrido.

#### **g) Riesgo de Reputación**

Sucede cuando se atenta contra la integridad del buen nombre de la empresa y puede surgir producto que la mala gestión de otros riesgos.

### **2.2.1.3. El riesgo de crédito en las Instituciones financieras**

Las economías de los países en desarrollo están optando por un desarrollo en donde basen sus pilares en actividades ligadas al sistema financiero. Sumado a la globalización de mercados de libre comercio se vuelve aún más competitivo el entorno lo que ha provocado que instituciones financieras creen programas de crédito para sectores no atendidos con anterioridad y que son potencialmente rentables.

Se entiende por riesgo de crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la entidad financiera.

Según el Comité de Basilea, el Riesgo de Crédito es, “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.

Según la SBS, define Riesgo de Crédito como, “La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance”.

Por tanto, el riesgo crediticio implica la probabilidad de que se presente una pérdida debido a que por diversos motivos no se cumple con el contrato en tiempo o en forma.

Al momento del otorgamiento de un crédito se pueden presentar tres tipos de riesgos:

- **Riesgo de liquidez:** es cuando el deudor carece de dinero para afrontar el pago dentro del período determinado o de hacerlo posterior a la fecha fijada en el contrato.
  
- **Riesgo de Instrumentación o Legal:** suele suceder por desconocimiento en algunos aspectos legales al momento de la contratación, elaboración de letras de cambio, pagarés, etc.
  
- **Riesgo de Solvencia:** sucede cuando el sujeto de crédito carece de activos para el pago de sus obligaciones financieras.

#### **2.2.1.4. Factores que determinan el riesgo de crédito en una institución financiera**

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- ✓ **Factores Internos;** son los que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

- **Volumen de créditos:** a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

- **Políticas de créditos:** cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
  
- **Mezcla de créditos:** cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
  
- **Concentración geográfica, económica:** por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.
  
- ✓ **Factores Externos:** son los que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc, aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

#### **2.2.1.5 Principios para la gestión del riesgo de crédito**

El Comité de Basilea dentro de sus objetivos tiene el de motivar a sus agentes financieros a nivel mundial para que ejecuten prácticas honestas en base a la ética y moral en lo referente a la administración del riesgo crediticio, ha desarrollado principios básicos aplicables al negocio de préstamos, y que también deben ser aplicados a todas las actividades donde el riesgo de crédito esté presente.

Estos principios están dirigidos específicamente a las áreas siguientes:

**a) Establecer un entorno apropiado para el Riesgo de Crédito.**

**Principio 1:** El directorio debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito. La estrategia debe reflejar la tolerancia de la institución para con el riesgo y el nivel de rentabilidad que espera alcanzar al incurrir en varios riesgos de crédito.

**Principio 2:** La alta gerencia debería ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio, para desarrollar políticas y procedimientos como la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito. Tales políticas y procedimientos deben considerar el riesgo de crédito en todas las actividades de la institución, tanto a nivel de créditos individuales como de toda la cartera.

**Principio 3:** Las instituciones financieras deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades. Deben cerciorarse que los riesgos de los productos y actividades que sean nuevos estén sujetos a procedimientos y controles adecuados antes de ser introducidos o conducidos, y de que sean aprobados por anticipado por el directorio o por un comité apropiado.

**b) Operaciones** bajo un proceso sano para otorgar crédito.

**Principio 4:** Las instituciones financieras tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos créditos deben incluir un entendimiento completo del prestatario o contraparte, así como del propósito y estructura del crédito y su fuente de repago.

**Principio 5:** Las instituciones financieras deben establecer límites generales de crédito a nivel individual de prestatarios y contrapartes, así como de grupos de contrapartes vinculadas que agreguen en una manera comparable y de mucho significado los diferentes tipos de exposiciones, tanto en el libro contable como en el de negociación de valores, dentro y fuera del balance.

**Principio 6:** Las instituciones financieras deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes.

**Principio 7:** Todas las extensiones de crédito deben ser hechas sobre la base de una unidad de riesgo. En particular, los créditos a compañías e individuos relacionados deben ser monitoreados con particular cuidado y deben tomarse o darse los pasos apropiados para controlar o mitigar los riesgos de préstamos vinculados.

**c) Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito.**

**Principio 8:** Las instituciones financieras deben tener instalado un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.

**Principio 9:** Las instituciones financieras deben tener un sistema instalado para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas.

**Principio 10:** Las instituciones financieras deben desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito. El sistema de evaluación o calificación debe ser consistente con la naturaleza, tamaño y complejidad de las actividades de la institución.

**Principio 11:** Las instituciones financieras deben tener un sistema de información y técnicas analíticas que le permita a la gerencia medir el riesgo de crédito inherente dentro y fuera de las actividades del balance general.

**Principio 12:** Las instituciones financieras deben tener instalado un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.

**Principio 13:** Las instituciones financieras deben tener en cuenta los cambios potenciales futuros en las condiciones económicas cuando evalúen los créditos individuales, así como sus carteras de créditos y, deben evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

**d) Garantizar** controles adecuados del Riesgo de Crédito.

**Principio 14:** Las instituciones financieras deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos. Los resultados de estas revisiones deberían ser reportados directamente al directorio y la alta gerencia.

**Principio 15:** Las instituciones financieras tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administre adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentren dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos. Las instituciones deben establecer y hacer que se cumplan los controles internos y otras prácticas para asegurarse que las excepciones a las políticas, procedimientos y límites sean reportados en una forma oportuna al nivel gerencial apropiado.

**Principio 16:** Las instituciones financieras deben tener instalado un sistema para manejar los problemas crediticios y otras situaciones varias del trabajo.

**e) El rol de los supervisores**

**Principio 17:** Los supervisores deben requerir que las instituciones financieras tengan instalado un sistema efectivo para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito, como parte de un enfoque general de administración de riesgo. Los supervisores deben conducir una evaluación independiente de las estrategias, políticas, prácticas y procedimientos de la

institución con relación a la concesión de créditos y a la administración permanente del portafolio. Los supervisores deben considerar el establecimiento de límites prudenciales para restringir las exposiciones que tengan los bancos en un sólo prestatario o en grupos de contrapartes vinculadas.

#### **2.2.1.6. Las centrales de riesgo y las categorías de riesgo**

Para realizar un otorgamiento de crédito se tiene que revisar el historial crediticio de la persona y analizar su capacidad de endeudamiento. Hoy en día las empresas cuentan con mayor tecnología e información para evaluar con mayor precisión al cliente y el riesgo que se puede generar en la operación de crédito.

##### **2.2.1.6.1. La central de riesgo**

Sistema que integra un conjunto de riesgos de distinta naturaleza como: financieros, comerciales y de seguros. Asimismo cuenta con información actualizada de todos los deudores de las empresas. En el Perú existen 2 tipos de centrales de riesgo: la central de riesgos de la SBS y las centrales de riesgo privadas.

- **La Central de riesgos** de la SBS se rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley N° 26702. Esta ley detalla que las empresas que conforman el sistema financiero deben obligatoriamente informar a la SBS sobre las deudas de sus clientes, y ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas. En tal sentido la Central de Riesgos incorpora toda la información

histórica de la conducta del cliente en las entidades del sistema financiero por lo tanto no puede ser eliminada.

- **Las Centrales de riesgos privadas (CEPIRS)** están reguladas por la Ley N° 27489, modificada por la Ley N° 27863, son empresas como Equifax (antes Infocorp), Informa del Perú, Data Crédito, XCHNGE y Sentinel Perú que recolectan y brindan información respecto del comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas. Mientras la central de riesgos de la SBS maneja datos emitidos solo por las empresas del sistema financiero, las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con información de diversas naturaleza relativa a las deudas contraídas con empresas privadas, empresas prestadoras de servicios públicos, casas comerciales, Cooperativas, SUNAT, entre otros, contando asimismo con la información registrada en la Central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio y otras bases de datos del país.

#### **2.2.1.6.2 Categorías de riesgo**

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. La clasificación de los deudores de una cartera de créditos responde a cinco categorías denominadas con los siguientes números:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)

- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudosa (3)
- Categoría Pérdida (4)

Los criterios que determinan la clasificación del deudor en las categorías de riesgos son:

- Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), quiere decir que éste puede cumplir con todas sus obligaciones financieras y aún le queda un excedente de dinero. Asimismo cuenta con un bajo endeudamiento patrimonial y alta liquidez para cumplir puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (1), esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.
- Si es clasificado en categoría Deficiente (2), esto quiere decir que el deudor tiene una situación financiera débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, esto no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos.

- La categoría Dudoso (3), nos dice que el deudor no puede pagar ni capital ni intereses por lo que generará un alto nivel de endeudamiento en todos sus compromisos financieros.
- La categoría Pérdida (4), son todas aquellas deudas incobrables por parte de la entidad, ya que el deudor ha suspendido todos sus pagos y es muy difícil poder eventualmente nivelarse en el futuro encontrándose en estado de insolvencia.

Es en función a esta calificación que las entidades financieras tienen la obligación normativa de realizar una provisión, es decir mantener saldos necesarios que se deben tener para cubrir una o varias eventualidades.

### **2.2.1.6.3. Dimensiones de la Gestión del riesgo crediticio**

#### **A. Calidad de cartera de colocaciones**

Morales, C. (2010). La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera.

Los indicadores que hacen posible la medición de la cartera de colocaciones son los siguientes:

- Cartera atrasada
- Cartera de alto riesgo
- Cartera pesada

## **B. Cumplimiento de funciones del sectorista**

La función de cumplimiento tiene como objetivo principal que la empresa vigile el cumplimiento de sus obligaciones, lo que incluye tanto las normas de aplicación imperativa como aquellas asumidas voluntariamente (normas internas auto-impuestas y “soft law”). Ubaldo, P (2016)

Los indicadores que evalúan el cumplimiento del sectorista son los siguientes:

- Promoción de créditos
- Evaluación crediticia
- Aprobación crediticia
- Desembolso de créditos
- Seguimiento y control de créditos
- Recuperación de créditos

## **C. Políticas y reglamentos de crédito**

Lara, J (2010). Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio.

Los indicadores de las Políticas y reglamento de créditos son:

- Unidad de riesgo
- Comité de riesgo
- Procedimientos y requisitos para otorgar créditos
- Evaluación del riesgo crediticio
- Valorización y actualización de garantías

## **2.2.2. Nivel de morosidad**

### **2.2.2.1 Definición**

Es un índice de riesgo de los deudores de los bancos. Desde el punto de vista jurídico se entiende por mora al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Desde el punto de vista formal la mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengue de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Si este concepto se traslada al campo financiero se tiene, que un crédito moroso no significa un crédito incobrable, ni una pérdida directa para la institución financiera. Se entiende que un crédito es moroso cuando se producen retrasos en los pagos y deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero. La morosidad no implica una pérdida directa y definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la financiera constituya una provisión en el balance para respaldar el impago total o parcial de un préstamo.

En términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. De la información financiera publicada por la Superintendencia

de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio.

De acuerdo a Morales, C (2010) Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- El indicador de **cartera atrasada** o cartera en mora contable; se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- El indicador de **cartera de alto riesgo**; es una ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.
- El indicador de **cartera pesada**; presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones contingentes clasificadas como deficientes, dudosas y pérdidas sobre los créditos otorgados. Para los créditos de microempresa se consideran los días de morosidad y la totalidad del saldo deudor.

El indicador más utilizado y que es de dominio público es el de la cartera atrasada, debido a que se obtiene la información contable de las entidades.

### 2.2.2.2 Tipos de morosos

El Departamento de cobranzas o también llamada Área de Recuperaciones cumple el ejercicio de clasificar a los distintos tipos de clientes morosos agrupándolos según características en común, para poner en práctica soluciones más acordes a cada situación presentada. Se presentan 5 tipos de deudores, los cuales se detallan a continuación:

**a) Los Morosos intencionales:** Deudores que tienen capacidad de pago, pero carecen de voluntad para realizarlo. Son clientes que tienen mala fé y solo buscan un beneficio particular de la institución de la cual solicitaron el crédito.

**b) Los Morosos fortuitos:** Deudores con voluntad de pago pero no tienen la capacidad para poder hacerlo. Son clientes de buena fé pero que tienen problemas de liquidez. La institución financiera si así desea puede darle algún tipo de facilidad como estirar sus plazos, entre otros mecanismos hasta que se complete con pagar el monto íntegro de la deuda.

**c) Los Morosos desorganizados:** Deudores que tienen la capacidad de pago pero no tienen una correcta organización para hacerlo por lo que fallan en la voluntad de pago. Personas que deben asumir un compromiso responsable con sus obligaciones.

**d) Los Morosos negligentes:** Son los que no se preocupan por saber lo que deben pagar. Son los que no tienen un control de sus gastos, las deudas han ido

creciendo y esa negligencia le ha llevado a una situación difícil.

**e) Los Morosos circunstanciales:** tiene la capacidad para cancelar las deudas, pero no logran hacerlo debido a un litigio. Los propios deudores bloquean el pago de manera voluntaria al producirse un error o falla en los productos y servicios brindados por la institución. Estos morosos son de buena fe y pagarán la deuda una vez resuelto el inconveniente.

### **2.2.2.3. Causas de la morosidad**

A continuación, se enumeran algunas de las causas más frecuentes que terminan deteriorando la cartera de créditos de una institución financiera:

- **Mora causada por errores en la Organización**
  - Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
  - Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos, alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
  - Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se puedan identificar las responsabilidades para aplicar las sanciones.
  - Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen porque los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de

amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinaria.

- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual pretenden atender.
- Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- Falta de programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución.
- La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrecen algunas entidades financieras es una de las principales causas del inicio o el aumento de la morosidad. Los servidores encargados de otorgar créditos o vender productos a plazos, tienen metas mensuales de colocaciones o ventas, por lo que se limitan a tratar de cumplir sus objetivos sin orientar adecuadamente a los clientes sobre la naturaleza, normas y procedimientos de cobranzas; allí se puede estar iniciando la morosidad.

➤ **Mora causada en el proceso de evaluación**

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

- Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.
- Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.
- Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante. También se pueden cometer errores en la fase de la promoción del crédito, los cuales pueden alentar a una morosidad futura, como:
  - Brindar información incompleta o falsa al cliente, lo cual le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidad y conocimiento la obligación que va a contraer.

➤ **Mora causada en el proceso de recuperación del crédito**

- Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.
- Falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.

- Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación del crédito.
- Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
- Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora, dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.

➤ **Mora causada por factores exógenos**

- Enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa.
- Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido manejar.
- Deterioro de la economía del país.

➤ **Mora causada por el sobreendeudamiento**

Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

#### **2.2.2.4. Efectos de la morosidad**

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos.

En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que termina, probablemente, en la liquidación de la institución. En el caso específico de las IMF, estudios han demostrado que elevados niveles de morosidad conducen al fracaso de estas entidades.

Asimismo, la morosidad perjudica la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades.

La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente para el sistema financiero lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le de créditos y esto afectaría su negocio.

## 2.2.2.6. Dimensiones de Nivel de morosidad

### A. Cartera en riesgo

- **Cartera Vencida:** Formada por los créditos que a la fecha de vencimiento no han sido cancelados o amortizados por lo que registran como créditos vencidos. Para créditos corporativos se consideran éstos créditos con atraso mayor a 15 días. Los créditos MYPES corresponde a un atraso mayor a 30 días. Para los créditos de consumo, hipotecario, inmobiliarios y de arrendamiento, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En esta cartera solo se registra el saldo capital de los créditos vencidos.
  
- **Cartera Judicial:** Saldo capital pendiente de pago con demanda judicial.
  
- **Cartera Total:** Incluye los saldos capitales de los créditos vigentes (al día) más los créditos en mora (atraso mayor a 1 día hasta el día previo de ingresar en mora vencida) más los créditos vencidos y los créditos en cobranza judicial.

### B. Crédito compra – deuda

El crédito de compra deuda permite consolidar deudas de tarjetas de crédito y préstamos de diferentes entidades, en un solo préstamo. Podrá

simplificar las deudas y pagar una única cuota mensual. Atención de sectorista.

Para ello se tiene como criterios:

- Requisitos para obtener un crédito
- Confianza
- Verificación de negocio
- Conocimiento de reglamento de créditos

### **C. Índice de morosidad**

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera atrasada (cartera vencida y cartera judicial) como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. El índice de morosidad es la ratio que mide la calidad de cartera de una institución financiera.

$$\text{ÍNDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA + CARTERA JUDICIAL}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **Ahorro. -**

Viene a ser la reserva de una parte de algún dinero y/o ingreso ello con la finalidad de cubrir gastos posteriores o para especular con alguna posible compra posterior.

### **Administración del crédito. -**

Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se le ha otorgado el crédito.

**Análisis. -**

Es la separación en elementos o parte que integran un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

**Analista de créditos/sectorista de créditos. -**

Persona que, dentro de una empresa del sistema financiero, se encarga de evaluar las condiciones favorables para el otorgamiento de créditos

**Capacidad. -**

Disposición que posee la empresa para cumplir con sus deudas a corto y largo plazo.

**Cartera de colocaciones. -**

La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera. En sentido estricto, las colocaciones corresponden solamente al saldo de las utilidades por caja, en moneda nacional y moneda extranjera. En otros términos, los intermediarios del sistema efectúan colocaciones de los depósitos captados, al neto encaje.

**Cartera morosa. -**

Es aquella mora que se considera a partir del 1er día de retraso de pago de una cuota de crédito.

**Cartera vencida. -**

Es aquella mora que no es pagada en su fecha y cuenta con retraso de 30 días la cuota de un crédito.

**Comité de créditos. -**

Reunión del personal que se reúne para la revisión, aprobación y/o desaprobación de créditos.

**Contabilidad. -**

Es una ciencia que consiste en clasificar, recopilar, computar e interpretar oportuna y verazmente los hechos mercantiles.

**Crédito. -**

Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

**Crédito bancario. -**

Se trata de una operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado.

**Créditos castigados. -**

Los créditos castigados son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificados y provisionados en calidad de pérdida como mínimo por un mes. El castigo se produce siempre que exista evidencia real y comprobable de su recuperabilidad o cuando el monto del crédito no justifique iniciar un proceso judicial.

**Eficacia. -**

Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con eficiencia lo que se ha programado.

**Eficiencia. -**

Es la optimización de la relación insumo- producto. Es la utilización racional de los recursos material - potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y Servicios.

**Evaluación de créditos. -**

Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo en recursos monetarios.

**Evaluación de gestión. -**

Examen que nos va a permitir calificar como se están desarrollando las actividades de planeación, organización, dirección y control de un determinado proyecto.

**Finanzas. -**

Estudio que se orienta a conseguir los capitales necesarios para la realización de la inversión en bienes y/o servicios. Se fija en la administración de la riqueza y transacciones de tipo financiero.

**Gestión. -**

Proceso que se basa en la correcta administración de los recursos empresariales necesarios para realizar la planeación, organización, dirección y control.

**Gestión Administrativa. -**

Conjunto de acciones mediante la cual, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del Proceso Administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Gestión de cartera. -**

Un eficaz monitoreo de la cartera de créditos debe conjugar tanto los aspectos normativos como aquellos de gestión y operativos.

**Gestión crediticia. -**

Permite a las entidades financieras y de microcréditos agilizar el proceso de colocación de créditos en los clientes. Verificar la calificación del cliente y ver las líneas de crédito que tiene y los cupos disponibles y su comportamiento en los pagos con los créditos que tiene.

**Intereses. -**

Es el dinero que gana un capital o una suma prestada. Puede ser simple o compuesto, según el interés ganado al fin del periodo se sume o no al capital.

**Línea de crédito. -**

Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.

**Micro financieras. -**

Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a las personas de menores recursos económicos. Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica.

**Morosidad. -**

Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

**Organigrama. -**

Es un esquema constituido por líneas, rectángulos o símbolos que ayuden a predecir las interrelaciones de los diversos escalones de la organización o esquema que representa una estructura orgánica.

**Pago. -**

Entrega de numismática o especie que se debe, con la cual se dice que la deuda queda saldada.

**Políticas de crédito. -**

Lineamientos generales en materia de colocaciones que rigen las actividades de una institución financiera con su cliente.

**Prestamista. -**

El que da numismática a préstamo.

**Prestatario. -**

El que recibe dinero en préstamo.

**Rendimiento. -**

Habilidad para obtener beneficios en cada operación financiera.

**Riesgo. -**

Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

**Tasas activas. -**

Son porcentajes del capital que periódicamente cobra el banco por concepto de intereses en sus operaciones activas constituye lo que se conoce como ingresos financieros.

**Tasa de interés. -**

Precio que se paga por el uso de numismática ajena ya sea por crédito o préstamo. Se expresa en porcentajes.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La Gestión del Riesgo Crediticio influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período julio – setiembre 2018.

##### **3.1.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- a. La calidad de cartera de colocaciones influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período julio – setiembre 2018.
- b. El cumplimiento de funciones del sectorista de créditos influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período julio – setiembre 2018.
- c. Las políticas y reglamentos de créditos influirán significativamente en el nivel de morosidad de la Caja

Arequipa – Agencia Nasca, período julio – setiembre 2018.

## **3.2. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional)**

#### **A. Definición Conceptual**

##### **Variable Independiente: Gestión del riesgo crediticio**

Ante la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato nos lleva a reflexionar sobre todos los factores que conllevan a manejar los riesgos implícitamente detectados en esta actividad y que son necesarios identificar para mitigarlos adecuando políticas firmes ante el mercado competitivos que hoy en día vivimos.

##### **Dimensiones:**

###### **Calidad de cartera de colocaciones**

La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilidades de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera. Morales, C (2010).

