



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“GESTIÓN DE CREDITOS Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA
PESADA DE CAJA AREQUIPA, TARAPOTO, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR

Bach. ANGELA VANESA CASIQUE FERNANDEZ

<https://orcid.org/0000-0002-8166-2545>

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarla cada día más,

A mi padre que es mi ejemplo de constancia y dedicación.

A mi madre que es mi fortaleza e inspiración diaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A ti papá, te agradezco por tu apoyo incondicional y tus sabios consejos, yo sé que estas orgulloso, de la persona en la cual me convertí.

A ti mamá, gracias por ser la mejor madre y sobre todo la mejor amiga, por tus consejos y apoyo incondicional.

A mis hermanos por ser las personas que siempre han estado ahí para mí y por sus consejos, su gran apoyo ya que juntos hemos pasado momentos maravillosos y sentimos el verdadero valor entre hermanos.

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
Problema General	13
Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes del estudio.....	16
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Definición de términos	37
2.4. Hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis General	38
2.4.2. Hipótesis Específicas	38
2.5. Variables.....	39
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	39

2.5.2. Definición operacional.....	39
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	40
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA.....	42
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
Diseño de investigación.....	43
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	44
3.3. Población y muestra.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	47
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	48
RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV.....	62
DISCUSIÓN.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	71
Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	72
Anexo 2: Lista de cotejo.....	73
Anexo 3: Guía de análisis documental para evaluar la recuperación de la cartera pesada.....	75
Anexo 4. Validez de instrumento.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	<i>Operacionalización de la variable I</i>	40
Tabla 2.	<i>Operacionalización de la variable II</i>	41
Tabla 3.	<i>Técnicas de investigación</i>	45
Tabla 4.	<i>Estándares de crédito para su otorgamiento</i>	49
Tabla 5.	<i>Términos de crédito</i>	50
Tabla 6.	<i>Supervisión de crédito</i>	52
Tabla 7.	<i>Cartera dudosa o morosa – N° de carteras vencidas más de 90 días</i>	53
Tabla 8.	<i>Cartera dudosa subjetiva – N° de carteras vencidas en soles</i>	55
Tabla 9.	<i>Cartera fallida – número de préstamos no cancelados en soles</i>	56
Tabla 10.	<i>Cartera vencida – total N° de préstamos vencidas en soles al 31/12/2020</i>	57
Tabla 11.	<i>Resumen del total de las carteras vencidas al 31/12/20</i>	59
Tabla 12.	<i>Prueba de chi cuadrado</i>	60
Tabla 13.	<i>Tabla de distribución del chi cuadrado.</i>	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
<i>Gráfico 1.</i>	Estándares de crédito para su otorgamiento	49
<i>Gráfico 2.</i>	Términos de crédito	51
<i>Gráfico 3.</i>	Supervisión de crédito	52
<i>Gráfico 4.</i>	Cartera dudosa o morosa - N° de carteras vencidas más de 90 días	54
<i>Gráfico 5.</i>	Cartera dudosa subjetiva - N° de carteras vencidas en soles	55
<i>Gráfico 6.</i>	Cartera fallida - número de préstamos no cancelados en	57
<i>Gráfico 7.</i>	Resumen del total de las carteras vencidas al 31/12/20	59
<i>Gráfico 8.</i>	Distribución de chi cuadrado	61

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada: “Gestión de créditos y su relación con la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020”, información que será de mucha utilidad a la empresa y en la cual se propuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

Se desarrolló un tipo de investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para la variable independiente un cuestionario de preguntas realizada a los 20 analistas de créditos y para la variable dependiente se revisó la información financiera de la empresa.

Llegando así al resultado que existe una relación directa y significativa entre cada una de las variables, a partir de un análisis de correlación de Chi cuadrado y por lo tanto se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Gestión de créditos, recuperación de la cartera pesada.

ABSTRACT

The research work entitled: "Credit management and its relationship with the recovery of the heavy portfolio of the Caja Arequipa of the city of Tarapoto, 2020", information that will be very useful to the company and in which it was proposed as general objective to determine the relationship between the credit management and the recovery of the heavy portfolio of the Caja Arequipa of the city of Tarapoto, 2020 period.

A type of non-experimental research was developed, with a correlational descriptive study design, with the instrument applied to the independent variable being a questionnaire of questions to the 20 credit analysts and for the dependent variable the financial information of the company was reviewed.

Thus reaching the result that there is a direct and significant relationship between each of the variables, from a Chi square correlation analysis and therefore we can conclude that the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Credit management, recovery of the heavy portfolio.

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, la realidad mundial muestra que lo esencial y único que se mantiene permanente es el cambio. De allí que los productos y servicios, para mantenerse en competencia y vigentes, las empresas, organizaciones e instituciones independientemente que sea privada o pública, tienden a reivindicarse continuamente, de manera que los equipos que se adquieran sean productivos y de calidad y a su vez que sus costos se reduzcan.

En líneas generales, las diferencias en la calidad de la cartera entre las Instituciones Financieras y Microfinancieras redundan en aspectos tecnológicos, definidos por variables que los modelos estimados no incorporan. La fase de admisión del riesgo es un proceso fundamental que impacta en la morosidad de las entidades. Los aplicativos y sistemas con los que cuenta un Banco difieren mucho del resto de instituciones del sistema en cuanto al poder discriminatorio entre buenos y malos clientes.

Es por ello que en las Instituciones Microfinancieras muchas veces se asume una porción de riesgo mayor a la que se puede soportar. Es en este sentido que la autoridad supervisora del Sistema debe permanecer alerta y hacer seguimiento de los indicadores de calidad de la cartera, para evitar así repercusiones negativas y el efecto contagio de un elevado nivel de morosidad que, en el peor de los casos, podrían hacer colapsar al Sistema.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, muchas empresas tienen parcialmente mecanizado su departamento de créditos por ser una de las áreas estratégicas de la empresa, donde algunas de sus funciones son evaluar a los clientes para asignarles una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de la gerencia, pero, su sistema de créditos, muchas veces se ve afectada debido a la mala gestión de la misma.

En nuestro país también se presenta la misma realidad y en algún momento, las empresas y personas naturales requieren hacer uso de las diferentes formas de financiamiento a fin de solventar sus necesidades. Una de estas formas de financiamiento es recurrir a las entidades financieras, para solicitar préstamo, sin embargo, las unidades financieras deben asimilar y usar criterios que les permitan evaluar la entrega de un crédito, pues en muchas de las oportunidades los prestatarios, es decir quienes reciben el préstamo, no tienen la capacidad de responder con responsabilidad con los pagos en las fechas pactadas, por ello, recaen en obtener una cartera pesada, es decir cuentas por cobrar que tienden a no ser cobradas.

En este escenario, en la ciudad de Tarapoto, se encuentra la Caja Arequipa, que viene atravesando por serios problemas de cobranzas, pues cuentan con una

considerable data de carteras pesadas, es decir créditos no pagados; tiene elevadas cuentas en sus cartera dudosa o morosa, cartera dudosa subjetiva, cartera fallida, cartera subestandar y cartera vencida, se considera que esto ha sido provocado por la falta de control en las políticas de créditos, ya que en esta entidad no se realiza evaluaciones exhaustivas de los objetivos que se han propuesto, los riesgos en los que los objetivos se vieran afectados, así como tampoco se analiza las posibilidades de fraude, de manera que no se realiza el monitoreo que amerita, tampoco lleva a cabo actividades de control, como controlar las tecnologías de información, esto ligado a la carencia de un sistema de información y comunicación, pues no hay calidad para el exhaustivo control interno, asimismo, existe falta de comunicación entre las distintas dependencias que se relacionan con créditos y cobranzas, lo que conlleva a un bajo nivel de departamentalización, siendo este departamento de gran importancia para mantener el flujo de dinero, para afrontar aspectos financieros o de posibles riesgos a corto plazo o largo plazo, finalmente, otro punto importante es el sistema de cobranzas que maneja la empresa, es ineficiente, no cumple con las metas exigidas, las políticas de cobranza que cuenta la empresa son muy flexibles y, por ende, los procedimientos de cobranza no son efectivos.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?

Problemas Específicos

- ¿Cómo es la gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?
- ¿Cómo está conformada la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.
- Analizar la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

1.4. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Se justificó en la medida en que se ha empleado teorías existentes y confiables, con la finalidad de desarrollar de manera adecuada el problema de investigación. Para medir la primera variable se ha utilizado la teoría de Santandreu (2010) y para la segunda variable se utilizó la teoría del autor Salas, Pujadas & Lloret (2012).

Justificación Metodológica

La investigación se justificó metodológicamente ya que para la recaudación de información se utilizaron instrumentos como la lista de cotejo y la guía de análisis documental, lo cual será un aporte muy significativo; de esta manera se podrá emplear como un referente ante futuras investigaciones.

Justificación Práctica

La presente investigación contribuye con la Caja Arequipa a fin de que le permita controlar de manera eficiente y eficaz las políticas de crédito, así mismo, va a permitir a la administración evaluar y manejar de mejor manera su cartera pesada.

Justificación Social

Esta investigación sirve a profesionales que desean profundizar o implementar los métodos aquí propuestos para la obtención de mejores resultados en cuanto a la gestión de cobranza de las carteras de entidades financieras, ya que de acuerdo a lo revisado existe un alto porcentaje de clientes reportados a las entidades

financieras como irrecuperables para los gestores de cobranza, debido a una falta de eficacia en su gestión.

1.5. Limitaciones de la investigación

Como todo trabajo de investigación se presentaron algunas limitaciones que se señalan a continuación:

- **Temporales:** Adecuarse a los horarios que disponga la empresa para obtener las facilidades para la recolección de datos e información requeridos para el estudio de investigación en horarios que no pueda perjudicar el normal desarrollo de las actividades.
- **Características de la muestra:** Dentro de la población de la empresa están los documentos financieros, los mismos que suelen ser tratados con mucha reserva.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales:

Chica y López (2015) en su investigación: Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poison S.A., del período 2013-2014. Universidad de Guayaquil. Ecuador. La investigación presento como objetivo determinar las falencias y hechos generadores de las deficiencias en los procesos financieros y de control interno del Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa POISON S.A, presentando un tipo de investigación descriptivo y un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 85 clientes morosos, donde se llega a concluir que las políticas y procedimientos dentro de la empresa Poison S.A. no se encuentran establecidas, es decir, no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta su definitiva conclusión, por ende la problemática de la empresa ha ido generando ineficiencias en la recuperación oportuna de cartera, como lo manifiesta el personal que labora en la empresa, quienes la mayoría dicen no tener conocimiento suficiente en los procesos de control de dicho departamento, se concluye también que el departamento de crédito y cobranzas no realiza el debido seguimiento de clientes al momento de otorgar crédito, además no lleva registros de saldos actualizados y no elabora reportes de antigüedad de cartera que muestre el comportamiento de los clientes, todo esto se debe a que se le ha asignado demasiada carga de

trabajo a la persona encargada del área provocando la ineficiencia del cumplimiento de sus tareas y que se ve reflejado en el deficiente procedimiento de cobro oportuno.

Baños & Pérez (2014) en su trabajo de investigación: "Estrategias Financieras para minimizar el riesgo de liquidez, en las empresas del Municipio de San Salvador, dedicadas a la Importación y Comercialización de Piso Cerámico. Universidad de El Salvador. El Salvador. Presento como objetivo elaborar una propuesta de estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las empresas del Municipio de San Salvador, contó con un tipo de investigación aplicada de corte transversal y un diseño descriptivo simple, donde la muestra estuvo conformada por los 11 trabajadores del área comercial, llegando a la conclusión que las empresas no consideran muy útil contar con un departamento de finanzas, dedicando mayor interés a las áreas de contabilidad y ventas, teniendo en cuenta de que los primeros dependen sus ingresos y son los que cubren compromisos con los usuarios externos respectivamente, se dedujo que las diversas entidades del sector, en mayoría utilizan como técnica de análisis a los estados financieros a las razones financieras y no utilizan otros métodos que puedan contribuir a obtener una visión más amplia de la situación y rendimiento económico de las mismas, así mismo se observó que en general las empresas opinan que la liquidez es de gran importancia para llevar a cabo sus operaciones y han previsto el riesgo de la misma, inconvenientemente no todas cuentan con un plan establecido para la disminución de este, se acreditó que las empresas del sector utilizan estrategias financieras, aun sin que posean conocimiento de los beneficios que brindan respecto al riesgo de liquidez que estas producen, no obstante, en gran parte consideran de utilidad la existencia de un documento que permita la elaboración de las mismas.

Montes (2014) en su tesis: “La administración del departamento de crédito y cobranza en empresas farmacéuticas”. Universidad Iberoamericana, México. La investigación presento como objetivo proponer un manual de gestión para el departamento de créditos y cobranzas en las empresas farmacéuticas, contando con tipo de estudio aplicativo y un diseño no experimental, tomando como muestra a 125 clientes, se llegó a la conclusión que, utilizando el proceso administrativo se puede fomentar a una gran mejora del desempeño organizacional, se alcanzan objetivos plenamente cuantificables, desarrollando los principios de cada fase que implica la planeación, organización, dirección y control; el asumir decisiones en cada fase, es el rol del administrador (en su papel de gerente de este departamento); así mismo se detectó que el personal entendía sus funciones como un departamento de “línea”, es decir que se consideraban involucrados con los objetivos básicos de la organización, lo que hacía que existiera gran burocracia, esta burocracia hacia que el empleado le diera una importancia excesiva a sus tareas, que obstaculizaba los logros de otros puestos y áreas, así como del propio departamento.

García (2013) en su investigación: Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en El Grupo Villar y sucursales en el Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. Presento como objetivo realizar un estudio y evaluación de los sistemas y procesos actuales en el área de cartera con el propósito de mejorar los controles en la concesión y recuperación del crédito en el grupo Villar y sucursales en todo el país, presento un tipo de investigación aplicada con método cuantitativo y un diseño de investigación descriptiva, contando con una muestra de 23 trabajadores del área de créditos y cobranzas, en donde se concluyó que, consciente de la falencia existentes en el área de crédito y cobranzas en relación al proceso de

análisis de los créditos que se otorgan, la alta gerencia participará activamente brindando las facilidades necesarias para implementar la propuesta; es de vital importancia para el crecimiento económico – financiero de la institución fortalecer los procesos en el área de crédito y cobranzas, procurando un análisis crediticio eficiente que se refleje en la recuperación de la cartera.

Existe la necesidad de capacitación del personal que labora en el área de crédito y cobranzas, y la disposición para la superación, identificado con los objetivos de la empresa.

Revelo (2013) en su tesis: Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tulcán, Ecuador. Planteo como objetivo diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, con un tipo de investigación empírica, de método inductivo – deductivo y un diseño descriptivo, conto con 2 muestras, una conformada por los 2 trabajadores del área de créditos de la empresa y los 30 clientes crediticios; concluyendo que, de acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas; la empresa “Profemac” cuenta con una misión y visión que no se relacionan directamente con las actividades que ejecuta actualmente, por no existir políticas adecuadas a los estándares de créditos que establece, y por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan la pauta para la correcta operatividad de la empresa; por ultimo las ventas

a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño y ejecución de planes, dado carece en absoluto de ellos, por tal razón la empresa no tiene una proyección bien definida.

Antecedentes Nacionales

Castillo, Córdova y Torres (2016) en su investigación: Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Industrial CCT S.R.L. en el distrito de Comas, en el año 2013. Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima, Perú. Presento como objetivo conocer la importancia del control interno en el área de crédito y cobranzas de la empresa Industrial CCT S.R.L., en el distrito de Comas, presento como tipo de investigación aplicada y diseño no experimental de corte correlacional, contando con una muestra de 3 asesores de crédito de la empresa, se llegó a las siguientes conclusiones: la empresa Industrial CCT S.R.L. tiene un control interno ineficiente, no cuenta con políticas y procedimientos bien definidos y claros que ayude a cada área usuaria a que identifique sus propios riesgos, que se evalúe y mida, sobre todo cual es la actividad que va a ejercer para controlar los riesgos; el área de créditos y cobranzas realiza un incorrecto uso de la cesión de créditos a los clientes, la empresa al otorgar créditos para ganar más clientes, con el propósito de incrementar sus ventas y generar mayor liquidez, no realiza una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago del solicitante, para conocer si es fiable y evitar el riesgo del incumplimiento de pago de sus obligaciones; además, otro factor limitante, no cuentan con un mapa de

procesos que orienten los pasos de acciones que debe seguir para el correcto manejo del otorgamiento de créditos, por su parte también se observa la falta de políticas más rigurosas en el sistema de manejo de cobranzas, las que tienen implementadas son muy flexibles y esto conlleva un retraso en las cobranzas; ausencia de estrategias de cobro, para incentivar a los clientes al pago puntual y evitar se genere costos adicionales originados por la morosidad del pago.

Borda (2014) en su tesis: Determinantes del comportamiento de la calidad de la cartera crediticia en instituciones microfinancieras en la Región Puno, periodo 2010 – 2014. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Presento como objetivo identificar los determinantes del comportamiento de la calidad de la cartera crediticia en las 6 instituciones microfinancieras en la Región Puno, presentando un tipo de investigación explicativa y diseño no experimental, contando como muestra las 6 entidades financieras de la región, en donde se concluye que, primero. Las Instituciones microfinancieras cumplen una labor muy importante tanto por su competitividad y por su aporte al desarrollo de las regiones al promover el dinamismo económico y son un referente muy apropiado del mercado al tener un comportamiento cercano al mercado competitivo, por sus precios, las mejoras en información y su fácil entrada y salida del mercado. Segundo. En base a nuestros resultados al 95% de significancia que, son los factores microeconómicos los más significativos a la hora de determinar la calidad de cartera crediticia, destacando el log. Créditos directos/ número de oficinas (LCDNO) y log. Créditos directos/ número de empleados (LCDNO), es decir las IMF, son las que determinan a través de su política de colocaciones ya sea incrementando el número por sucursal o por meta de empleado la disminución o mejora en la cartera atrasada / créditos directos, que es nuestro variable proxi, de la calidad de cartera.

Vela & Uriol (2014) en su trabajo de investigación: Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la amazonia peruana en el periodo 2008-2013. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú. Presento como objetivo identificar cuáles son los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la amazonia peruana, presenta un tipo de investigación experimental con diseño descriptivo – explicativo y una muestra de 8 entidades microfinancieras de la amazonia peruana, en donde se concluye: que dentro de la calidad de la cartera, ésta se encuentra explicada por un compuesto de variables de temple macroeconómico los cuales están relacionados con el ciclo en el que se verifique el producto y en lo microeconómico, como la eficiencia y gestión de costos operativos, el nivel de solvencia de las entidades, la tasa de crecimiento de los activos rentables, en el modelo se encuentra que el coeficiente de la determinación significativo está corroborada con la relevancia global, pero la prueba de hipótesis “f”, nos presenta que se deben incluir más variables en la explicación del modelo. En el Perú las micro finanzas se presentan como un mecanismo de inclusión relevantes ya que éstas están dirigidas al segmento empresarial con mayor participación en número de unidades económicas en el país, las entidades de micro finanzas son las que financian a pequeñas y microempresas las cuales representan más del 95% del total de empresas en el Perú, las que producen cerca del 40% del PBI y tienen un gran significativo aporte a la producción de empleo.

Hidalgo (2013) en su trabajo de investigación: Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. La

investigación presento como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado, presento un tipo de investigación aplicada de diseño descriptivo correlacional, contando con una muestra de 40 trabajadores de las 11 empresas formales e informales de servicios de pre – prensa, concluyendo que la programación del control interno conlleva el desarrollo de una estrategia global en fundamentación al objetivo y alcance del encargo y de cómo se espera que responda la organización de la empresa, lo cual permitirá una mejor administración en el área de créditos y cobranzas; aprobando así que la adopción oportuna de medidas preventivas que establezcan las empresas en estudio, mejoren los controles sobre aquellos créditos otorgados y acciones de cobranza, de esa manera la dirección de control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar aquel sistema de control interno otorgado como el principal y máximo instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, los cuales tienen la función de cumplir con aquellos objetivos y metas previstos en la misión para cooperar en la transparencia de la gestión, lo cual contribuirá notablemente en la conducción de los ingresos de efectivo en las empresas, probando así que la eficiente y eficaz dirección del Control Interno favorecerá el control de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.

Coral (2012) en su trabajo de investigación: Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, Enero 2004-Julio 2010. Universidad de Piura, Piura, Perú, Presento como objetivo realizar un análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, conto con un tipo de investigación analítica y un diseño pre experimental, contó también con una muestra de 20

instituciones financieras, concluyendo que: en el Perú, nuestro sistema financiero se manifiesta más firme, inmerso a un contexto macroeconómico más estable, aquella consecuencia viene siendo producto de la disminución en la concentración de créditos y del sucesivo reacomodo dentro del mercado bancario; las entidades microfinancieras actualmente buscan captar clientes que requieran mayor volumen de crédito, aquellos clientes que antes sólo atendían los bancos. Los grandes bancos del país, por su lado cada vez ingresan con más fuerza al mercado de las microempresas, a través de absorciones y fusiones como por ejemplo es el caso del BBVA con la Caja Nuestra Gente, así mismo Scotiabank con CrediScotia y el Banco de Crédito con la compra de Edyficar. La inclinación será esa, por lo cual se indaga que habrá nuevas fusiones y absorciones de entidades microfinancieras, por otra parte, si se sabe que la tasa de morosidad es un indicador la cual muestra la calidad de la cartera, no es el más aceptable. Al igual que cualquier indicador muestra también puntos en contra. La tasa de morosidad se conoce como el ratio entre las colocaciones caducadas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

Antecedentes Locales

Del Águila (2020) en su trabajo de investigación: Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora BARTHE PUSCAN LUIS EIRL durante el año 2014. Universidad Nacional de San Martín. Presentó como objetivo general, evaluar de qué manera la gestión de créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa "BARTHE PUSCAN LUIS E.I.R.L.", durante el año 2014, contó con un tipo de investigación básica y un diseño descriptivo, contó también con una muestra de 8 colaboradores del área de créditos, concluyendo que, los créditos otorgados por la empresa "BARTHE PUSCAN LUIS" E.I.R.L. es

deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito; por otro lado se evidenció la falta de comunicación entre las áreas de ventas y cobranza y no se capacitan al personal encargado de los cobros a los clientes; así mismo, las políticas de cobranza están mal establecidas, de ella se deduce el porqué de la baja liquidez disponible para la empresa, mostrado en los estados financieros del ejercicio 2014.