###### **Cumplimiento de funciones del sectorista de créditos**

La función de cumplimiento supone velar por el cumplimiento de las obligaciones que afectan a una organización, lo que incluye tanto las normas de aplicación imperativa como aquellas asumidas voluntariamente (normas internas auto-impuestas y “soft law”). Ubaldo, P (2016)

### **Políticas y reglamento de crédito**

Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio. Lara, J (2010)

### **Variable dependiente: Nivel de morosidad**

Orientado a la práctica de un servicio de calidad donde se vea manifestada la cultura, el cliente y la dirección.

### **Dimensiones:**

#### **Cartera en riesgo**

Alfaro, F (2016). El riesgo de una cartera de inversión se refiere a las posibilidades de que obtengas el retorno, beneficio o ganancia que esperas.

#### **Crédito compra – deuda**

Aguilar, G & Camargo, G (2009). Es la alternativa que ofrecen los bancos para trasladar una deuda total o parcialmente otorgando una tasa más atractiva.

Es decir un banco compra la deuda a otro banco y ahora este posee el derecho de cobrarla.

#### **Índice de morosidad**

Díaz, O (2010). En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.

## **B. Definición Operacional**

### **Variable independiente: Gestión del riesgo crediticio**

La variable gestión del riesgo crediticio se refiere a la evaluación de la calidad de la cartera de colocaciones, el cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y las políticas y reglamentos de créditos.

### **Variable dependiente: Nivel de morosidad**

La variable nivel de morosidad evalúa la cartera en riesgo, el crédito compra – venta y el Índice de morosidad.

### C. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE X: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO	Según la norma correspondiente de la SBS: <i>“El proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”</i>	La variable Gestión del riesgo crediticio se refiere a la evaluación de la calidad de la cartera de colocaciones, el cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y las políticas y reglamentos de créditos.	Calidad de cartera de colocaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartera atrasada</li> <li>▪ Cartera de alto riesgo</li> <li>▪ Cartera pesada</li> </ul>
			Cumplimiento de funciones del sectorista de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoción de créditos</li> <li>▪ Evaluación crediticia</li> <li>▪ Aprobación crediticia</li> <li>▪ Desembolso de créditos</li> <li>▪ Seguimiento y control de créditos</li> <li>▪ Recuperación de créditos</li> </ul>
			Políticas y reglamentos de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de riesgo</li> <li>▪ Comité de riesgo</li> <li>▪ Procedimientos y requisitos para otorgar créditos</li> <li>▪ Evaluación del riesgo crediticio</li> <li>▪ Valorización y actualización de garantías</li> </ul>
VARIABLE Y: NIVEL DE MOROSIDAD	La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales.	La variable nivel de morosidad evalúa la cartera en riesgo, el crédito compra – venta y el Índice de morosidad.	Cartera en riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartera vencida</li> <li>▪ Cartera judicial</li> <li>▪ Cartera total</li> </ul>
			Crédito compra - deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de sectorista</li> <li>▪ Requisitos para obtener un crédito</li> <li>▪ Confianza</li> <li>▪ Verificación de negocio</li> <li>▪ Conocimiento de reglamento de créditos</li> </ul>
			Índice de morosidad	% de morosidad

## CAPÍTULO IV

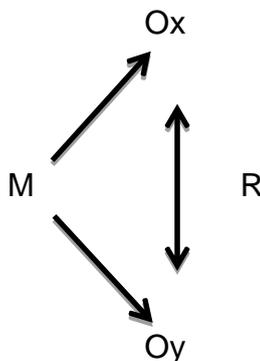
### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Tipo de investigación

Investigación aplicada, porque mantiene como propósito crear nuevas tecnologías a partir de la adquisición de conocimientos que debe determinar si pueden ser empleados con o sin mayor distinción para los fines establecidos. Sánchez y Reyes (2002:13)

Diseño del estudio: Investigación correlacional Sánchez y Reyes (2002: 79) al respecto manifiestan que este diseño “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”.



M = Muestra

X, Y = Subíndices. Observaciones obtenidas de cada una de las variables.

r = Indica la posible relación entre las variables

#### 4.1.2. Nivel de investigación

Sánchez (1996). De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional que pertenecen a los niveles II y III.

### 4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.2.1. Método de Investigación

En esta investigación se utilizó el siguiente método:

**Inductivo:** Se utilizó el método inductivo porque llegamos a conclusiones generales a partir de premisas particulares.

**No experimental:** Debido a que sólo se observó el comportamiento de las variables.

#### 4.2.2. Diseño de Investigación

Diseño del estudio: Investigación correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una misma muestra de estudio.

### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006: 235), *“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...). Las poblaciones*

*deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.*

Para llevar a cabo este estudio se tomará como población de estudio a 20 sujetos que corresponden al personal sectorista y 686 clientes de créditos de la Caja Arequipa - Nasca.

#### 4.3.2 Muestra

La muestra empleada para medir las variables gestión crediticia y nivel de morosidad está conformada por dos grupos, la primera muestra (personal sectorista) por tratarse de una población reducida quedará conformada por la totalidad del personal sectorista, para ello el criterio fue un muestreo tipo censal.

Para hallar el tamaño muestral de la segunda muestra (clientes), se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q \times N}{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q + e^2(N-1)}$$

Calculando la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 (686)}{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 + (0.05)^2 \times (685)} = 658,56/2,67 = 246,65$$

Como se conoce a la población:

$$n/N > 0,05$$

$$246,65/686 = 0,36 > 0,05$$

Ajustando a la muestra

$$n = \frac{n}{1+n/N}$$

$$n = \frac{246.65}{1.36} \quad n = 181.36$$

El tamaño muestral de la segunda muestra quedo conformado por 181 clientes y fue escogida al azar de la cartera de créditos de la institución, de los cuales el 40% corresponden a 73 clientes puntuales, 54 clientes con mora mayor a 8 días que tiene una representación del 30%, 27 clientes con retraso mayor a 30 días en 15% y finalmente los clientes en condición de castigo representa un 15% con un total de 27 clientes; todos ellos hacen una sumatoria del 100% de la segunda muestra total de los clientes de créditos.

La muestra total queda conformada por 201 entre personal sectorista y clientes.

Tabla N° 02: Muestra

<b>MUESTRA</b>	<b>Proporción</b>	<b>Total</b>
<b>Muestra 01</b>	100%	20
<b>Muestra 02</b>		
– Clientes puntuales	40%	73
– Clientes con mora mayor a 8 días	30%	54
– Clientes con retraso mayor a 30 días	15%	27
– Clientes en castigo	15%	27
	100%	181
Total muestra 1 y muestra 2		201

Fuente: elaboración propia

#### **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **4.4.1 Técnicas**

Encuesta

Mediante esta técnica se logró obtener información de una muestra representativa de 20 sectoristas de créditos de la caja Arequipa agencia Nasca, así también de una muestra de 181 clientes de créditos. Es un proceso a través del cual conseguimos datos de información primaria que nos permitió explicar el problema del nivel de morosidad.

#### **4.4.2 Instrumentos**

El cuestionario es un instrumento elaborado a partir de interrogantes diseñadas para contribuir en la recolección de datos para conseguir los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación.

Se eligió y seleccionó preguntas según la persona encuestada haciéndose una particularidad en la forma y contenido del cuestionario entre los sectoristas y de igual forma un cuestionario diferenciado hacia los clientes.

El primer cuestionario fue dirigido al personal sectorista, está conformado por un total de 13 preguntas para los sectoristas de créditos, cada una con 3 alternativas.

El segundo cuestionario dirigido a los clientes con un contenido de 08 preguntas, cada una con 3 alternativas. Se optó por realizar la encuesta en el campo así también en ventanilla de atención, esto debido a que en ocasiones no se ubica al cliente en su domicilio o negocio.

Para ambos cuestionarios se eligió la siguiente escala de medición:

De acuerdo	:	03
Indiferente	:	02
En desacuerdo	:	01

#### **4.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento**

##### **A. Validez del instrumento**

Este procedimiento se efectuó en base a la teoría de Hernández (2010). Se precisa que los instrumentos sobre la gestión crediticia y el nivel de morosidad sean elaborados en base a una teoría respondiendo al objetivo de la investigación esta se operacionalizará en áreas, dimensiones, indicadores e ítems. Asimismo, se realizó la consulta a los especialistas docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales para que nos den su opinión sobre los indicadores seleccionados, para determinar si estos indicadores miden correctamente las variables de estudios, a través de la Ficha de Juicio de Expertos.

##### **B. Confiabilidad del instrumento**

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente de Alfa Crombach. (Ver tabla N° 03).

#### **4.4.4. Plan de recolección y procesamiento de datos**

En este proceso se realizaron las siguientes actividades:

Análisis de la información obtenida cantidades y porcentajes; tablas y gráficos.

Para el tratamiento e interpretación de la información obtenida, materia en estudio, se realizó el proceso siguiente:

a) Desarrollo de cuestionarios.

- b) Tabulación de datos
- c) Graficación de resultados
- d) Análisis de datos
- e) Ordenamiento de los datos
- f) Procesamiento de los datos a través del método descriptivo y analítico
- g) Análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y analítico.
- h) Contrastación de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos

## **CAPÍTULO V RESULTADOS**

### **5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

**Tabla N° 03**

##### **CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N° DE ELEMENTOS (ÍTEMS)</b>
V <sub>1</sub> : 0.89	13
V <sub>2</sub> : 0,95	08

Fuente: elaboración propia

#### **Interpretación:**

En el presente estudio, el alfa de Cronbach obtenido es de 0.89 para la V1: Gestión del riesgo crediticio (13 ítems) y 0,95 para la V2: Nivel de morosidad (08 ítems); lo que significa la opinión de 20 gestores de crédito sobre el cuestionario de la variable Gestión del riesgo crediticio y la opinión de 181 clientes de crédito sobre el cuestionario de la variable Nivel de morosidad de la caja Arequipa– agencia Nasca, período 2018, referente a los ítems considerados en el cuestionario se encuentran correlacionados de fuerte confiabilidad y muy aceptable.