2.2. Bases teóricas

El Crédito

Del Valle (s.n) nos dice que es aquella capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado, donde aquel que ha concedido el crédito tiene la certeza de que lo cobrará en su vencimiento, si es que este fue acordado después de haber efectuado un análisis adecuado. Cuando el crédito es concedido en forma apropiada, genera a empresas o personas responsables un aumento de capital que puede ser utilizado para procrear riqueza adicional. (p.23)

El problema radica en determinar quién es que debe acceder a recibir un crédito. El mejor administrador de crédito será aquel que reduzca sus quebrantos por incobrables al mínimo y que tenga la menor cantidad de cuentas a cobrar retrasadas, esto sería lo ideal y esto se puede lograr otorgando éstos créditos solo a aquellos clientes que son muy puntuales y colaboradores, esta política no obstante reducirá muy considerablemente las operaciones de las empresas que otorgan crédito. (Del Valle, s.n) (p.23)

Al analizar un crédito el propósito general tiene como fin llegar a una decisión en cuanto a si una empresa o persona merece la suma que está a consideración, la investigación determinará el monto de crédito y la forma en que el mismo será concedido: es decir, crédito directo (a sola firma), en descuento de listas (endosos), con garantías adicionales, etc. (Del Valle, s.n) (p.23)

¿Qué entendemos por crédito?

En términos generales, un crédito es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato, dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado; el monto del préstamo y los intereses que se debe pagar dependerá de factores diversos, como nuestra capacidad de pago en la fecha pactada, si anteriormente hemos sido buenos pagadores o si hay alguien que pueda responder por nosotros en caso que no podamos pagar, por citar algunos puntos que analizan las instituciones antes de efectuar un desembolso.

Las instituciones financieras estiman el riesgo de que cierto deudor no cumpla con las condiciones que se pactaron cuando se desembolsó el crédito, para esto toman en cuenta factores tales como las oportunidades de mercado, los antecedentes de la persona, la clase de productor que vende la empresa, el tipo de maquina con la que cuenta la empresa, cuál es su producción diaria, costos y precios de sus productos, todos estos datos son recaudados por el representante de la institución financiera, quien evalúa la capacidad de pago del cliente y las garantías que puedan solicitarse. (Del Valle, s.n) (p.24)

A partir de toda la información obtenida, se realiza un informe que servirá para formar un historial crediticio, permitiendo al banco detectar cual es el monto máximo de préstamo al que puede acceder el cliente y en que modalidades se puede hacer el desembolso, tomando las notas de clase elaboradas por el

profesor René Cornejo (ESAN): “Es más probable que un negocio en marcha consiga financiamiento antes que una persona sin riesgos comerciales anteriores”. (Del Valle, s.n) (p.24)

Según Fernández (2008), el microcrédito se define como “todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”. (p.45)

Uno de los principales obstáculos para el desarrollo de la micro y pequeña empresa es la escasa posibilidad de acceder a un financiamiento que se adecue a las necesidades propias de este sector, en un contexto de este tipo, el microcrédito puede beneficiar a los agentes económicos mediante la oferta de servicios microfinancieros específicos, a los cuales, en algunas ocasiones, se da también la posibilidad de asociar otros tipos de servicios.

Gestión de Créditos

Santandreu (2010), menciona que la gestión del crédito es la administración de los créditos otorgados al cliente, la supervisión de ellos es muy importantes y para ello se debe tener en cuenta el rendimiento económico, la objetividad, las garantías, funciones, la Innovación, competitividad del personal y control de las actividades. (p.56)

García (2012), menciona que la gestión de créditos es el proceso integrado a las operaciones efectuada por la dirección y los colaboradores de la entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

Confiabilidad de la información; eficiencia y eficacia de las operaciones; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas; control de los recursos de todo tipo a disposición de la entidad. (p.38)

Cano (2011), define el control interno como un proceso que involucra a todo un conjunto de actores con distintos niveles de responsabilidad, tanto al directorio, como a los gerentes, a los responsables de auditoría y del área contable, y al personal de estas áreas y de otras que pudieran estar involucradas en el registro de las operaciones de la empresa. (p.26)

Evaluación de la Gestión de Créditos

La evaluación de la variable de gestión de créditos se realizará de acuerdo a las teorías presentadas por Gitman y Zutter (2012) quien considera los siguientes para una adecuada gestión de créditos:

Estándares de crédito y selección para su otorgamiento

Consiste en realizar una adecuada selección de los clientes a las cuales se puede dar el crédito, lo cual consiste en realizar ciertas evaluaciones para toma la decisión de entregar el crédito, es decir se busca identificar que los clientes cuenten con los requisitos mínimos que la empresa ha establecido, tales como:

- **Características del solicitante:** Hace referencia del historial que el solicitante tiene con relación a sus créditos anteriores, es decir se hace una revisión de la capacidad que tuvo para afrontar obligaciones pasadas.
- **Capacidad:** Se revisa la capacidad que tiene la empresa o el cliente para responder al crédito que se le va a entregar, dicho análisis se realiza mediante un análisis del flujo de efectivo del cliente.
- **Colateral:** Es la evaluación de los activos que posee la empresa solicitante, la cual debe ser mayor al monto que está solicitando como crédito, ya que

eso asegura que si la empresa no cumple con su deuda será cubierta con los activos.

La selección para el otorgamiento de los créditos lo realiza un analista, el cual tiene experiencia en la revisión de estas solicitudes de crédito, de esta manera se asegura el cumplimiento por parte de los solicitantes.

Términos de crédito

Se refiere a las condiciones de venta que deben cumplir los que solicitan el crédito, así como la empresa que la otorga, las cuales se establecen para el adecuado otorgamiento de los créditos, estos términos pueden ser los siguientes:

- **Descuento por pronto pago:** Se considera un incentivo para lograr que los clientes puedan cancelar su deuda más rápido, el pago al contado reduce las cuentas por cobrar, es decir reduce riesgos, puesto que estas cuentas pueden ser incobrables.

- **Periodo de crédito:** Es el tiempo de duración del crédito que se le otorga a los clientes, es decir comprende el tiempo desde la obtención del crédito hasta la fecha de su cancelación.

Supervisión de crédito

La supervisión que se realiza de los créditos es necesaria e importante puesto que de esta manera se determina si los clientes quienes obtuvieron un crédito están cumpliendo adecuadamente con sus pagos, para de esta manera si se identifica un problema se pueda plantear una adecuada solución.

- **Calendario de vencimientos,** consiste en clasificar los créditos de acuerdo a las fechas de su otorgamiento para poder identificar los créditos pendientes de cobro.

- **Antigüedad de la deuda**, se realiza una clasificación de los créditos, de acuerdo a la antigüedad que tienen, con el fin de determinar los créditos que han estado pendientes de cobro.

Cartera Pesada

La morosidad.

Jiménez (2007) nos menciona que cualquier estudio sobre el comportamiento de la morosidad puede mostrar que el desempeño de la mora es pro cíclico, esto quiere decir que, cuando la economía está en el tramo ascendente del ciclo la morosidad disminuye y viceversa. (p.33)

Brachfeld (2001) presenta la misma opinión considerando que el virus de la morosidad se encuentra oculto en épocas de bonanza económica y se presenta en épocas de crisis, por ende, si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara notoriamente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. (p.63)

Guillén (2002) Cuando se produce la morosidad crediticia en primer lugar perjudica a la rentabilidad al mismo tiempo que se da una ruptura en la rotación de los fondos, lo que causa que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, a su vez esto afecta inmediatamente a las utilidades, por lo cual, un incremento importante en la morosidad ocasiona que el problema produzca incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. Por tanto, la morosidad adentra en un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo que su estudio necesita especial atención para determinar las variables que la explican. (p.88)

Determinantes de la Morosidad en las Microfinanzas.

Las empresas financieras conllevan como actividad el captar fondos de los agentes superavitarios de la economía para colocarlos a los agentes deficitarios; este papel, por su naturaleza, implica una serie de riesgos. Generalmente, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, (Llaza, 2010) (p.38)

Dentro de esta actividad bancaria se desenvuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

- (a) Riesgo del impago de los créditos que se ha otorgado.
- (b) Riesgo de liquidez que el cual enfrenta la institución cuando puede hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes.
- (c) Riesgo de mercado.

Asimismo, el Acuerdo de Basilea II considera los riesgos de crédito y de mercado, también el riesgo de gestión el cual implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. (Rochet, 1998 citado en Llaza 2010) nos dice que entre las instituciones financieras reguladas y especializadas en microfinanzas en el Perú se incluyen, según información de la SBS: 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), 10 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), 10 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Mibanco, CrediScotia Financiera (Banco del Trabajo), Financiera TFC y Financiera Universal.

Entendiéndose por microcrédito a la operación financiera que se desarrollan en este tipo de empresas, con las particulares características de ser distintas a los créditos comerciales predominantes en sus pares bancarias, una característica

fundamental del microcrédito es su pequeño tamaño y gran número, el ámbito de acción de esta es fundamentalmente regional y sectorial y una mayor volatilidad en su morosidad entre todos los entes que conforman el sistema microfinanciero. (Murrugarra & Ebentreich, s.f.) (p.22)

Se presentará a continuación los determinantes macroeconómicos y microeconómicos de la morosidad en las entidades de microfinanzas:

Determinantes macroeconómicos

Aguilar & Camargo (2002), nos dice que para explicar los determinantes agregados de la morosidad se utilizan: en primer lugar, modelos teóricos que explican los determinantes macroeconómicos los cuales generan la quiebra de las empresas, cuando, no existan estos modelos para facilitar la explicación de la morosidad y como ésta es un paso previo a las quiebras empresariales, se debe tener en cuenta para su estudio; en segundo lugar, se usaron también trabajos empíricos los que demostraban que existe relación entre los factores macroeconómicos y la morosidad. (p.56)

Aquellos determinantes macroeconómicos de morosidad pueden ser clasificados en: Variables relacionadas con el ciclo económico (Freixas, De Hevia y Inurrieta, 1994; Davis 1992, citado en Aguilar & Camargo, 2002, 2003, 2004), las cuales afectan aquel grado de liquidez de aquellos agentes y variables que controlan y miden el nivel de endeudamiento de estos (Wadhvani, 1984, 1986; Davis, 1992, citado en Aguilar & Camargo, 2002, 2003, 2004). (p.57)

Estudios han determinado que la morosidad procede de una relación negativa tanto con el ciclo económico como con la liquidez, y una relación positiva (o indeterminada) con el endeudamiento. (p.57)

Aguilar y Camargo (2002, 2003, 2004) estos autores encuentran la existencia de una relación negativa entre la calidad de la cartera y el crecimiento del PBI regional no minero, desfasado dos periodos. Para algunas entidades bancarias que funcionan en economías dolarizadas, como por ejemplo la boliviana, pueden verse afectadas por la devaluación de la moneda nacional, su calidad de cartera y la capacidad de pago de los agentes económicos, por lo cual esperan una relación directa entre ésta última y la morosidad. (Aguilar et al., 2004; Morón & Loo-Kung, 2003; Guillén, 2001; Muñoz, 1999; Vallcorba y Delgado, 2007 citado en Díaz, 2008). Pero este no es el caso del Perú en donde se puede observar claramente una tendencia de desdolarización en un contexto de apreciación del Nuevo Sol el cual ha reducido la vulnerabilidad del sistema bancario ante los riesgos del tipo de cambio. (Class & Asociados S.A., 2011). (p.36)

Los determinantes microeconómicos

Según los autores Aguilar & Camargo (2002), se ha podido evidenciar a favor de la presencia de determinantes macro y micro económicos de la calidad de cartera de las entidades microfinancieras. Son estos determinantes los siguientes: la política crediticia expansiva, diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, desempeño de la empresa en el control del riesgo, la solvencia, los incentivos con los que cuentan las entidades para expandirse (Saurina, 1998 citado en Aguilar & Camargo, 2002, 2003, 2004) y también la presencia de garantías (Padilla & Requejo, 1998 citado en Aguilar & Camargo, 2002, 2003, 2004). Dentro de un estudio específico, Aguilar y Camargo (2002, 2003, 2004) notaron que existía una relación negativa inmerso entre la calidad de la cartera y la política crediticia, la eficacia de la empresa en el manejo de cualquier peligro y/o riesgo, aquellos incentivos que presentan las entidades para

expandirse y aquel nivel de desempeño de la ejecución de cada una de las instituciones microfinancieras. (p.58)

Estos autores verificaron que la relación era positiva siempre y cuando se trataba de la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, aquel tipo de negocio y perfil de riesgo y cuando se refiere a la presencia de garantías llegaron a conclusiones diferentes, al depender del indicador de calidad de cartera utilizado. Encontraron también que existe relación entre participación de las colocaciones en moneda extranjera sobre el total de colocaciones y aquellos indicadores de la morosidad, siendo así perjudicial para la para la cartera pesada y beneficiosa para la cartera de alto riesgo (Aguilar & Camargo, 2003, 2004). Su valor estimado de elasticidad es pequeño, muy cercano a cero. En otro informe sobre clasificación de riesgo, Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2011) siendo ejecutado a la Caja Rural de Ahorro y Crédito de Señor de Luren (Caja Luren), se pudo indicó que después de realizar la evaluación respectiva, el Comité de Clasificación, mantuvo la clasificación de categoría C como entidad. La clasificación y verificación de riesgo que se realizó por esta empresa, incluye el importante deterioro de la cartera de colocaciones, lo cual en parte se explicaría por consecuencias del sobreendeudamiento de los clientes, entre otros. Pueden verse afectado la calidad de créditos bancarios por aquel poder con el que cuenta el mercado, de manera que, los bancos con un elevado y acreditado poder de mercado tiende a mostrar carteras crediticias con una mora mucho mayor que aquellos que tienen menos poder (Petersen & Rajan, 1995, citado en Díaz, 2008). (p.45)

Recuperación de la cartera pesada

Marcuse (2013) Un banquero sabe analizar un proyecto, la situación de un balance, las perspectivas de un negocio, y estudiar un mercado, pero cuando debe enfrentar problemas de carácter político se encuentra a menudo, y con razón, perdido, frustrado e impotente. (p.28)

Salas, Pujadas & Lloret (2012) lo considera como las herramientas que evalúan y clasifican los importes pendientes de cobro, además menciona que la intermediación financiera tiene como finalidad facilitar el flujo de dinero de los ahorradores a los demandantes de dinero, ya sean estos consumidores o inversores. Mediante este proceso se captan fondos y se redistribuyen posteriormente. Este es un proceso ejecutado por las entidades financieras y otros agentes que operan en el mercado (bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, sociedades de cartera, instituciones de inversión colectiva, fondos de pensiones, compañías de seguros, etc.) En este flujo es vital la función de las entidades financieras como facilitadoras de fondos a los inversores y garantes de los mismos a los ahorradores. (p.47)

Domínguez, V. Damián, J. Feijoo, B. Gómez, P., Ferré, J. González, P. et al. (2010) refiere que gestionar adecuadamente el riesgo de crédito en las entidades financieras se ha convertido en la piedra angular de la gestión bancaria en los últimos tiempos, más aún a raíz de la crisis financiera mundial provocada entre otros motivos por una mala concepción, medición y evaluación del mismo. (p.12)

Así mismo, Salas, Pujadas & Lloret (2012), afirman que el incumplimiento se entiende como un concepto global e incluye todas sus posibles variantes: (p.48)

- No entregar las cantidades pactadas en el vencimiento acordado.
- Entregar parcialmente las cantidades pactadas en el vencimiento acordado.
- Incumplir otros pactos (covenants) incluidos en el contrato.

Salas, Pujadas & Lloret (2012) clasifica a la cartera pesada como se muestra a continuación: (p.48)

- a) **Cartera dudosa o morosa.** Es la cartera que está vencida más de 90 días o bien, aunque no haya transcurrido dicho plazo, afecta a colectivos con problemas. Son operaciones incorrectamente documentadas o existen motivos para creer que habrá dificultades para que se atiendan los pagos (cartera subestándar y cartera dudosa subjetiva).

Nº de carteras vencidas mas de 90 dias en soles.

- b) **Cartera dudosa subjetiva.** Operaciones clasificadas como dudosas porque presentan dudas razonables sobre su reembolso total: pérdidas continuadas, patrimonio negativo, saldos reclamados judicialmente, situaciones concúrsales.

Nº de carteras vencidas en soles.

Marcuse (2013) refiere que los bancos (cuya cartera es cada vez más pesada y dudosa) se declaran al borde de la quiebra.

- c) **Cartera fallida.** Son los préstamos que la entidad considera que no podrá recuperar y que significan pérdidas.

N° de préstamos no cancelados en soles

- d) **Cartera vencida.** Es la parte de la cartera total que, una vez llegada a su vencimiento, los titulares de la operación no han atendido a los compromisos de pago.

Total de N° de préstamos vencidos en soles

2.3. Definición de términos

- **Capacidad de pago:** Estimación de la capacidad de una empresa para hacer frente a los vencimientos de las deudas o créditos que mantiene. Se puede medir a través de la relación cash-flow/cargas financieras, entendiendo éstas como suma de principal e intereses. (Brachfeld, 2014)
- **Crédito:** Un crédito es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado. (Cano, 2011)
- **Gestión de Créditos:** Es la administración de los créditos otorgados al cliente, la supervisión de ellos es muy importantes y para ello se debe tener en cuenta el rendimiento económico, la objetividad, las garantías, funciones, la Innovación, competitividad del personal, control de las actividades. (García, 2012)

- **Mora del deudor:** La mora del deudor implica un retardo culpable en el cumplimiento de la obligación. No obstante, no todo retardo voluntario en la ejecución de la prestación puede considerarse mora, puesto que la ley lo supedita a que haya mediado un requerimiento judicial o extrajudicial de pago. (Contraloría General de la Republica, 2014)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

H_i: La relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020, es directa y significativa.

H₀: No existe relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

2.4.2. Hipótesis Específicas

H₁: La gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020 es inadecuada.

H₂: La cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020 está conformada mayormente por cartera dudosa o morosa.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

- **Gestión de créditos:** Santandreu (2010), menciona que la gestión del crédito es la administración de los créditos otorgados al cliente, la supervisión de ellos es muy importantes y para ello se debe tener en cuenta el rendimiento económico, la objetividad, las garantías, funciones, la Innovación, competitividad del personal y control de las actividades.
- **Recuperación de la cartera pesada:** Salas, Pujadas & Lloret (2012) lo considera como las herramientas que evalúan y clasifican los importes pendientes de cobro, además menciona que la intermediación financiera tiene como finalidad facilitar el flujo de dinero de los ahorradores a los demandantes de dinero, ya sean estos consumidores o inversores.

2.5.2. Definición operacional

- **Gestión de créditos:** Para poder evaluar esta variable se utilizó la técnica de lista de cotejo con la cual se podrá observar cómo se desarrolla la gestión de los créditos en la entidad financiera, este instrumento contará con una escala de medición ordinal ya que presenta 05 alternativas de respuesta.
- **Recuperación de la cartera pesada:** Para poder evaluar esta variable se utilizó la técnica de guía de análisis documental en la cual se pudo anotar los niveles de morosidad de los clientes, por ende, el tipo de cartera pesada que presenta la entidad financiera, este instrumento no cuenta con una escala de medición específica.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable I

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión de créditos	La gestión de créditos es la manera de control que tienen las empresas para con los créditos que ofrecen a los clientes, con el fin de evitar riesgos al momento de cobro. Gitman y Zutter (2012)	Se entiende como el control que se realiza de los créditos ofrecidos, la gestión de créditos se evaluará de acuerdo a la teoría de mediante una encuesta.	Estándares de crédito para su otorgamiento	Características del solicitante	Ordinal
				Capacidad	
				Colateral	
			Términos de crédito	Descuento por pago de contado	
				Periodo de crédito	
			Supervisión de crédito	Calendario de vencimientos	
				Antigüedad de la deuda	

Fuente: Marco Teórico

Tabla 2: Operacionalización de la variable II

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Recuperación de la cartera pesada	Herramienta que evalúa y clasifica los importes pendientes de cobro. Salas, Pujadas & Lloret (2012)	Análisis documental cuyo instrumento es la guía de análisis documental pues se evalúa la documentación de clientes clasificados según esos criterios.	Cartera dudosa o morosa	N° de carteras vencidas más de 90 días en soles.	Razón
			Cartera dudosa subjetiva.	N° de carteras vencidas en soles.	
			Cartera fallida	N° de préstamos no cancelados en soles	
			Cartera vencida	Total de N° de préstamos vencidos en soles	

Fuente: Marco Teórico

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

- **Según su Finalidad**

Aplicada. Ya que se aplicó teorías existentes en el proceso de desarrollo investigativo, con el fin de identificar un problema para su futura solución. (Abanto, 2015).

- **Atendiendo al nivel de conocimiento que se adquieren la investigación es:**

Descriptivo: Abanto (2015) menciona que básicamente en este nivel de conocimiento se describen diferentes fenómenos, se ubica en el primer nivel de la investigación científica y utiliza la observación como método descriptivo.

Correlacional: Abanto (2015) tiene como finalidad que dio a conocer la relación que existe entre dos variables o más, es por ello que la presente investigación tiene como finalidad identificar si es que existe o no relación entre las variables en estudio.

- **Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio es:**

Transversal: Abanto (2015) son las investigaciones que estudian a la variable en un momento específico, comparan observaciones, grupos de estudios, etc., pero en un momento determinado, es por ello que la investigación se basara en el estudio de las variables en un tiempo exacto y específico.

- **Según el régimen de investigación es una:**

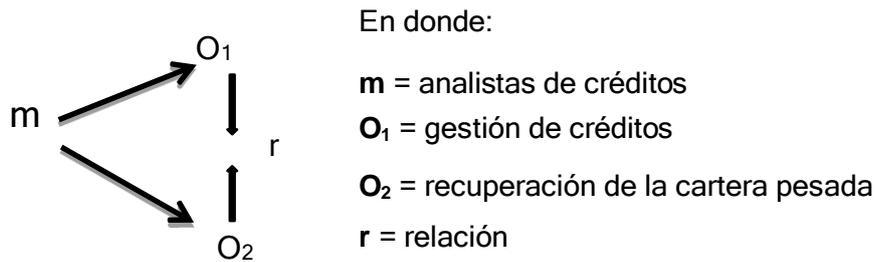
Investigación libre: Abanto (2015), pues el investigador en base al aprendizaje que realiza en su carrera profesional tiene la iniciativa de poner en práctica los conocimientos adquiridos, además la investigación es libre porque su tema fue elegido sin ninguna restricción y con la finalidad de desarrollar los conocimientos adquiridos.

Nivel de investigación

Correlacional: Abanto (2015), este tipo de alcance consiste en encontrar la relación que exista entre 2 o más variables, en una muestra y en un contexto en particular.