## 5.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

### 5.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE GESTIÓN DEL RIESGO

#### CREDITICIO

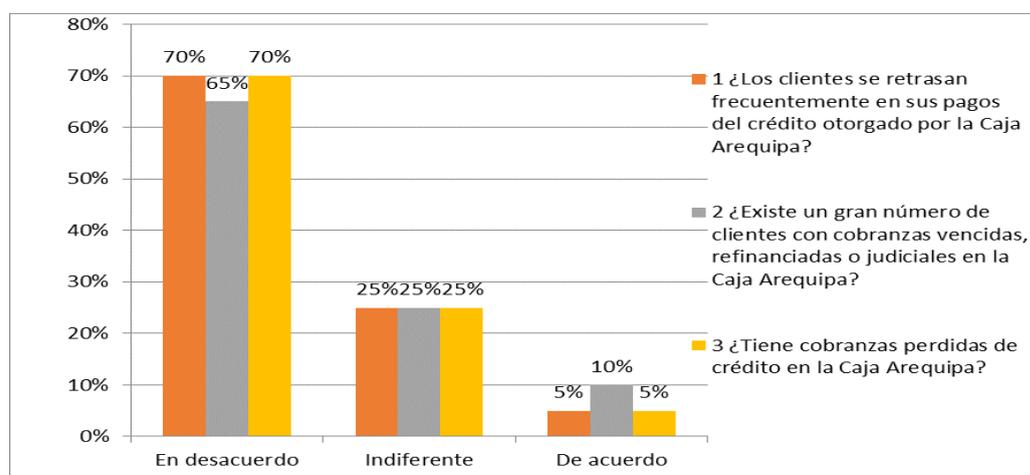
#### 5.2.1.1. DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE CARTERA DE COLOCACIONES

**Tabla N° 04: CALIDAD DE CARTERA DE COLOCACIONES**

N°	ÍTEMES	En desacuerdo	%	Indiferente	%	De acuerdo	%	Total
1	¿Los clientes se retrasan frecuentemente en sus pagos del crédito otorgado por la Caja Arequipa?	14	70%	5	25%	1	5%	20
2	¿Existe un gran número de clientes con cobranzas vencidas, refinanciadas o judiciales en la Caja Arequipa?	13	65%	5	25%	2	10%	20
3	¿Tiene cobranzas perdidas de crédito en la Caja Arequipa?	14	70%	5	25%	1	5%	20

Fuente: Encuesta aplicada a 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca, período 2018.

**Figura N° 02: CALIDAD DE CARTERA DE COLOCACIONES**



Fuente: Tabla N° 04

## **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 04 se observan las opiniones de 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca. Según los ítems se observa los siguientes resultados

En el ítem N° 01 ¿Los clientes se retrasan frecuentemente en sus pagos del crédito otorgado por la Caja Arequipa?: El 70% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 25% fue indiferente y un 5% estuvo de acuerdo, que existe el retraso frecuente de los clientes en sus pagos del crédito otorgado por la Caja Arequipa.

En el ítem N° 02 ¿Existe un gran número de clientes con cobranzas vencidas, refinanciadas o judiciales en la Caja Arequipa? se ha conseguido los siguientes resultados: El 65% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 25% fue indiferente y el 10% estuvo de acuerdo con que existe un gran número de clientes con cobranzas vencidas, refinanciadas o judiciales en la Caja Arequipa.

A la respuesta del ítem N° 03 ¿Tiene cobranzas apócope de crédito en la Caja Arequipa?, se alcanzó los siguientes resultados: El 70% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 25% fue indiferente y el 5% estuvo de acuerdo con respecto a que tiene elisión de crédito en la Caja Arequipa.

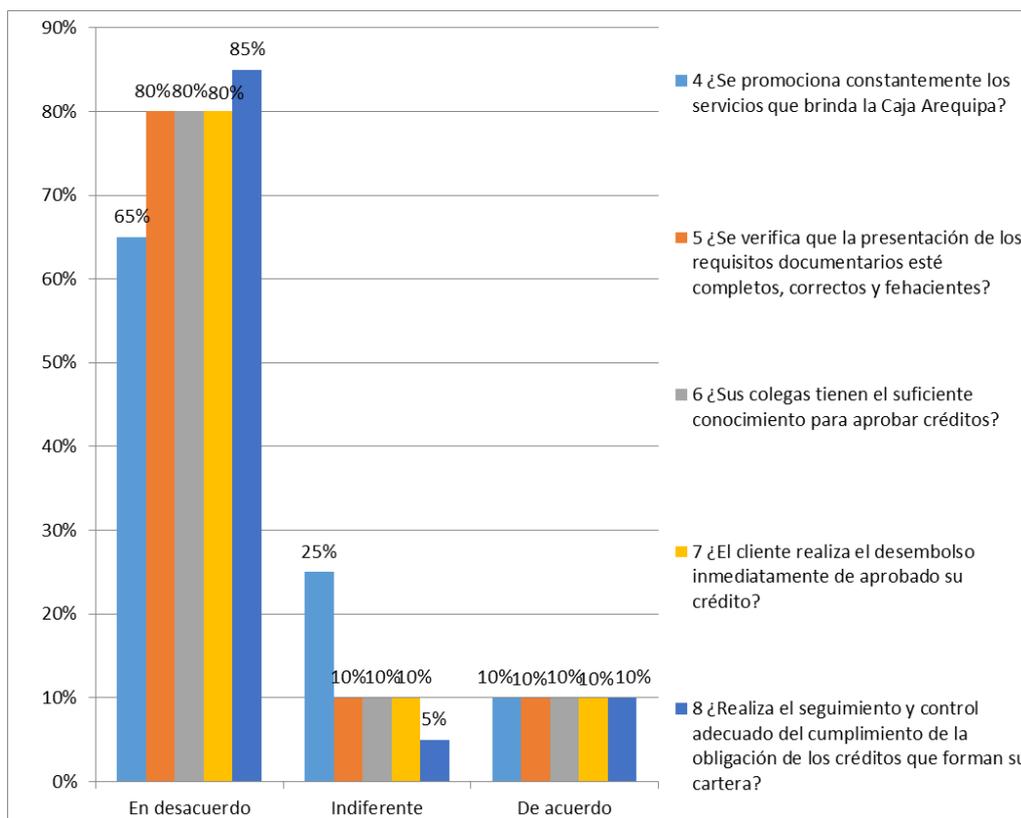
## 5.2.1.2. DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL SECTORISTA

**Tabla N° 05: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL SECTORISTA**

N°	ITEMS	En desacuerdo	%	Indiferente	%	De acuerdo	%	Total
4	¿Se promociona constantemente los servicios que brinda la Caja Arequipa?	13	65%	5	25%	2	10%	20
5	¿Se verifica que la presentación de los requisitos documentarios esté completos, correctos y fehacientes?	16	80%	2	10%	2	10%	20
6	¿Sus colegas tienen el suficiente conocimiento para aprobar créditos?	16	80%	2	10%	2	10%	20
7	¿El cliente realiza el desembolso inmediatamente de aprobado su crédito?	16	80%	2	10%	2	10%	20
8	¿Realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?	17	85%	1	5%	2	10%	20

Fuente: Encuesta aplicada a 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca, periodo 2018.

**Figura N° 03: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL SECTORISTA**



Fuente: Tabla N° 05

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 05 se observan las opiniones de 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca. Según los ítems se evidencia los siguientes resultados:

En el ítem N° 04 ¿Se promociona constantemente los servicios que brinda la Caja Arequipa?: El 65% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 25% fue indiferente y un 10% estuvo de acuerdo, que se promociona constantemente los servicios que brinda la Caja Arequipa.

En el ítem N° 05 ¿Se verifica que la presentación de los requisitos documentarios esté completos, correctos y fehacientes? se ha conseguido los siguientes resultados: El 80% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 10% fue indiferente y otro 10% estuvo de

acuerdo con la verificación de la presentación de los requisitos documentarios que estén completos, correctos y fehacientes.

A la respuesta del ítem N° 06 ¿Sus colegas tienen el suficiente conocimiento para aprobar créditos?, se alcanzó los siguientes resultados: El 80% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 10% estuvo de acuerdo con respecto a que sus colegas tienen el suficiente conocimiento para aprobar créditos y otro 10% fue indiferente.

En el ítem N° 07 ¿El cliente realiza el desembolso inmediatamente de aprobado su crédito?: El 80% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 10% fue indiferente y otro 10% estuvo de acuerdo, que el cliente realice el desembolso inmediatamente de aprobado su crédito.

En el ítem N° 08 ¿Realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera? se ha conseguido los siguientes resultados: El 85% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 10% estuvo de acuerdo con realizar un seguimiento y un control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos y el 5% fue indiferente.

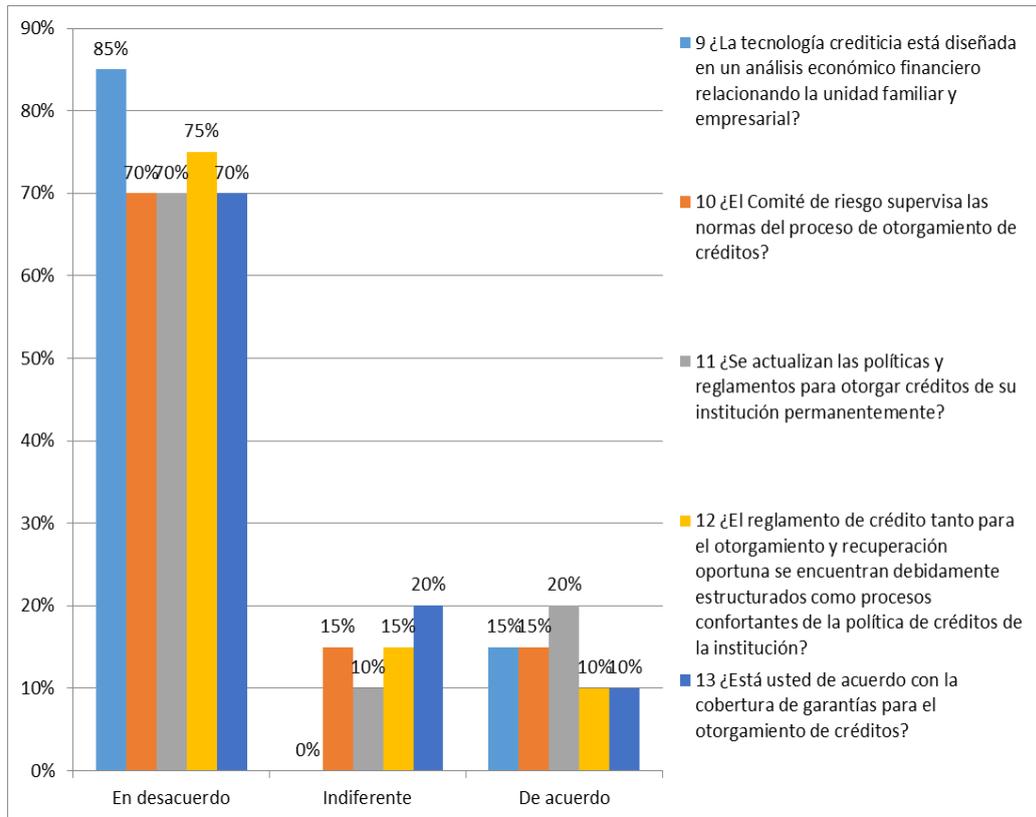
### 5.2.1.3. DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO

**Tabla N° 06: POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO**

N°	ÍTEMS	En desacuerdo	%	Indiferente	%	De acuerdo	%	Total
9	¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?	17	85%	0	0%	3	15%	20
10	¿El Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	14	70%	3	15%	3	15%	20
11	¿Se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?	14	70%	2	10%	4	20%	20
12	¿El reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la institución?	15	75%	3	15%	2	10%	20
13	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	14	70%	4	20%	2	1%	20

Fuente: Encuesta aplicada a 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca, periodo 2018.