Diseño de investigación

No experimental: Hernández et al. (2010), ya que solo se realizó una única medición de cada una de las variables en un momento y lugar determinado para obtener toda la información y realizar el estudio en su modo natural sin manipularlas deliberadamente, por otro lado, se le considera también como **descriptivo correlacional** ya que buscó encontrar la relación entre las variables.



3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se llevó a cabo en Caja Arequipa, la cual se encuentra en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín.

3.3. Población y muestra

Población: Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población estuvo conformada por la documentación del área de créditos de Caja Paita, como son reglamentos de crédito, solicitudes de crédito, expedientes crediticios morosos, memoria institucional, estados financieros (Documentos considerados confidenciales)

Muestra: Según Tamayo (2012) La unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación.

Sobre estas consideraciones precisamos que el tipo de análisis al que se someterá la información es determinante para elegir la unidad de análisis.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, la cual está conformada por los documentos de crédito de los 20 analistas de crédito, a la cual se denomina muestra censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de Investigación

Para la recaudación de información del presente trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas:

Tabla 3: *Técnicas de investigación*

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gestión de crédito.	Análisis de documentos	Lista de cotejo
Recuperación de la cartera pesada.	Análisis de documentos	Guía de análisis documental.

Fuente: *Elaboración propia.*

3.4.2. Instrumento de Investigación

Lista de cotejo: Abanto (2015), Consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar un puntaje, una nota o un concepto; así mismo, es entendido

básicamente como un instrumento de verificación, es decir, actúa como un mecanismo de revisión de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo; finalmente, puede evaluar cualitativa o cuantitativamente, dependiendo del enfoque que se le quiera asignar, o bien, puede evaluar con mayor o menor grado de precisión o de profundidad; por ello, las listas de cotejo poseen un amplio rango de aplicaciones y pueden ser fácilmente adaptadas a la situación requerida. (p.54)

En la presente investigación se utilizó como instrumento una lista de cotejo que permitió recaudar información sobre cómo se desarrolla la gestión de créditos en la entidad financiera, este instrumento fue elaborado por la investigadora, considerando las dimensiones e indicadores de la variable, expuesto en las bases teóricas.

Guía de análisis documental: Abanto (2015), menciona que la guía de análisis documental es un documento que ayuda a recaudar información sobre documentos o procesos que tiene o realiza una empresa respectivamente, esto permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. (p.05)

En la presente investigación la guía de análisis documental nos permitió recaudar información sobre la morosidad y en qué nivel se encuentra, de tal manera que se pueda determinar si la cartera pesada es recuperable o no dentro de la entidad financiera, este instrumento fue elaborado por la investigadora, considerando las formulas establecidas en las bases teóricas de la variable.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos estará conformada por el juicio de 2 profesionales expertos, los mismos que darán su visto bueno a los instrumentos evaluando: claridad, comprensibilidad y si se ajusta a las bases teóricas. Los jueces expertos considerados, son los siguientes:

- Lic. Adm. Mg. Anita Gatica Vela
- Lic. Adm. Mtro. Miguel Ángel Salazar Hidalgo

La confiabilidad de uno de los instrumentos que se emplearon en esta investigación, para la variable “gestión de créditos” fue corroborado mediante el coeficiente de Alfa de Crombach, siendo los siguientes, los criterios de fiabilidad:

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Alfa de Cronbach – Gestión de créditos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	14

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Los datos han sido recolectados en el campo in situ, cada analista será la unidad de análisis tanto para la gestión de sus créditos e índice de morosidad, en donde la lista de cotejo se llenó basándose en una auditoria que permitió un análisis de información a través de la observación y que ha sido cotejado con las respuestas de cada analista, en cuanto al índice de morosidad la guía de análisis documental ayudo a la toma de datos para el posterior cálculo de las ratios.

Los datos ha sido analizados en primera instancia con gráficos de barras y gráficos de sectores, luego de ello se correlacionó los resultados mediante el estadístico de chi cuadrado, utilizando el programa Spss21

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1. Conocer la gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

Dimensión I: Estándares de crédito para su otorgamiento

Tabla 4: Frecuencia de resultados de la dimensión estándares de crédito para su otorgamiento

Escala de medición	Frecuencia	%
Muy inadecuado	4	24%
Inadecuada	7	40%
Regular	3	18%
Adecuada	1	6%
Muy adecuada	2	12%
Total	20	100%

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores

Elaboración: propia

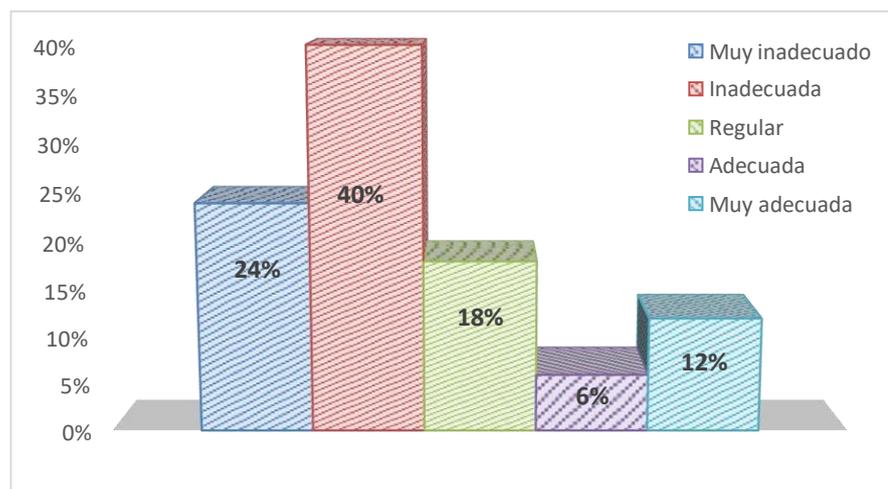


Gráfico 1: Estándares de crédito para su otorgamiento.

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores.

Interpretación

Cómo se puede observar en la figura 1, se muestra que la dimensión estándares de crédito para su otorgamiento, presenta un calificativo de 40% inadecuada y 24% muy inadecuada, esto debido a que se pudo cotejar que la mayoría de los analistas de crédito no hacen una revisión exhaustiva del expediente del solicitante, es más en algunos casos, aceptan declaraciones juradas por ingresos que no son sustentables, sin realizar las verificaciones correspondientes; poniendo en riesgo la capacidad del solicitante para cumplir con toda la obligación que está contrayendo; por otra parte también se pudo observar que no se realizan las verificaciones de las garantías que son expresadas en los expedientes.

Dimensión II: Términos de crédito

Tabla 5: Frecuencia de resultados para la dimensión términos de crédito

Escala de medición instrumento	Frecuencia	%
Muy inadecuado	9	53%
Inadecuada	3	18%
Regular	1	6%
Adecuada	2	12%
Muy adecuada	2	11%
Total	20	100%

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores

Elaboración: propia

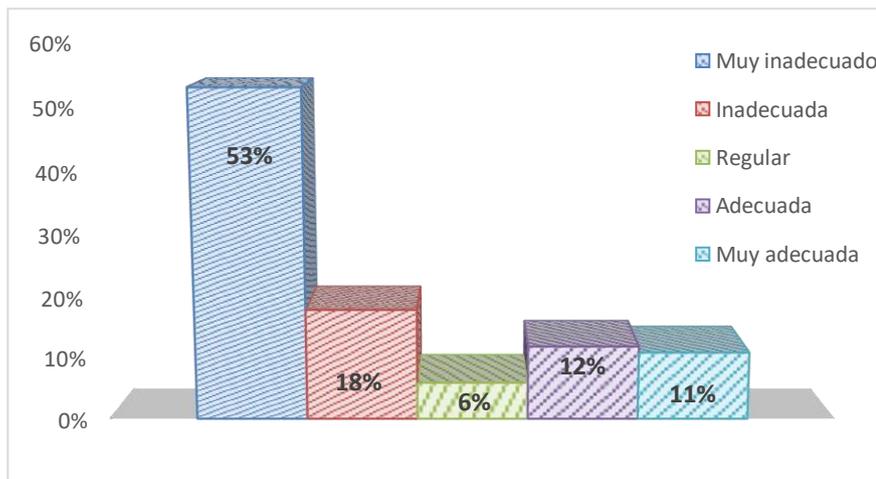


Gráfico 2: Términos de crédito.

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores.

Interpretación

Cómo se puede observar en la figura 2, se muestra que la dimensión términos de crédito, tiene un calificativo 53% muy inadecuada y 18% inadecuada, ya que se pudo cotejar que dentro de las actividades diarias de los asesores, no se encuentra el recordar a sus clientes sobre los beneficios por pronto pago, es más en algunos casos no se cumple con los descuentos por pronto pago, salvo que sea solicitado por los clientes; estos últimos, manifiestan que al recibir el crédito si fueron informados sobre este beneficio, pero en el tiempo esto suele olvidarse y cuando presentan un flujo económico fuerte van a tratar de saldar la deuda de manera inmediata pero no solicitan el descuento; por otra parte, contradictoriamente se ha podido observar que la mayoría de analistas buscan que sus clientes se endeuden en un periodo más largo, aduciendo que se generan cuotas más chicas y por ende más accesibles, obviando que a más tiempo puedan suscitarse otros riesgos que no permitan que los clientes poder pagar su préstamo.

Dimensión III: Supervisión de crédito

Tabla 6: Frecuencia de resultados de la dimensión supervisión de crédito

Escala de medición instrumento	Frecuencia	%
Muy inadecuado	8	47%
Inadecuada	5	29%
Regular	1	6%
Adecuada	1	6%
Muy adecuada	2	12%
Total	20	100%

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores

Elaboración: propia

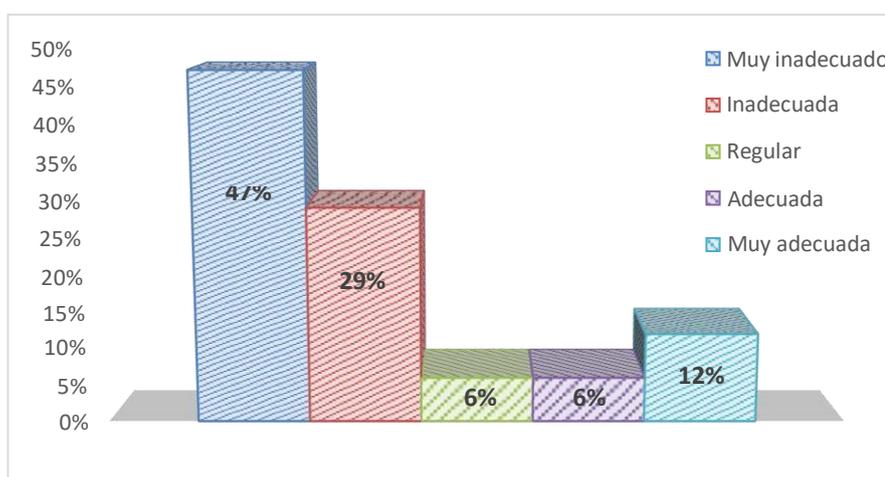


Gráfico 3: Supervisión de crédito.

Fuente: Instrumento aplicado a 20 colaboradores.

Interpretación

Cómo se puede observar en la figura 3, se muestra que la dimensión supervisión de crédito, presenta un calificativo 47% muy inadecuada y 29% inadecuada, ya que se pudo cotejar que, si bien existe un calendario de vencimiento de créditos, no se le hace un seguimiento adecuado, en algunas ocasiones los analistas llamaron a sus clientes morosos y ante la respuesta que pagaran en unos días, se desentienden y ya no constatan que realmente el pago se haya realizado; por otra parte, se observó que solo se trata de conciliar con los clientes morosos mayores

a 60 días, considerando que los que están en menos tiempo que este, no son considerados tan riesgosos; por otra parte, si las deudas no son canceladas, se derivan a las centrales de riesgo y al departamento legal para que se encarguen de ese problema.

4.2. Analizar la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

Para responder al objetivo se evaluaron la cartera de clientes vencidas al 31/12/2020.

Dimensión I: Cartera dudosa o morosa

Tabla 7: Cartera dudosa o morosa – N° de carteras vencidas más de 90 días

Carteras vencidas a 90 días al 31/12/2020				Observación
Fecha que se detectó la deuda	Código del cliente	Cuotas faltantes	Deuda total	
28/02/2020	T-0567	3	S/. 1,590.00	Estimación de las carteras vencidas a 90 días
30/01/2020	R-2939	2	S/. 587.00	
30/09/2020	C-1987	3	S/. 1,291.00	
30/06/2020	H-1029	3	S/. 1,011.60	
15/02/2020	T-393	4	S/. 1,302.27	
16/09/2020	H-546	2	S/. 812.34	
14/04/2020	V-736	2	S/. 822.86	
11/07/2020	J-976	2	S/. 1,419.01	
01/05/2020	R-0896	3	S/. 1,312.00	
15/07/2020	I-4563	3	S/. 1,980.00	
02/11/2020	B-3674	1	S/. 250.00	
20/08/2020	Y-3121	2	S/. 500.00	
TOTAL			S/. 12,878.08	

Fuente: Elaboración Propia.

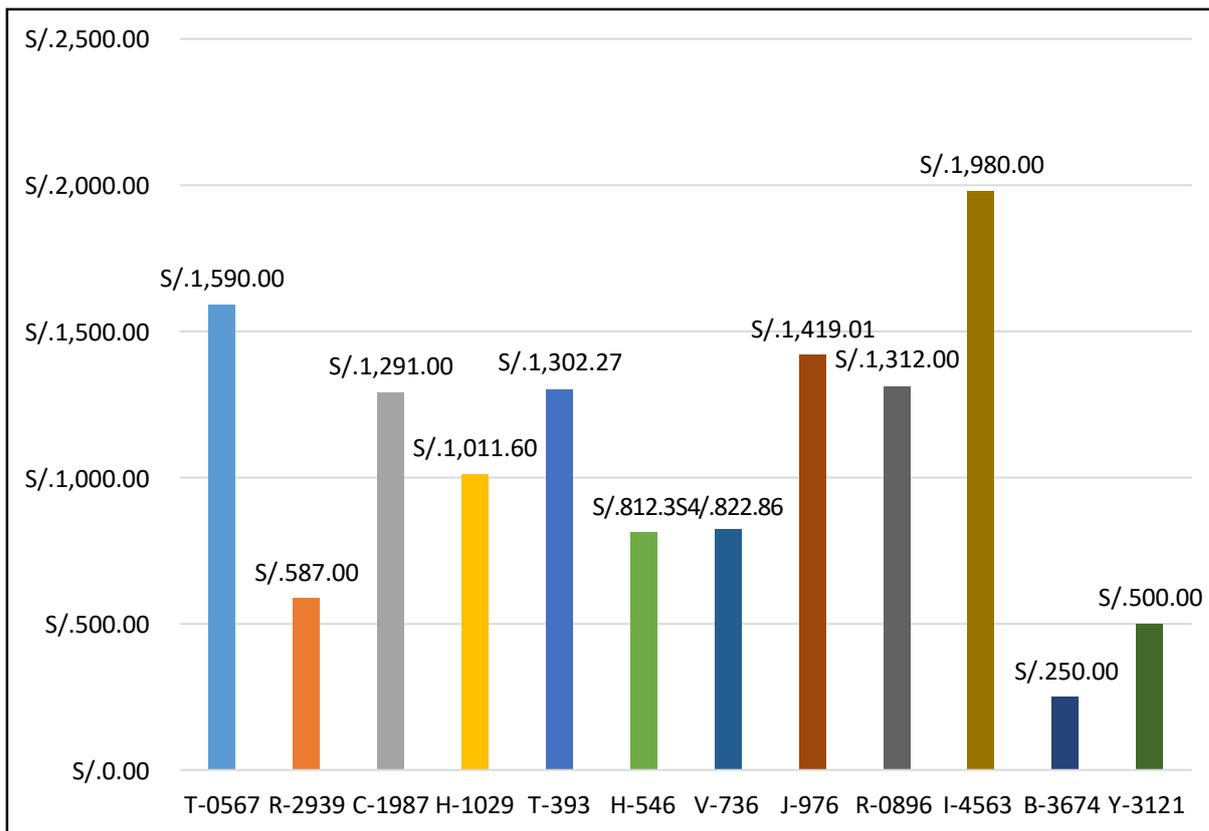


Gráfico 4: Cartera dudosa o morosa - N° de carteras vencidas más de 90 días

Fuente: Guía de análisis documental.

Interpretación

De la tabla y la figura 4 podemos deducir que Caja Arequipa no cuenta en su mayoría de los casos con clientes responsables, lo que ha generado pérdidas enormes a la empresa, ya que la cartera vencida por más de 90 días, es considerable una cartera casi irre recuperable y suma un monto total de S/. 12,878.08, esto básicamente a causa de una mala práctica y ausencia de políticas de crédito y cobranza.

Dimensión II: Cartera dudosa subjetiva

Tabla 8: Cartera dudosa subjetiva – N° de carteras vencidas en soles

Carteras dudosas al 31/12/2020					Observación
Fecha que se detectó la deuda	Código del cliente	Cuotas faltantes	Deuda total	Días de retraso	
28/11/2020	T-0567	2	S/. 590.00	5 días	Estimación de las carteras dudosas.
30/11/2020	R-2939	1	S/. 287.00	15 días	
30/10/2020	C-1987	1	S/. 191.00	10 días	
30/09/2020	H-1029	3	S/. 911.60	30 días	
15/12/2020	T-393	3	S/. 802.27	30 días	
16/12/2020	H-546	1	S/. 250.34	5 días	
14/12/2020	V-736	2	S/. 222.86	30 días	
TOTAL			S/. 3,255.07		

Fuente: Elaboración Propia

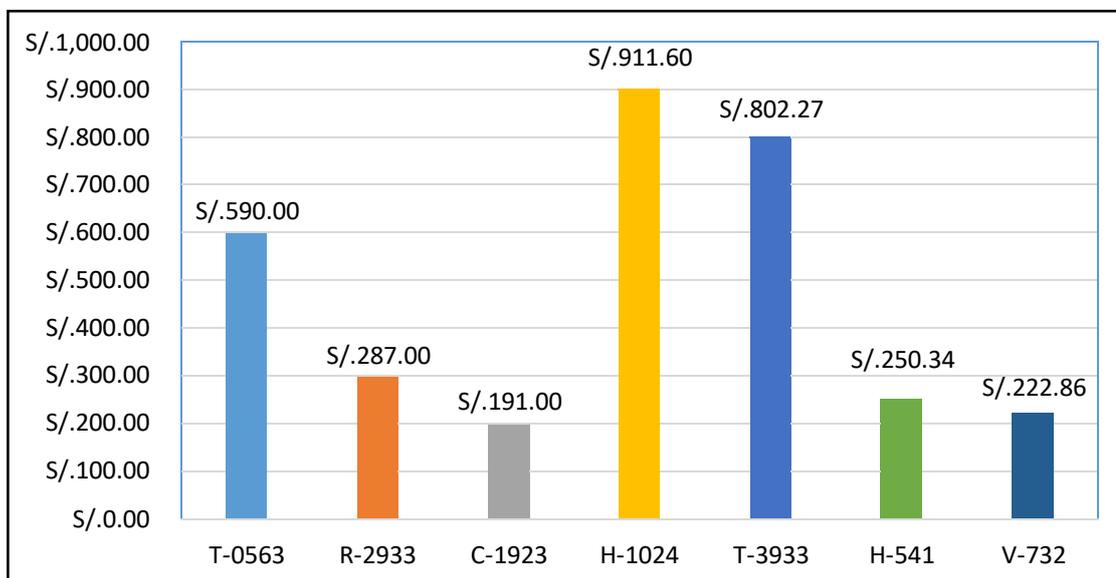


Gráfico 5: Cartera dudosa subjetiva - N° de carteras vencidas en soles

Fuente: Guía de análisis documental.

Interpretación

La cartera dudosa, son clientes con fechas vencidas de pago, donde aún pueden ser considerados como carteras recuperables, dicha cartera suma un total de S. / 3,255.07 soles, donde el día más alto de retraso es de 30 días, el cual es considerado cartera peligrosa, ya que pelagra su recuperación.

Dimensión III: Cartera fallida

Tabla 9: Cartera fallida – número de préstamos no cancelados en soles

Cuotas no canceladas al 31/12/2020				Observación
Fecha que se detectó la deuda	Código del cliente	Cuotas faltantes no canceladas	Monto no cancelado	
12/02/2020	Z-0566	2	S/. 590.00	Estimación de las carteras no canceladas/irrecuperables
24/01/2020	R-2939	2	S/. 587.00	
23/09/2020	F-1987	1	S/. 291.00	
30/07/2020	G-1024	1	S/. 111.60	
15/04/2020	T-393	2	S/. 602.27	
16/09/2020	H-546	2	S/. 212.34	
14/04/2020	J-7361	1	S/. 222.86	
TOTAL			S/. 2,620.07	

Fuente: Elaboración Propia

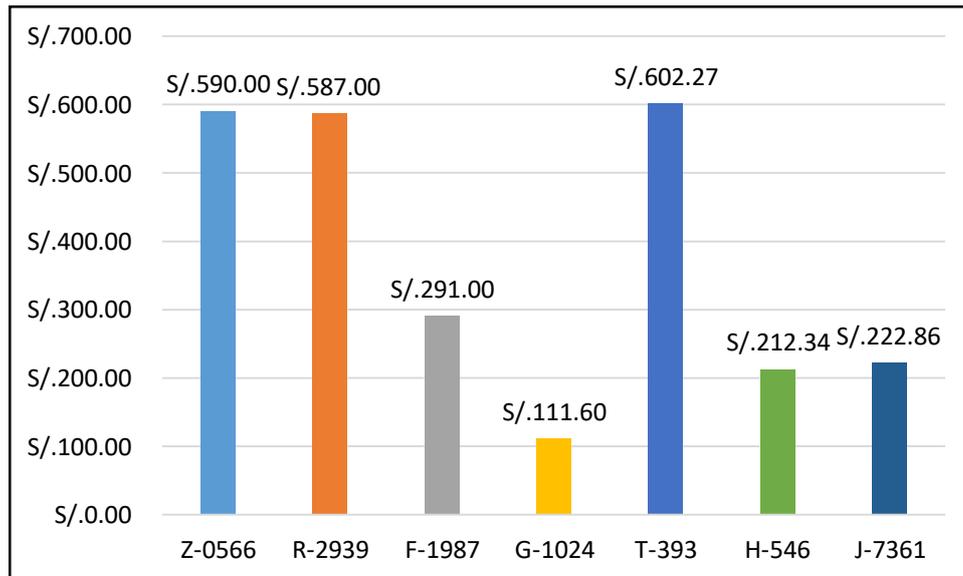


Gráfico 6: Cartera fallida - número de préstamos no cancelados en soles

Fuente: Guía de análisis documental.