**Figura N° 04: POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO**



Fuente: Tabla N° 06

En la tabla N° 06 se observan las opiniones de 20 gestores de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca. Según los ítems se evidencia los siguientes resultados:

En el ítem N° 09 ¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?: El 85% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo y un 15% estuvo de acuerdo que la tecnología crediticia este diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial.

En el ítem N° 10 ¿El Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos? se ha conseguido los siguientes resultados: El 70% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el

15% fue indiferente y otro 15% estuvo de acuerdo, que el Comité de riesgo supervise las normas del proceso de otorgamiento de créditos.

A la respuesta del ítem N° 11 ¿Se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?, se alcanzó los siguientes resultados: El 70% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 20% estuvo de acuerdo con la actualización de las políticas y reglamentos para otorgar créditos de la institución y un 10% fue indiferente.

En el ítem N° 12 ¿El reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la institución?: El 75% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 15% fue indiferente y un 10% estuvo de acuerdo con el reglamento de crédito para el otorgamiento y recuperación oportuna que se encuentre debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la institución.

En el ítem N° 13 ¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos? se ha conseguido los siguientes resultados: El 70% de gestores de crédito estuvo en desacuerdo, el 20% fue indiferente y el 10% estuvo de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos.

## 5.2.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE NIVEL DE MOROSIDAD

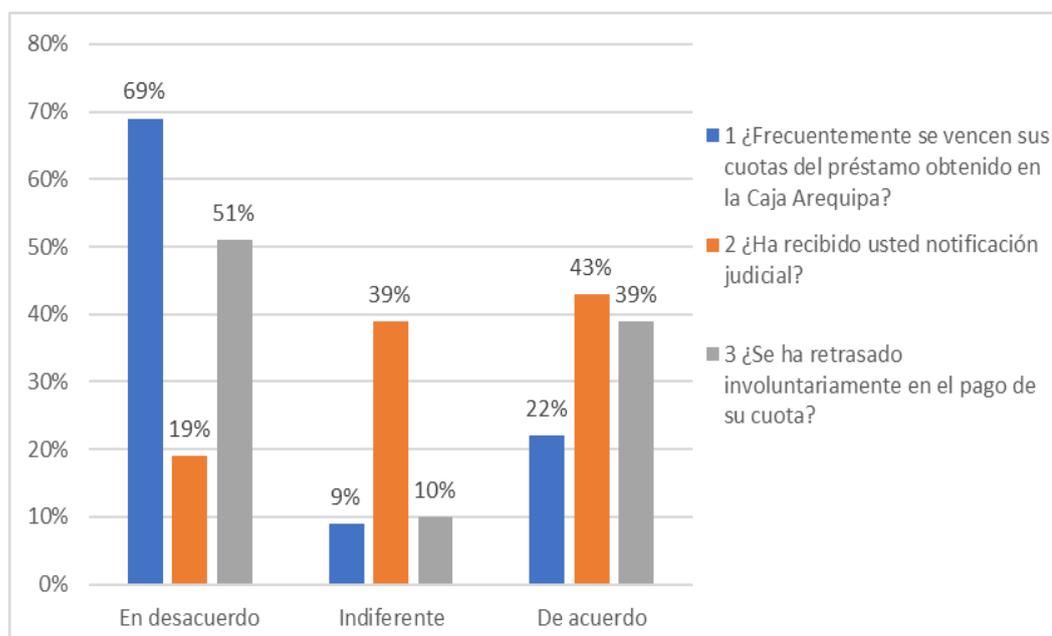
### 5.2.2.1 DIMENSIÓN 1: CARTERA EN RIESGO

**Tabla N° 07: CARTERA EN RIESGO**

N°	ÍTEMS	En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Total
			%		%		%	
1	¿Frecuentemente se vencen sus cuotas del préstamo obtenido en la Caja Arequipa?	125	69%	16	9%	40	22%	181
2	¿Ha recibido usted notificación judicial?	34	19%	70	39%	77	43%	181
3	¿Se ha retrasado involuntariamente en el pago de su cuota?	93	51%	18	10%	70	39%	181

Fuente: Encuesta aplicada a 181 clientes de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca, período 2018.

**Figura N° 05: CARTERA EN RIESGO**



Fuente: Tabla N° 07

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 07 se observan las opiniones de 181 clientes de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca. Según los ítems se muestra los siguientes resultados:

En el ítem N° 1 ¿Frecuentemente se vencen sus cuotas del préstamo obtenido en la Caja Arequipa?: El 69% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 22% estuvo de acuerdo que frecuentemente se vence sus cuotas del préstamo obtenido en la Caja Arequipa y un 9% fue indiferente.

En el ítem N° 2 ¿Ha recibido usted notificación judicial? se ha conseguido los siguientes resultados: El 43% de clientes de crédito estuvo de acuerdo con que recibió notificación judicial, el 39% fue indiferente y un 19% estuvo en desacuerdo.

A la respuesta del ítem N° 3 ¿Se ha retrasado involuntariamente en el pago de su cuota?, se obtuvo los siguientes resultados: El 51% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 39% estuvo de acuerdo con respecto a que se retrasó en el pago de su cuota pero que fue involuntariamente y un 10% fue indiferente.

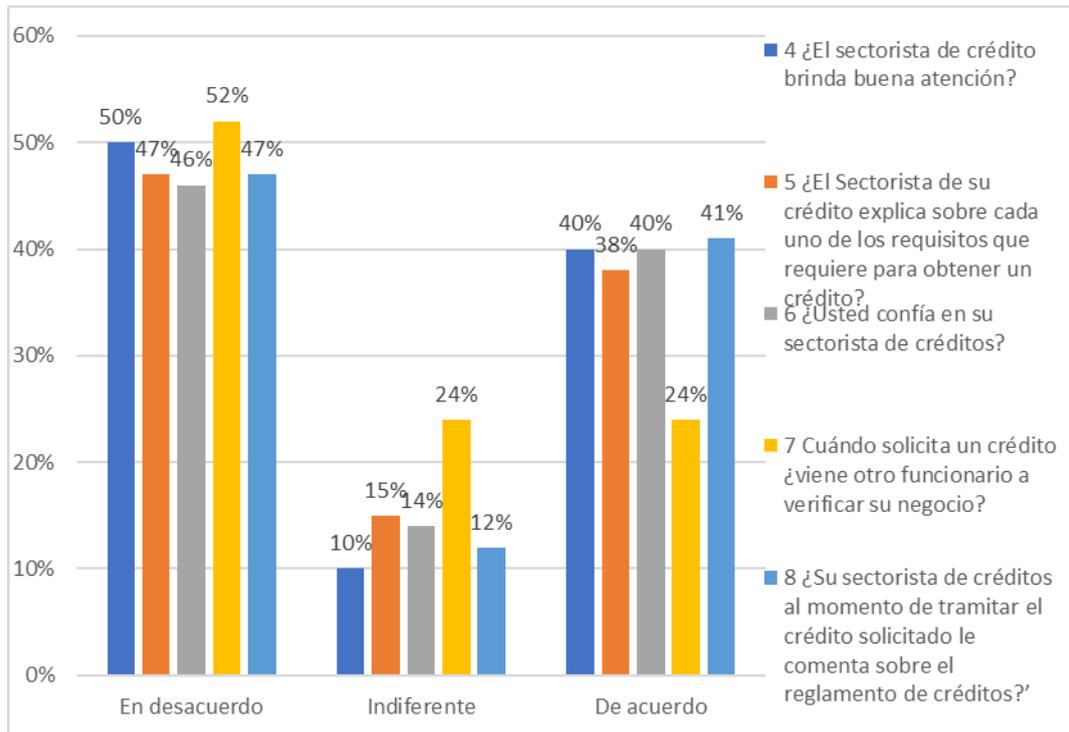
## 5.2.2.2. DIMENSIÓN 2: CREDITO COMPRA DEUDA

**Tabla N° 08: CRÉDITO COMPRA DEUDA**

N°	ÍTEMS	En desacuerdo	%	Indiferente	%	De acuerdo	%	Total
4	¿El sectorista de crédito brinda buena atención?	90	50%	18	10%	73	40%	181
5	¿El Sectorista de su crédito explica sobre cada uno de los requisitos que requiere para obtener un crédito?	85	47%	28	15%	68	38%	181
6	¿Usted confía en su sectorista de créditos?	83	46%	25	14%	73	40%	181
7	Cuándo solicita un crédito ¿viene otro funcionario a verificar su negocio?	94	52%	43	24%	44	24%	181
8	¿Su sectorista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado le comenta sobre el reglamento de créditos?	85	47%	22	12%	74	41%	181

Fuente: Encuesta aplicada a 181 clientes de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca, período 2018.

**Figura N° 06: CRÉDITO COMPRA DEUDA**



Fuente: Tabla N° 08

En la tabla N° 08 se observan las opiniones de 181 clientes de crédito de la caja Arequipa– agencia Nasca. Según los ítems se evidencia los siguientes resultados:

En el ítem N° 4 ¿El sectorista de crédito brinda buena atención?: El 50% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 40% estuvo de acuerdo con respecto a que el sectorista le brinda una buena atención y un 10% fue indiferente.

En el ítem N° 5 ¿El Sectorista de su crédito explica sobre cada uno de los requisitos que requiere para obtener un crédito? se ha conseguido los siguientes resultados: El 47% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 38% estuvo de acuerdo que el sectorista del crédito explique cada uno de los requisitos para obtener un crédito y un 15% fue indiferente.

A la respuesta del ítem N° 6 ¿Usted confía en su sectorista de créditos?, se logró los siguientes resultados: El 46% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 40% estuvo de acuerdo que confían en su sectorista y un 14% fue indiferente.

En el ítem N° 7 Cuándo solicita un crédito ¿viene otro funcionario a verificar su negocio?: El 52% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 24% fue indiferente y otro 24% estuvo de acuerdo con respecto que cuando solicita un crédito llega otro funcionario a verificar su negocio.

En el ítem N° 8 ¿Su sectorista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado le comenta sobre el reglamento de créditos? se ha conseguido los siguientes resultados: El 47% de clientes de crédito estuvo en desacuerdo, el 41% estuvo de acuerdo con que su sectorista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado le comente sobre el reglamento de créditos y el 12% fue indiferente.

**Tabla 09:**

Coeficiente de correlación de Pearson entre la variable Gestión del riesgo crediticio con sus dimensiones y la variable Nivel de morosidad.

<b>Correlación</b>	
<b>Variable Y: Nivel de morosidad</b>	
D1: Calidad de cartera de colocaciones	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,450$
D2: Cumplimiento de funciones del sectorista	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,462$
D3: Políticas y reglamentos de crédito	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,465$
<b>Variable X:</b> Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de Correlación de Pearson $r=0,564$

### **Interpretación:**

En la tabla 09 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable X (Gestión del riesgo crediticio) con sus dimensiones y la variable Y (Nivel de morosidad) con sus dimensiones.

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión calidad de cartera de colocaciones de la variable X (Gestión del riesgo crediticio) y la variable Y (Nivel de morosidad) es 0,450.

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión cumplimiento de funciones del sectorista de la variable X (Gestión del riesgo crediticio) y la variable Y (Nivel de morosidad) es 0,462.

El coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión política y reglamentos de crédito de la variable X (Gestión del riesgo crediticio) y la variable Y (Nivel de morosidad) es 0,465.

El coeficiente de correlación de Pearson de la variable X (Gestión del riesgo crediticio) y la variable Y (Nivel de morosidad) es 0,564.

## **5.3. ANÁLISIS INFERENCIAL**

### **5.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

#### **Contrastación de la Hipótesis Específica N° 01:**

**Ho:  $\rho = 0$**

La calidad de cartera de colocaciones no influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Ha:  $p \neq 0$**

La calidad de cartera de colocaciones influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Determinación del estadístico de prueba:**

**Tabla N° 10: Correlación entre calidad de cartera de colocaciones y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**

		Calidad de cartera de colocaciones	Nivel de morosidad
Calidad de cartera de colocaciones	Correlación de Pearson		0.45
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	20	20
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	0.45	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	20	20

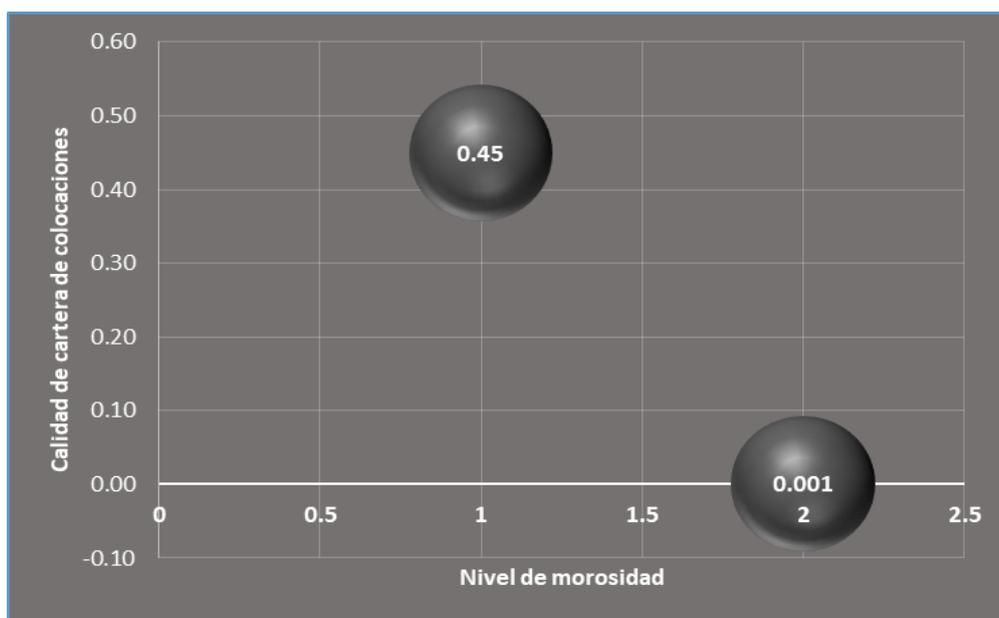
Procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 23 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación directa entre calidad de cartera de colocaciones y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca; esta relación representa un 0.45.

Modelo	R	R cuadrado
1	,45	,20

El coeficiente de determinación, obtenido es  $r^2$  de 0.20, este estadígrafo indica que la calidad de cartera de colocaciones explica

en un 20% el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.

**Figura N° 07: Correlación entre calidad de cartera de colocaciones y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**



**Decisión:**

Según la significación del coeficiente de correlación de Pearson de 0.45 y con coeficiente de determinación de 0,20, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: La calidad de cartera de colocaciones influye significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Contrastación de la Hipótesis Específica N° 02:**

**$H_0: \rho = 0$**

El cumplimiento de funciones del sectorista de créditos no influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Ha:  $p \neq 0$**

El cumplimiento de funciones del sectorista de créditos influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Determinación del estadístico de prueba:**

**Tabla N° 11: Correlación entre cumplimiento de funciones del sectorista y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**

		Cumplimiento de funciones del sectorista de créditos	Nivel de morosidad
Cumplimiento de funciones del sectorista de créditos	Correlación de Pearson		0.46
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	20	20
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	0.46	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	20	20

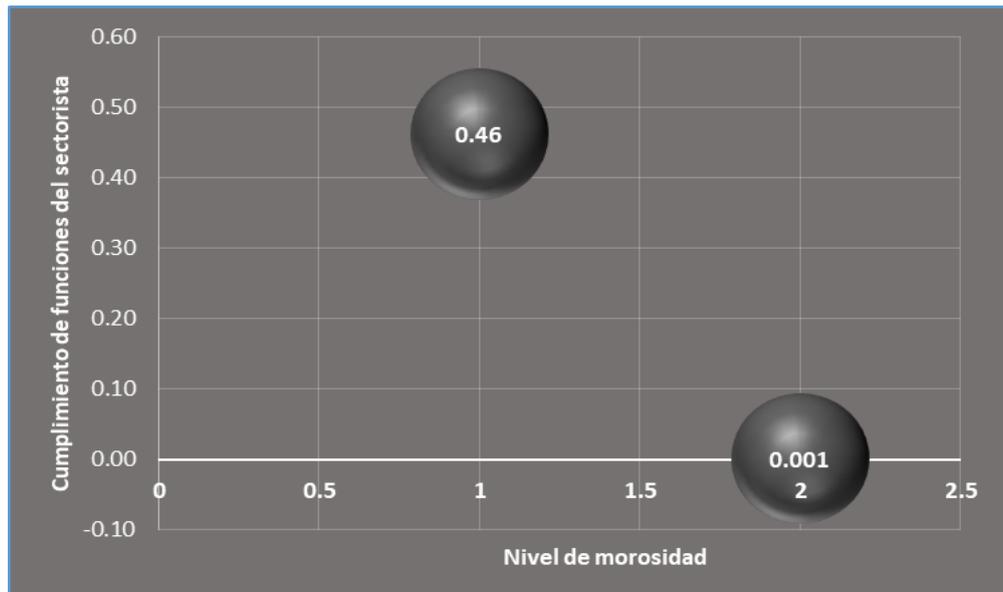
Procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 23 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación significativa entre cumplimiento de funciones del sectorista y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca; esta relación representa un 0.46.

Modelo	R	R cuadrado
1	,46	,21

El coeficiente de determinación, obtenido es  $r^2$  de 0.21, este estadígrafo indica que el cumplimiento de funciones del sectorista

explica en un 21% el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.

**Figura N° 08: Correlación entre cumplimiento de funciones del sectorista y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**



**Decisión:**

Según la significación del coeficiente de correlación de Pearson de 0.46 y con coeficiente de determinación de 0,21, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: El cumplimiento de funciones del sectorista de créditos influye significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Contrastación de la Hipótesis Específica N° 03:**

**Ho:  $\rho = 0$**

Las políticas y reglamentos de créditos no influirán significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Ha:  $p \neq 0$**

Las políticas y reglamentos de créditos influirán significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Determinación del estadístico de prueba:**

**Tabla N° 12: Correlación entre las políticas y reglamentos de créditos y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**

	Políticas y reglamentos de créditos	Nivel de morosidad
Políticas y reglamentos de créditos	Correlación de Pearson	0.47
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	20
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	0.47
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	20

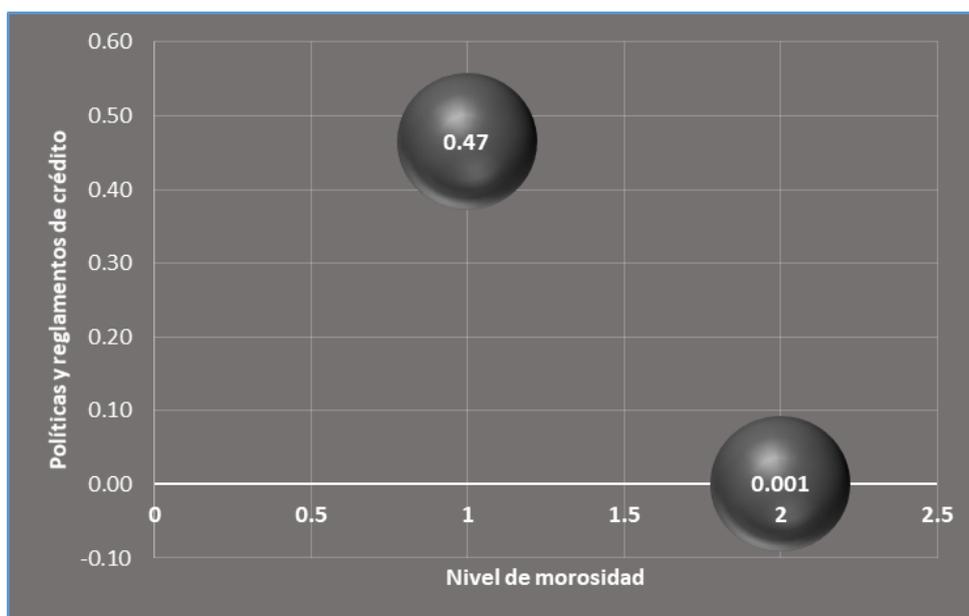
Procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 23 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación significativa entre las políticas y reglamentos de créditos y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca; esta relación representa un 0.47.

Modelo	R	R cuadrado
1	,47	,22

El coeficiente de determinación, obtenido es  $r^2$  de 0.22 este estadígrafo indica que las políticas y reglamentos de créditos explica

en un 22% el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.

**Figura N° 09: Correlación entre las políticas y reglamentos de créditos y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**



**Decisión:**

Según la significación del coeficiente de correlación de Pearson de 0.47 y con coeficiente de determinación de 0,22, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: Las políticas y reglamentos de créditos influye significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**5.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:**

**$H_0: \rho = 0$**

La Gestión del Riesgo Crediticio no influirá significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Ha:  $p \neq 0$**

La Gestión del Riesgo Crediticio influirá significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Determinación del estadístico de prueba:**

**Tabla N° 13: Correlación entre gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**

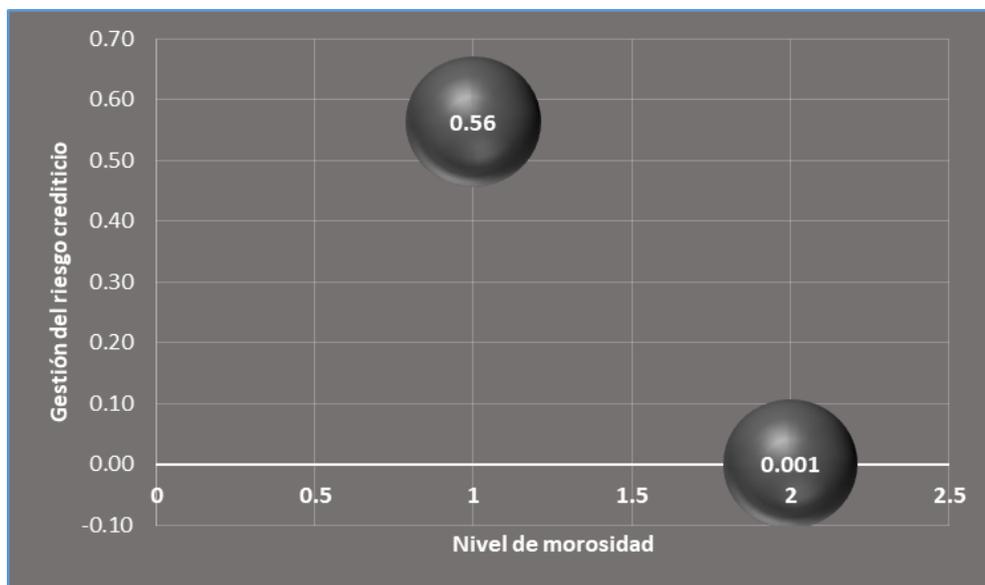
	Gestión del riesgo crediticio	Nivel de morosidad
Gestión del riesgo crediticio	Correlación de Pearson	0.56
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	20
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	0.56
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	20

Procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 23 y obteniendo como resultado que sí existe una correlación significativa entre gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca; esta relación representa un 0.56.

Modelo	R	R cuadrado
1	,56	,32

El coeficiente de determinación, obtenido es  $r^2$  de 0.32, este estadígrafo indica que la gestión del riesgo crediticio explica en un 32% el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.

**Figura N° 10: Correlación entre gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca.**



**Decisión:**

Según la significación del coeficiente de correlación de Pearson de 0.56 y con coeficiente de determinación de 0,32, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que: La Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

#### **6.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados evidenciados en la comprobación de hipótesis se discute los siguientes resultados:

Se ha logrado determinar con valor de  $r = 0,56$  que, la gestión del riesgo crediticio influye significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período 2018, resultados que guardan concordancia con las conclusiones de Ubaldo, P (2016) quien sostiene que existe una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca, teoría que es sostenida por Quispe, M (2013) quien afirma que en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582" periodo 2013. Si se cumplen las políticas de crédito, entonces se minimiza la morosidad.

Se comprobó la primera hipótesis específica con un  $r = 0,45$ , por lo tanto se confirma que la calidad de cartera de colocaciones influye directamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

Asimismo se pudo comprobar con un valor  $r = 0,46$  la segunda hipótesis específica confirmando que el cumplimiento de funciones del sectorista de créditos influye directamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

Con respecto a la tercera hipótesis específica se comprueba con un valor  $r = 0,46$  que las políticas y reglamentos de créditos influirán significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se logró determinar que la gestión del riesgo crediticio explica en un 31% el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período 2018.
2. Se ha logrado determinar que la gestión de la calidad en la cartera de colocaciones del riesgo crediticio explica en un 20% nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período 2018.
3. Se describe la influencia directa en un 21% del cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período 2018.
4. Se logró determinar la influencia en un 21% de las políticas y reglamentos de créditos sobre el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, período 2018.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los los líderes de la empresas tomar decisiones junto con sus sectoristas de créditos puesto que son ellos quienes tienen el trato directo con los clientes, con lo cual pueden aportar soluciones concretas y reales que mejoraran la gestión del riesgo y por ende disminuir el nivel de morosidad.
2. Se recomienda realizar más estudios sobre calidad de cartera de colocaciones, cumplimiento de funciones del sectorista, políticas y reglamentos de crédito puesto que al estudiar el problema de forma teórica permite analizar la importancia que tienen estas dimensiones de la gestión del riesgo crediticio sobre el nivel de morosidad de los clientes de agencias bancarias.
3. Las empresas bancarias deberían además de capacitar a su personal, incentivar a sus empleados con becas, pagos por esfuerzo, buen ambiente laboral, pues demostrado esta que de esta manera el empleado mejora su desempeño laboral, el mismo que contribuirá al crecimiento de la empresa en que labora.
4. Con las reglas actuales de mercado donde la competitividad entre empresas es muy alta y la exigencia del cliente es cada vez mayor, fidelizar a los socios es un requerimiento indispensable para disminuir la morosidad, es por ello que se debe tener especial cuidado en la selección del personal responsable de la evaluación crediticia , ya que este debe estar capacitado para los procesos de evaluación cualitativa y cuantitativa de los datos y documentos proporcionados por los clientes a fin de evitar riesgos crediticios para la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliográficas

AGUILAR, G y CAMARGO, G (2009). *“Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú”*. Instituto de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, IEP, Lima – Perú.

ALFARO, F (2016) *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiero Crediscotia de la agencia Grau – Retail Trujillo año 2015*. Universidad Cesar Vallejo.

APARICIO, L (2013). *“Indicadores Alternativos de Riesgo de Crédito en el Perú: Matrices de Transición Crediticia Condicionadas al Ciclo Económico”*. Documento de Trabajo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Perú.

BRACHFIELD, K (2003). *“Recobrar Impagados y Negociar con Morosos”*. Ediciones Gestión 2000, Barcelona – España.

CORAL, F. (2010) *“Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004-Julio 2009”*. Universidad de Piura, Perú.

DIAZ, O (2010) *“Determinantes del Ratio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano”*. Banco Central de Bolivia, Bolivia.

LAYTON, A., TELLEZ, P. (2017) *“Evaluación de los sistemas de administración de riesgo crediticio aplicables en las empresas del sector servicios en Colombia: Estudio de caso en HORUS LTDA”*. Universidad de La Salle, Bogotá – Colombia.

- LAWRENCE, H (2007). *“Principios de Administración Financiera”*. Décima Edición. Editorial Pearson. México
- MEDINA, F (2009) *“Administración de riesgos en el sistema financiero”*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- MENESES, L., MACUACÉ, R. (2011). *“Valoración y riesgo crediticio en Colombia”*. Universidad del Cauca, Colombia.
- MORALES, C (2010) *“La Administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una Institución Bancaria”*. Universidad San Carlos de Guatemala.
- MURILLO, K y HUAMAN, B (2012). *“Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010”*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz, Perú.
- PORTOCARRERO, R (1999). *“Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas”*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico y PROPYME. Lima – Perú.
- QUISPE, A (2013) *“Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA, 582, periodo 2013”*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- SALVADOR, D (2011). *“Principales Determinantes Microeconómicos de la Morosidad en Créditos PYME en Caja Trujillo en la Provincia de Trujillo Durante el Periodo 2005 – 2010”*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- UBALDO, P (2016) *“Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”*. Universidad del Altiplano. Puno

**Página web:**

Guzmán, R (2011) *“La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia”*, Disponible en: <http://observatoriofinancieroybursatil.uexternado.edu.co/la-administracion-del-riesgo-de-credito-en-los-establecimientos-de-credito-comparacion-critica-del-estandar-internacional-y-su-implementacion-en-colombia/>

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA AREQUIPA– AGENCIA NASCA, PERÍODO 2018.**

<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Variables</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera influye la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, Periodo 2018?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La Gestión del Riesgo Crediticio influirá significativamente disminuyendo el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.	X: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	<b>Calidad de cartera de colocaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera atrasada</li> <li>- Cartera de alto riesgo</li> <li>- Cartera pesada</li> </ul>	Población: 20 Gestores de crédito 686 clientes de crédito  Muestra: Muestra 01: 20 Gestores de crédito  Muestra 02: 181 clientes de crédito.  Instrumento: Cuestionario  Tipo: Aplicada  Nivel: Descriptivo correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>		<b>Cumplimiento de funciones del sectorista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción de créditos</li> <li>- Evaluación crediticia</li> <li>- Aprobación crediticia</li> <li>- Desembolso de créditos</li> <li>- Seguimiento y control de créditos</li> <li>- Recuperación de créditos</li> </ul>	
¿De qué manera influye la calidad de cartera de colocaciones en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?	Determinar la influencia de la calidad de cartera de colocaciones en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018	La calidad de cartera de colocaciones influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.		<b>Políticas y reglamentos de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de riesgo</li> <li>- Comité de riesgo</li> <li>- Procedimientos y requisitos para otorgar créditos</li> <li>- Evaluación del riesgo crediticio</li> <li>- Valorización y actualización de garantías</li> </ul>	
¿De qué manera influye el cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?	Determinar la influencia del cumplimiento de funciones del sectorista de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018	El cumplimiento de funciones del sectorista de créditos influirá significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.				
¿De qué manera influyen las políticas y reglamentos de créditos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018?	Determinar la influencia de las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.	Las políticas y reglamentos de créditos influirán significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Nasca, periodo 2018.	Y: NIVEL DE MOROSIDAD	<b>Cartera riesgo en</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera vencida</li> <li>- Cartera judicial</li> <li>- Cartera total</li> </ul>	
				<b>Crédito compra deuda de –</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de sectorista</li> <li>- Requisitos para obtener un crédito</li> <li>- Confianza</li> <li>- Verificación de negocio</li> <li>- Conocimiento de reglamento de créditos</li> </ul>	

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SECTORISTAS DE LA CAJA AREQUIPA  
AGENCIA NASCA SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

Se le ruega a Ud. por favor responder a las siguientes interrogantes con toda la veracidad posible, para poder recabar la información necesaria sobre la gestión del riesgo crediticio.

Leyenda:

<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>
3	2	1

Nº	CALIDAD DE CARTERA DE COLOCACIONES	ESCALA		
		1	2	3
01	¿Los clientes se retrasan frecuentemente en sus pagos del crédito otorgado por la Caja Arequipa?			
02	¿Existe un gran número de clientes con cobranzas vencidas, refinanciadas o judiciales en la Caja Arequipa?			
03	¿Tiene cobranzas perdidas de crédito en la Caja Arequipa?			
	<b>CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES</b>			
04	¿Se promociona constantemente los servicios que brinda la Caja Arequipa?			
05	¿Se verifica que la presentación de los requisitos documentarios esté completos, correctos y fehacientes?			
06	¿Sus colegas tienen el suficiente conocimiento para aprobar créditos?			
07	¿El cliente realiza el desembolso inmediatamente de aprobado su crédito?			
08	¿Realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?			
	<b>POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO</b>			
09	¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?			
10	¿El Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?			
11	¿Se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de			

	su institución permanentemente?			
12	¿El reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la institución?			
13	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?			

Elaboración propia

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA CAJA AREQUIPA AGENCIA  
NASCA SOBRE EL NIVEL DE MOROSIDAD**

Se le ruega a Ud. por favor responder a las siguientes interrogantes con toda la veracidad posible, para poder recabar la información necesaria sobre el nivel de morosidad.

Leyenda:

<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>
3	2	1

Nº	CARTERA EN RIESGO	ESCALA		
		1	2	3
01	¿Frecuentemente se vencen sus cuotas del préstamo obtenido en la Caja Arequipa?			
02	¿Ha recibido usted notificación judicial?			
03	¿Se ha retrasado involuntariamente en el pago de su cuota?			
	<b>CREDITO COMPRA DEUDA</b>			
04	¿El sectorista de crédito brinda buena atención?			
05	¿El Sectorista de su crédito explica sobre cada uno de los requisitos que requiere para obtener un crédito?			
06	¿Usted confía en su sectorista de créditos?			
07	Cuándo solicita un crédito ¿viene otro funcionario a verificar su negocio?			
08	¿Su sectorista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado le comenta sobre el reglamento de créditos?			

Elaboración propia

## ANEXO 04: BASE DE DATOS

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO													Total
Nº	D1: Calidad de cartera de colocaciones		D2: Cumplimiento de funciones del sectorista					D3: Políticas y reglamentos de crédito					
	P1	P3	P4	P6	P7	P8	D2	p9	p10	p11	p13		
1	2	1	2	1	1	1	6	1	1		1	1	16
2	1	1	1	1	1	1	5	1	1			1	15
3	1	1	1	1	1	1	5	1	2			1	15
4	1	1	1	1	1	1	6	1	1			1	14
5	1	2	1	1	1	1	5	1	2			2	18
6	1	1	1	2	2	1	7	1	1			1	16
7	3	1	1	1	1	1	5	3	3			3	25
8	2	1	1	1	1	1	5	1	1		1	1	15
9	1	2	1	1	1	1	5	1	1		1	1	14
10	1	1	1	1	1	1	5	1	1		1	1	13
11	1	1	2	1	1	2	8	1	1		1	1	16
12	1	1	1	1	1	1	5	1	2		3	1	16
13	1	1	1	1	1	1	5	1	1		1	1	13
14	1	2	1	1	2	1	6	1	1		1	1	15
15	1	1	2	2	1	1	7	1	1		1	1	15
16	2	1	2	1	1	1	6	1	1		1	1	16
17	2	1	2	1	1	1	6	1	1		1	1	16
18	1	2	1	1	1	1	5	1	1		2	1	16
19	2	3	3	3	3	3	15	3	3		3	3	38
20	1	2	3	3	3	3	15	3	3		3	2	33

NIVEL DE MOROSIDAD

Nº	D1: CARTERA EN RIESGO		D2: CREDITO COMPRA DEUDA					Total
	p15	D1	p15	p16	p17	p18	D2	
1	1	5	3	1	3	1	10	15
2	2	5	1	3	1	1	7	12
3	2	6	3	3	3	3	15	21
4	2	6	2	2	2	2	11	17
5	2	6	3	3	2	3	14	20
6	2	6	3	3	3	3	15	21
7	2	5	3	3	2	3	14	19
8	2	6	3	3	3	3	13	19
9	2	6	3	3	2	3	14	20
10	2	6	3	3	1	3	12	18
11	2	5	3	3	2	2	13	18
12	2	7	3	3	1	3	13	20
13	2	4	3	3	3	3	15	19
14	1	4	3	3	3	3	15	19
15	3	5	3	2	3	3	14	19
16	3	7	3	3	3	3	15	22
17	3	7	1	1	1	1	5	12
18	3	7	1	1	1	1	5	12
19	2	5	1	1	1	1	5	10
20	3	7	1	1	1	1	5	12
21	1	6	1	1	1	1	5	11
22	2	5	1	1	1	1	5	10
23	3	7	1	2	2	2	8	15
24	3	7	2	1	1	1	7	14
25	3	7	1	1	1	1	5	12
26	3	7	1	1	1	1	5	12
27	1	3	1	1	1	1	5	8
28	3	7	1	2	1	1	6	13
29	3	7	3	3	3	3	15	22
30	3	5	1	1	1	1	5	10
31	3	7	1	1	1	1	5	12
32	3	7	1	3	1	1	7	14
33	3	7	1	1	1	1	5	12
34	3	7	1	1	1	1	5	12
35	3	8	1	1	1	1	5	13
36	3	7	1	1	1	1	5	12
37	3	7	2	2	1	1	7	14

38	3	7	1	1	1	1	5	12
39	3	5	1	1	1	1	5	10
40	3	5	1	1	1	1	5	10
41	2	6	1	1	1	1	5	11
42	1	5	1	2	1	1	6	11
43	2	6	3	3	3	3	15	21
44	2	6	3	2	2	2	12	18
45	2	6	2	3	3	3	14	20
46	2	7	3	3	2	3	13	20
47	2	6	3	2	2	3	13	19
48	2	7	3	3	2	3	14	21
49	2	6	3	3	3	3	14	20
50	2	6	2	3	3	3	14	20
51	2	6	3	3	2	3	14	20
52	2	6	2	2	3	3	13	19
53	1	5	3	3	2	2	13	18
54	2	6	3	2	3	3	14	20
55	2	6	3	3	2	2	13	19
56	3	7	3	3	1	3	13	20
57	3	5	3	3	2	3	14	19
58	3	9	3	3	3	3	15	24
59	3	9	1	3	1	1	7	16
60	1	3	3	3	3	3	15	18
61	1	3	3	3	3	3	15	18
62	2	6	3	3	3	3	15	21
63	3	7	3	3	3	3	15	22
64	2	5	3	3	2	3	14	19
65	2	5	1	2	2	1	7	12
66	2	6	2	3	3	3	13	19
67	3	7	2	3	3	3	13	20
68	2	6	3	3	2	2	13	19
69	2	6	3	3	3	3	15	21
70	2	6	2	3	2	3	13	19
71	2	6	3	3	2	3	14	20
72	2	6	3	3	2	3	14	20
73	2	7	2	2	2	2	11	18
74	2	6	3	3	1	3	13	19
75	2	4	3	3	2	3	14	18
76	2	5	3	3	2	3	14	19

77	1	3	1	1	1	1	5	8
78	2	6	3	3	2	2	13	19
79	2	6	2	2	2	2	10	16
80	1	4	2	2	2	2	9	13
81	2	6	3	3	3	3	15	21
82	2	6	2	2	2	2	10	16
83	2	5	3	3	3	3	15	20
84	2	6	3	3	2	3	14	20
85	2	6	2	3	3	3	13	19
86	3	9	3	2	2	2	12	21
87	1	3	3	3	3	3	15	18
88	1	4	2	3	3	3	13	17
89	1	4	1	2	2	2	8	12
90	1	3	2	2	1	1	8	11
91	2	6	2	3	3	3	13	19
92	2	7	2	1	3	3	11	18
93	2	6	1	1	1	1	5	11
94	2	6	2	1	1	1	7	13
95	2	6	3	3	2	2	13	19
96	2	6	2	2	2	2	10	16
97	2	6	3	3	2	2	13	19
98	3	9	3	3	2	3	14	23
99	3	9	3	3	3	3	15	24
100	2	4	1	1	1	3	9	13
101	3	5	3	3	3	3	13	18
102	3	5	3	1	1	1	9	14
103	3	5	1	1	1	1	5	10
104	3	5	1	1	1	1	5	10
105	3	9	1	1	1	1	5	14
106	3	5	1	1	1	1	5	10
107	3	7	3	2	2	2	12	19
108	3	5	1	1	1	1	5	10
109	2	6	1	1	3	3	9	15
110	2	8	1	1	1	1	5	13
111	2	5	3	3	2	3	14	19
112	2	6	2	3	3	3	14	20
113	2	7	3	3	3	3	15	22
114	2	6	3	3	2	3	14	20
115	2	6	3	2	2	2	12	18
116	3	9	2	2	1	3	11	20
117	2	6	2	3	1	3	11	17
118	3	8	1	1	1	1	5	13
119	2	7	3	3	2	3	14	21
120	3	9	3	3	1	3	13	22

121	2	6	2	2	2	2	11	17
122	2	6	2	2	1	1	9	15
123	3	5	3	3	2	3	14	19
124	3	9	2	2	2	2	11	20
125	3	5	1	1	1	1	5	10
126	3	5	1	1	3	3	11	16
127	3	5	1	1	1	1	5	10
128	3	5	1	1	1	1	5	10
129	3	5	1	1	1	1	5	10
130	3	9	1	1	1	1	5	14
131	3	9	1	1	1	1	5	14
132	3	9	1	1	1	1	7	16
133	3	9	3	3	3	1	11	20
134	3	5	1	3	3	3	11	16
135	3	5	3	3	3	3	13	18
136	3	5	1	1	1	1	5	10
137	1	7	1	1	1	1	5	12
138	3	5	1	1	1	1	5	10
139	3	5	1	1	1	1	5	10
140	3	5	1	1	1	1	5	10
141	3	5	1	1	1	3	7	12
142	3	5	1	1	1	3	7	12
143	3	5	1	3	3	3	11	16
144	3	5	1	1	3	3	9	14
145	3	5	3	3	1	1	11	16
146	3	5	2	1	1	3	8	13
147	3	5	1	1	1	1	5	10
148	3	5	1	1	1	1	5	10
149	1	5	1	1	3	3	9	14
150	3	5	1	1	1	1	5	10
151	3	5	3	1	1	1	7	12
152	3	5	1	1	1	1	5	10
153	3	5	1	1	1	1	5	10
154	2	6	1	1	1	1	5	11
155	3	5	1	1	1	1	5	10
156	3	5	3	3	2	2	13	18
157	3	5	1	1	1	1	5	10
158	1	7	1	1	1	1	5	12
159	3	5	1	1	1	1	5	10
160	3	5	3	3	3	3	15	20
161	1	3	1	1	1	1	5	8
162	2	4	1	1	1	1	5	9
163	3	5	3	3	3	3	15	20
164	1	3	2	1	1	1	7	10

165	2	6	1	1	1	1	5	11
166	1	3	1	1	1	1	5	8
167	1	3	3	3	1	3	13	16
168	1	3	1	1	1	1	5	8
169	1	3	1	1	1	1	5	8
170	1	3	1	1	1	1	5	8
171	1	3	1	1	1	1	5	8
172	1	3	1	1	1	1	5	8
173	1	3	1	1	1	1	5	8
174	1	3	1	1	1	1	5	8
175	1	3	1	1	1	1	5	8
176	1	3	1	1	1	1	5	8
177	1	3	1	1	1	1	5	8
178	1	3	1	1	1	1	5	8
179	1	3	1	1	1	1	5	8
180	1	3	1	1	1	1	5	8
181	2	6	1	1	1	1	5	11