Interpretación

De la tabla y el gráfico 6 podemos decir que la cartera fallida dentro de Caja Arequipa al 31/12/2020 suman un monto total de S/. 2,620.07, el cual es considerado irrecuperable, muchos de ellos se encuentran en procesos judiciales, el cual trae costos adicionales a la empresa.

Dimensión IV: Cartera vencida

Tabla 10: Cartera vencida – total N° de préstamos vencidas en soles al 31/12/2020

Carteras vencidas a 90 días al 31/12/2020			
Fecha que se detectó la deuda	Código del cliente	Cuotas faltantes	Deuda total
28/02/2020	T-0567	3	S/. 1,590.00
30/01/2020	R-2939	2	S/. 587.00
30/09/2020	C-1987	3	S/. 1,291.00
30/06/2020	H-1029	3	S/. 1,011.60

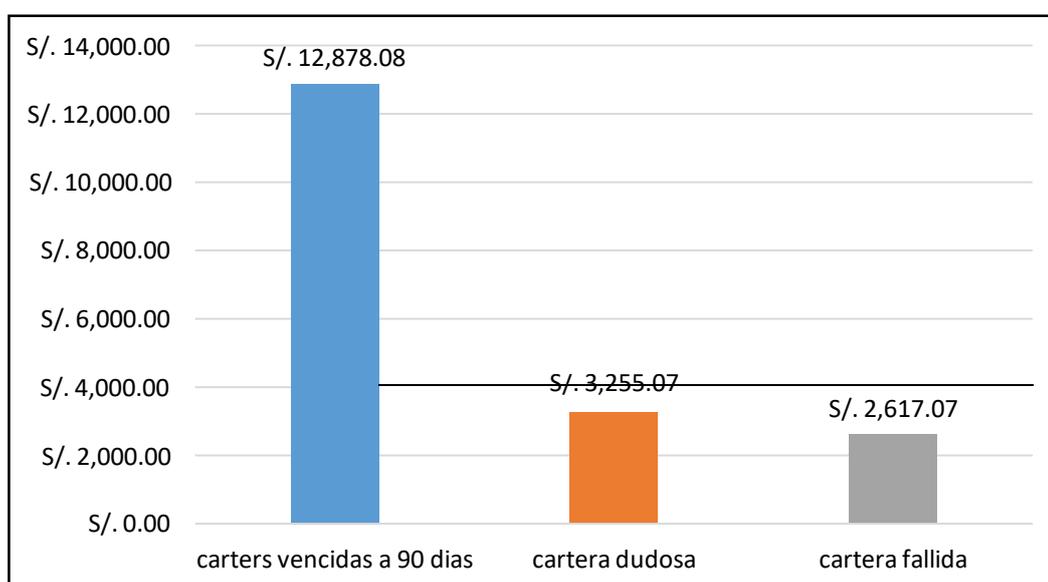
15/02/2020	T-393	4	S/. 1,302.27
16/09/2020	H-546	2	S/. 812.34
14/04/2020	V-736	2	S/. 822.86
11/07/2020	J-976	2	S/. 1,419.01
01/05/2020	R-0896	3	S/. 1,312.00
15/07/2020	I-4563	3	S/. 1,980.00
02/11/2020	B-3674	1	S/. 250.00
20/08/2020	Y-3121	2	S/. 500.00
Sub total			S/. 12,878.08
carteras dudosas al 31/12/2020			
28/11/2020	T-0563	2	S/. 590.00
30/11/2020	R-2933	1	S/. 287.00
30/10/2020	C-1923	1	S/. 191.00
30/09/2020	H-1024	3	S/. 911.60
15/12/2020	T-3933	3	S/. 802.27
16/12/2020	H-541	1	S/. 250.34
14/12/2020	V-732	2	S/. 222.86
Sub total			S/. 3,255.07
Cartera fallida al 31/12/2020			
Fecha que se detectó la deuda	Código del cliente	cuotas faltantes no canceladas	monto no cancelado
12/02/2020	Z-0566	2	S/. 590.00
24/01/2020	Y-2939	2	S/. 587.00
23/09/2020	F-1987	1	S/. 291.00
30/07/2020	G-1024	1	S/. 111.60
15/04/2020	T-393	2	S/. 602.27
16/09/2020	H-546	2	S/. 212.34
14/04/2020	J-7361	1	S/. 222.86
Sub total			S/. 2,620.07
Total			S/ 18, 750.22

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11: Resumen del total de las carteras vencidas al 31/12/20

	MONTO
Carteras vencidas a 90 días	S/. 12,878.08
Cartera dudosa subjetiva	S/. 3,255.07
Cartera fallida	S/. 2,620.07
Total	S/. 18,750.22

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 7:** Resumen del total de las carteras vencidas al 31/12/20

Fuente: Guía de análisis documental.

Interpretación

La tabla 11 y el gráfico 7 muestran la cartera pesada total de Caja Arequipa, las carteras vencidas a 90 días, las carteras dudosas y las carteras fallidas, donde el total de las carteras vencidas suman un total de S/. 18,750.22 soles, siendo la cartera vencida a 90 días la más alta con un monto de S/ 12, 878.08, seguido por la cartera dudosa con vencimiento menos a 30 días, que suma un monto total de S/. 3,255.07, finalmente la cartera fallida, que es la cartera irre recuperable suma un

monto total de S/. 2,620.07, sin duda alguna la empresa está generando una pérdida considerable, esto en función a una clara falta de gestión de créditos, de manera adecuada.

4.3. Determinar la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.

Debido a que las variables tienen una escala de medición diferente, como es el caso de la variable gestión de créditos, que se ha trabajado con una escala de medición ordinal y para la variable recuperación de la cartera pesada con una escala de medición de razón, se procedió a realizar el estadístico de chi cuadrado.

Tabla 12: Prueba de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52.000 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	13.125	4	.000
Asociación lineal por lineal	.000	1	.000
N de casos válidos	7		

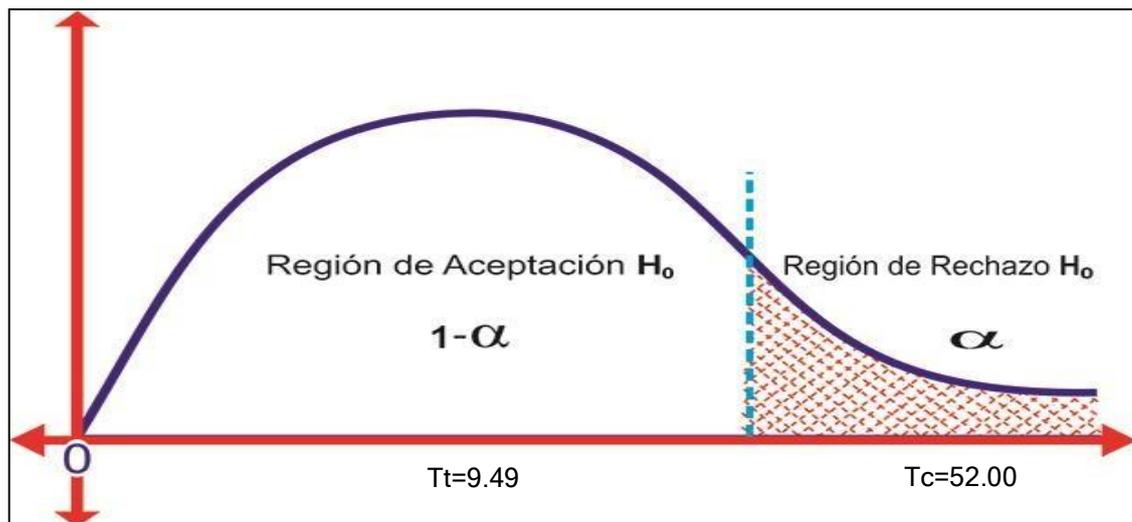
a. 90 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Mediante el uso del Programa SPSS 21, se pudo realizar el análisis de correlación de Chi Cuadrado, en base a que las escalas de medición son diferentes y de acuerdo al criterio estadístico es necesario aplicar el Chi Cuadrado.

Tabla 13: *Tabla de distribución del chi cuadrado.*

Gestión de créditos y recuperación de la cartera pesada.	GRADOS DE LIBERTAD	χ^2_c	Nivel de significancia	χ^2_t	DECISIÓN
	4	52.00	0.05	9.49	Se rechaza la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Distribución de chi cuadrado

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación.

El estadístico χ^2_c encontrado es de 52.00, con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) y el chi tabular es de 9.49, lo que indica que ambas variables no son independientes, es decir, existe relación entre ellas, esto permite concluir que, si se trabaja uno de ellas, en este caso la gestión de créditos, se mejorará la recuperación de la cartera pesada.

CAPÍTULO IV:

DISCUSIÓN

Después de la recolección de datos a través de los instrumentos planteados, los cuales ayudaron a conocer los resultados de ambas variables, se pasa a contrastarlas con las teorías y antecedentes expuestos dentro de la investigación, cada una de ellas relacionadas con las variables en estudio, permitiendo tener un mayor panorama de la importancia de los resultados obtenidos en la presente investigación.

El análisis de la variable gestión de créditos en la Caja Arequipa, dio como resultado, que es inadecuado, ya que se pudo observar que los analistas de crédito no vienen desarrollando sus labores de manera adecuada; los resultados mostraron que no se realiza una buena evaluación de los expedientes para la solicitud de crédito; no se chequea el estado de las garantías y los ingresos que tienen para poder cumplir con esta obligación; además se pudo verificar que no se incentiva a los clientes a pagar sus créditos antes de tiempo, si tuviera las posibilidades; por otra parte, se considera más rentable para la entidad financiera otorgar los créditos en periodos largos, sin embargo esto es muy riesgoso ya que existe incertidumbre sobre las posibilidades futuras del cliente para pagar; los resultados obtenidos guardan relación con lo expuesto por el autor Santandreu (2010), quien menciona que la gestión del crédito es la administración de los créditos otorgados al cliente, la supervisión de ellos es muy importantes y para ello se debe tener en cuenta el rendimiento económico, la objetividad, las garantías, funciones, la Innovación, competitividad del personal y control de las actividades; asimismo los resultados y las bases teóricas coinciden con la investigación de Hidalgo (2013) quien concluye que la gestión de créditos conlleva

el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza; acciones que no se están cumpliendo en Caja Arequipa; finalmente, también coincide con la investigación de Del Águila (2020) que concluye que, en análisis de los créditos otorgados por la empresa "BARTHE PUSCAN LUIS" E.I.R.L. fue deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito; por otro lado se evidenció la falta de comunicación entre las áreas de ventas y cobranza y no se capacitan al personal encargado de los cobros a los clientes; así mismo, las políticas de cobranza están mal establecidas, de ella se deduce el porqué de la baja liquidez disponible para la empresa; algunos de estos aspectos también son considerados falencias en Caja Arequipa.

Con respecto a la variable recuperación de la cartera pesada, los resultados obtenidos a través de la información financiera entregada por Caja Arequipa, demostró que en la mayoría de los casos no se cuenta con clientes responsables, lo que ha generado pérdidas a la empresa, ya que la cartera vencida por más de 90 días suma un monto total de S/. 12,878.08, esto es a causa de una mala práctica de la gestión de créditos; en cuanto a la cartera dudosa subjetiva con fechas vencidas de pago, son consideradas carteras recuperables, las que suman un total de S. / 3,255.07 soles, el cual es considerado cartera peligrosa ya que peligra su recuperación; en cuanto a la cartera fallida al 31/12/2020 suman un monto total de S/. 2,620.07, el cual ya es considerado irrecuperable, por eso,

muchos de ellos se encuentran en procesos judiciales y la cartera vencida se encontró con una deuda de S/. 18,750.22 soles; estos resultados coinciden con la investigación de Revelo (2013), quien concluye que, las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas; la empresa “Profemac” cuenta con una misión y visión que no se relacionan directamente con las actividades que ejecuta actualmente, por no existir políticas adecuadas a los estándares de créditos que establece, y por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan la pauta para la correcta operatividad de la empresa; asimismo, coincide con la investigación de Vela & Uriol (2014), concluyen, que dentro de la calidad de la cartera, ésta se encuentra explicada por un compuesto de variables de temple macroeconómico los cuales están relacionados con el ciclo en el que se verifique el producto y en lo microeconómico, como la eficiencia y gestión de costos operativos, el nivel de solvencia de las entidades, la tasa de crecimiento de los activos rentables, en el modelo se encuentra que el coeficiente de la determinación significativo está corroborada con la relevancia global, pero la prueba de hipótesis “f”, nos presenta que se deben incluir más variables en la explicación del modelo.

CONCLUSIONES

- La variable gestión de créditos en la Caja Arequipa, es inadecuada, ya que los analistas de crédito no vienen desarrollando sus labores de manera adecuada, no se realiza una buena evaluación de los expedientes para la solicitud de crédito; no se chequea el estado de las garantías y los ingresos que tienen para poder cumplir con esta obligación; además no se incentiva a los clientes a pagar sus créditos antes de tiempo, si pudiera tener las posibilidades; se considera más rentable para la entidad financiera otorgar los créditos en periodos largos, sin embargo esto es muy riesgoso en función a las posibilidades futuras del cliente para pagar. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.
- La recuperación de la cartera pesada, presenta índices desfavorables, ya que la mayor parte de esta, está conformada por una cartera morosa o dudosa (más de 90 días) casi irrecuperable, así como la cartera fallida la cual es considerada irrecuperable y fueron derivadas al área legal, todo esto representa una alta cartera vencida; básicamente a causa de una mala práctica y ausencia de una buena gestión de créditos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.
- El estadístico chi cuadrado indica que ambas variables no son independientes, por lo tanto, existe relación entre ellas, esto permite concluir que, si se trabaja uno de ellas, en este caso la gestión de créditos, mejorará la recuperación de la cartera pesada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H_0 de la investigación.

RECOMENDACIONES

- El gerente financiero de Caja Arequipa debe establecer los límites de crédito para cada cliente; cuando un cliente cruce el primer límite de riesgo se activa una primera alarma que sirve para recopilar información adicional y llevar a cabo acciones preventivas; cuando se cruce el segundo límite, ya se procede a inhabilitar toda posibilidad de realizar nuevos créditos a dicho cliente.
- Mantener los datos históricos con información del comportamiento de pago de los clientes, además, la solvencia de los clientes se puede verificar a través de documentos sustentatorios, que garanticen que las deudas serán canceladas; asimismo, los otros departamentos pueden contribuir como filtros para analizar el comportamiento de los clientes; por lo tanto, se puede ahorrar mucho dinero y ser más efectivos con el trabajo en equipo.
- El analista de créditos debe separar la cartera de morosidad, basándose en criterios objetivos que permitan clasificar a los morosos en varias categorías según los problemas del cliente (no actuar igual con un cliente antiguo que con uno nuevo), importe de la deuda, días de retraso, nivel real de riesgo y número de créditos no pagados acumulados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, W. (2015). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía de aprendizaje. Universidad Cesar Vallejo.

Aguilar, M. & Camargo, G. (2002), Economía y Sociedad 62. CIES. Recuperado de:http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf

Baños, M. & Pérez, R. (2014). “Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez, en las empresas del Municipio de San Salvador, dedicadas a la importación y comercialización de piso cerámico”. (Tesis de titulación). Universidad de El Salvador. Salvador.

Borda, J. (2014) Determinantes del comportamiento de la calidad de la cartera crediticia en instituciones microfinancieras en la Región Puno, periodo 2010 - 2014. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.

Brachfeld, W. (2001) Análisis del moroso profesional. Barcelona, España: Profit Editorial.

Cano, J. (2011), Contra el Fraude: Prevención e Investigación en América Latina. Primera Edición - Buenos Aires. Ediciones Garnica S.A.

Castillo, L., Córdova, K., y Torres, G. (2016) Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Industrial CCT S.R.L. en el distrito de Comas, en el año 2013. Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima, Perú.

Chica, R. y López, C. (2015), Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poison S.A., del período 2013-2014. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Coral, F. (2012). Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, Enero 2004 - Julio 2010. Universidad de Piura. Perú.

Del Valle, E. (s.n.) Crédito y cobranzas. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Domínguez, V. Damián, J. Feijoo, B. Gómez, P., Ferré, J. González, P. et al. (2010). Reflexiones para la reforma concursal. Madrid. Editorial Reus. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xNiYGzfM3fwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Fernández, S. (2008), Recuperación de Créditos. Barcelona, España.

García, L. (2012), Economía para todos. Editorial RBA. Libros.

García, H. (2013), Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en El Grupo Villar y sucursales en el Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador.

Guillén, E. (2002) Elementos básicos de la gestión financiera. Autores Editores. México.

Hidalgo, E. (2013). Influencia del control interno en la gestión de Créditos y cobranzas en una empresa de servicios de prensa digital en Lima-cercado. Lima. Perú.

Jiménez, T. (2007) Marco Conceptual del Control Interno. Editorial Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: Nº 2015-12679. Lima. Perú.

Llaza, M (2010). Elementos básicos del control, la auditoría y revisión fiscal. Autores Editores.

Marcuse, N. (2013) Auditoría Financiera. Editorial ECOE.

Montes, A. (2014). La administración del departamento de créditos y cobranzas en empresas farmacéuticas. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610.pdf>

Revelo, S. (2013), Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tulcán, Ecuador.

Salas, O. Pujadas, P. & Lloret, P. (2012). Auditoría Financiera Profit Editorial .
Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=Co04uR7irXcC&pg=PA350&dq=analisis+de+cartera+de+una+entidad+financiera&hl=es&sa=X&ve>

Santandreu, L. (2010) Gestion de créditos. España. Primera edición Editorial Deusto. Recuperado el 30 de Octubre. Del 2015 de
<https://books.google.com.pe/books?id=noQfjDVfPsoC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+creditos&hl=es&sa=X&ved=>

Vela, L. & Uriol, J. (2014). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Gestión de créditos y su relación con la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?	Determinar la relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020	<p>Hi: La relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020, es directa y significativa.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión de créditos y la recuperación de la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.</p>	Gestión de créditos	<p>Según su Finalidad: Investigación Aplicada</p> <p>Según su Carácter: Investigación Correlacional</p> <p>Según su Alcance Temporal: Investigación Transversal</p>
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo es la gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?	Conocer la gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.	La gestión de créditos en la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020 es inadecuada.	Recuperación de la cartera pesada	<p>La técnica que se utilizará para la presente investigación es: La observación y el análisis documental.</p> <p>El instrumento es la lista de cotejo y la guía de análisis documental.</p>
¿Cómo está conformada la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020?	Analizar la cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020.	La cartera pesada de la Caja Arequipa de la ciudad de Tarapoto, periodo 2020 está conformada mayormente por cartera dudosa o morosa.		<p>POBLACIÓN</p> <p>Acervo documental del área de créditos.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Muestra censal</p>

Anexo 2: Lista de cotejo para evaluar la gestión de créditos.



Autor: Bach. Angela Vanesa Casique Fernandez

Buenos días / tardes:

Objetivo: Recabar información sobre la gestión de créditos en la Caja Arequipa.

CARGO: Analista de créditos
ÁREA DE TRABAJO: Operaciones
CÓDIGO DEL ANALISTA DE CRÉDITO:

Escala de calificación:

1	2	3	4	5
Muy inadecuado	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada

Estándares de crédito para su otorgamiento						
Características del solicitante		1	2	3	4	5
1	Se realiza una revisión exhaustiva del historial de deudas de los solicitantes.					
2	Los analistas de Caja Arequipa revisan los montos de los préstamos que obtuvo anteriormente el solicitante y como lo afronto.					
Capacidad		1	2	3	4	5
3	Se califica de manera adecuada la capacidad de pago que tenga el solicitante del crédito.					
4	Se verifica el flujo de efectivo que maneja el solicitante; sobre todos sus gastos y obligaciones, así como de todos aquellos ingresos que sean sustentables.					

Colateral		1	2	3	4	5
5	Se realiza un inventario de los bienes que posee el solicitante, para asegurar el cumplimiento total de la deuda.					
6	Se realiza una evaluación de la calidad de las garantías del solicitante.					
Términos de crédito						
Descuento por pronto pago		1	2	3	4	5
7	Se manejan descuentos atractivos para los clientes por pago anticipado de sus créditos.					
8	Se incentiva a realizar pagos anticipados de crédito a los clientes.					
Periodo de crédito		1	2	3	4	5
9	Se consideran periodos de crédito adecuados para pagar las deudas, según los montos.					
10	Existen criterios adecuados para reducir todo tipo de riesgos para establecer el periodo del crédito.					
Supervisión de crédito						
Calendario de vencimientos		1	2	3	4	5
11	Las fechas de pago establecidas por los asesores, para los pagos mensuales del crédito, están en función a la disposición de efectivo del solicitante.					
12	Los montos establecidos para los pagos mensuales de los crédito, pueden ser cancelados sin dificultad.					
Antigüedad de la deuda		1	2	3	4	5
13	Se toman las medidas correspondientes con los clientes que no cumplen con el pago puntual de los créditos.					
14	Los montos de mora establecidos a los clientes que no realizan el pago mensual en la fecha indicada en el cronograma, son adecuados.					

**Anexo 3: Guía de análisis documental para evaluar la recuperación
de la cartera pesada.**



Autor: Bach. Angela Vanesa Casique Fernandez

Para la evaluación de la recuperación de la cartera pesada, se tendrá en cuenta los siguientes indicadores, para medir la capacidad de recuperación de la entidad financiera Caja Arequipa.

Cartera dudosa o morosa	FORMULA	Fecha	Deuda
	<i>N° de carteras vencidas más de 90 días en soles.</i>		
Cartera dudosa subjetiva	FORMULA	Fecha	Deuda
	<i>N° de carteras vencidas en soles</i>		
Cartera fallida	FORMULA	Fecha	Deuda
	<i>N° de préstamos no cancelados en soles</i>		
Cartera vencida	FORMULA	Fecha	Deuda
	<i>Total de N° de préstamos vencidos en soles</i>		

Anexo 4. Validez de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto :
 Institución donde labora :
 Especialidad :
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) :

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: presentación de reclamos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: presentación de reclamos					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: presentación de reclamos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: presentación de reclamos					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Cargo y Nombre del jurado calificador

DNI:

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto :
 Institución donde labora :
 Especialidad :
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Cacique

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: imagen corporativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: imagen corporativa .					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: imagen corporativa de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: imagen corporativa .					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Cargo y Nombre del jurado calificador

DNI: