

VICERECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA
MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y
CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014

PRESENTADO POR:

Bach. EDMUR SOTOMAYOR QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y
DIRECCION DE EMPRESAS

LIMA - PERÚ

2018



VICERECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TITULO DE LA TESIS

“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA
MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y
CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014

LINEA DE INVESTIGACION

FINANZAS

EJE TEMATICO

FINANZAS CORPORATIVAS

ASESOR

DOCTOR REGULO VILLEGAS MAS

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por el apoyo incondicional que me han dado en cada etapa de mi vida y por su ejemplo de perseverancia, dedicación y trabajo, mis Hermanos.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la maestría por las enseñanzas impartidas, con gratitud a mi asesor y cada una de las personas que contribuyeron en este proyecto para su materialización.

EDMUR

RECONOCIMIENTO

A los Profesores de la maestría de la Universidad Alas Peruanas, que contribuyeron en este proyecto para su materialización.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
INDICE	vi
INDICE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO METODOLÒGICO.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	5
1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL.....	5
1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	5
1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	6
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

1.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	14
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	65
CAPÍTULO III.....	71
HIPÓTESIS Y VARIABLES	71
3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	71
3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	71
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALDE LAS VARIABLES...	71
CAPÍTULO IV.....	73
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	73
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	73
4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	73
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	75
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	76
CAPÍTULO V	82

RESULTADOS.....	82
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	82
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL	106
5.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD	106
CONTRASTACION DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	106
HIPÓTESIS SECUNDARIAS	107
CAPÍTULO VI.....	110
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	110
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
ANEXO 01.....	126
ANEXO 02.....	128
ANEXO 03.....	134
ANEXO 04.....	139
ANEXO 05.....	141
ANEXO 06.....	145
ANEXO 07.....	146
ANEXO 08.....	148

INDICE TABLAS

Contenido	Pag
Tabla 1 Operacionalización de Variables	71
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de Expertos	77
Tabla 3 Estadística de confiabilidad	78
Tabla 4 Mision de CMAC	90
Tabla 5 Verificación domiciliaria	91
Tabla 6 Conocimiento de beneficios CMAC	92
Tabla 7 Herramientas de evaluación	92
Tabla 8 Políticas de evaluación crediticia	93
Tabla 9 Herramientas de Evaluación de Crédito.....	94
Tabla 10 Capacidad de pago de los usuarios	95
Tabla 11 Colaterales.....	95
Tabla 12 Análisis de capital de usuarios	96
Tabla 13 Requisitos para el otorgamiento de crédito.....	97
Tabla 14 Nivel de morosidad	98
Tabla 15 Mora causada en el proceso de evaluación	98
Tabla 16 Mora causada en el proceso de recuperación.....	100
Tabla 17 Políticas de crédito	102
Tabla 18 Prestamos en otros bancos	103
Tabla 19 Evaluación crediticia prestamos informales	104
Tabla 20 Políticas de crédito	104
Tabla 21 Reglamento de créditos de las CMAC	105
Tabla 22 Prueba de chi-cuadrado	107
Tabla 23 Prueba de chi cuadrado	107

Tabla 24 Prueba de chi-cuadrado	108
Tabla 25 Prueba de chi-cuadrado	108

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Pag
Figura 1. Los efectos de la morosidad en la cuenta de resultados	51
Figura 2. Cargo	82
Figura 3. Instrucción	83
Figura 4. Profesión	84
Figura 5. Tiempo de servicios.....	84
Figura 6. Tiempo de Ejercicio Profesional	85
Figura 7. Administración de Riesgos	86
Figura 8. Administración de Riesgo	87
Figura 9. Administración efectiva de riesgo	87
Figura 10. Administración de riesgo crediticio.....	88
Figura 11. Conocimiento de normas	89
Figura 12. Usuarios de CMAC	90
Figura 13. Conocimiento de la Misión.....	91
Figura 14. Verificación domiciliaria.....	91
Figura 15. Beneficios de la CMAC.....	92
Figura 16. Políticas de evaluación	93
Figura 17. Herramientas de Evaluación Crediticia	93
Figura 18. Herramientas de evaluación.....	94
Figura 19. Capacidad de pago.....	95
Figura 20. Colateral.....	96
Figura 21. Análisis de capital.....	96
Figura 22. Cumplimiento de requisitos.....	97
Figura 23. Nivel de Morosidad	98

Figura 24. Mora causada en el proceso de evaluaciòn.....	99
Figura 25. Mora causada proceso de recuperaciòn	101
Figura 26. Políticas de crèdito.....	103
Figura 27. Prèstamos de otros Bancos	103
Figura 28. Prèstamos informales.....	104
Figura 29. Políticas de Crèdito.....	105
Figura 30. Conocimiento de reglamento de crèdito	105

RESUMEN

El análisis de las estrategias de riesgo crediticio en las Cajas municipales de ahorro y crédito del Distrito de Villa el Salvador busca determinar el grado de incidencia en la morosidad crediticia en el periodo 2014. La permanente volatilidad de los factores que viene experimentando el contexto socio económico en cada uno de los países del mundo como resultado de la globalización razón por la cual deben establecer exigencias e implementar las técnicas de evaluación crediticia relacionados con la capacidad de pago y endeudamiento en las entidades micro financieras en las cuales se pudo observar preocupaciones enjendradas por el riesgo crediticio y los elevados índices de morosidad, la cual genera cierto grado de incertidumbre en las instituciones micro financieras.

Se debe destacar los aportes del análisis de las estrategias de administración de riesgo crediticio como técnica que viabiliza el logro de objetivos respecto al índice de morosidad que afecta a las instituciones financieras, como componentes centrales que permitieron la formulación del problema de investigación, y en cuya puesta en marcha del plan de investigación ha tenido como consecuencia de que el ámbito de estudio se centre en los datos recabados a los Funcionarios y trabajadores para identificar la relación de administración del riesgo crediticio con la morosidad de las CMAC.

De otro lado, el presente estudio contiene como resultados descriptivos el reporte de instrumentos (encuesta) aplicadas a los funcionarios y trabajadores de las CMAC cuyas tablas de distribución de frecuencias contienen información relevante para su análisis que confirman que la administración de riesgo se relaciona con la morosidad, asimismo, la administración de riesgo en las dimensiones de políticas de crédito y herramientas de evaluación de créditos también se relacionan positiva y significativamente con la morosidad de las CMAC.

Palabras clave: riesgo crediticio, Morosidad.

ABSTRACT

The analysis of credit risk strategies in the savings and credit Municipal Savings Banks of the Villa el Salvador District seeks to determine the degree of incidence in credit default in the 2014 period. The permanent volatility of the factors that the socio-economic context has been experiencing in each of the countries of the world as a result of globalization, which is why they must establish requirements and implement credit assessment techniques related to the ability to pay and the indebtedness in micro-financial entities in which it was possible to observe concerns generated by the credit risk and the high delinquency rates, which generate a certain degree of uncertainty in the microfinance institutions.

The contributions of the analysis of credit risk management strategies should be highlighted as a technique that makes it possible to achieve objectives with respect to the delinquency rate that affects financial institutions, as central elements that allowed the formulation of the research problem, and in which The implementation of the research plan has resulted in the scope of the study focusing on the data collected from officials and workers to identify the credit risk management relationship with the CMAC delinquency.

On the other hand, the present study contains as descriptive results the report of instruments (survey) applied to officials and workers of the CMAC whose frequency distribution tables contain information relevant to their analysis that confirm that risk management is related to delinquency Likewise, the risk management in its dimensions of credit policies and credit evaluation tools are also positively and significantly related to the CMOS delinquency.

Keywords: credit risk, delinquency.

INTRODUCCIÓN.

La incursión del sistema bancario y no bancario en nuestro caso específico las Cajas Municipales de ahorro y crédito al sector de las microfinanzas en el Distrito de Villa el Salvador demuestran que esta ha sido una opción atractiva. Al ser así, la existencia de las microfinanzas responde a la necesidad de liquidez mediante créditos tienen los sectores socioeconómicos más bajos de la población y cuyo acceso al sistema financiero es poco o casi nulo. El objetivo del presente trabajo es evaluar las técnicas para disminuir el índice de morosidad mediante la efectiva administración de estrategias de administración de riesgo crediticio en las Cajas Municipales de ahorro y crédito regulado y no regulado. Para el cual hemos desarrollado nuestra investigación en 5 capítulos, Capítulo I planteamiento del problema distinguiendo las características y el comportamiento del sistema micro financiero regulado.

En el capítulo II Marco teórico cabe resaltar la revisión de investigaciones realizadas previamente con la finalidad de identificar los respectivos indicadores propuestos por los distintos autores, los cuales buscan explicar las estrategias de administración de riesgo crediticio para minimizar el índice de morosidad, teniendo como cimiento las bases teóricas respectivas.

En el capítulo III se sostiene la redacción de las hipótesis principal y secundarias contextualizadas en la administración del riesgo crediticio y la morosidad, de las cuáles se definen las variables de estudio consecuentemente la definición operacional de las variables.

En el capítulo IV se muestra el procedimiento metodológico de la investigación científica, incidiendo en el tipo, nivel y diseño de la investigación, además de definir la población y muestra de estudio, en el ámbito de las Cajas de Ahorro y Crédito del distrito de Villa el Salvador.

En el capítulo V se analizan e interpretan los resultados y hallazgos obtenidos de la aplicación de distribución de frecuencias y tablas de contingencias para hallar el chi cuadrado

consecuentemente verificar las hipótesis de la investigación, discutir los resultados para finalmente arribar a conclusiones y recomendaciones que contribuyan con información relevante para la toma de decisiones de los funcionarios, analistas de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito del distrito de villa el salvador relacionados con las políticas crediticias y herramientas de evaluación de crédito.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÒGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según Feinland Katz, Uribe Caraza, (2015), Debido a diversos factores, las condiciones crediticias de las instituciones financieras en algunos países de la región se han debilitado levemente. El principal factor crediticio que hemos observado en América Latina es que el crecimiento económico es menor que en años anteriores debido al decaimiento de los precios de las materias primas y las condiciones externas desequilibradas. Creemos que la desaceleración del crecimiento seguirá afectando el crecimiento del crédito y la calidad de los activos. Las tasas de interés estadounidenses pueden subir, lo que puede exacerbar las turbulencias en los mercados de capitales y divisas. Esperamos que esta situación genere costos de capital. Creemos que el impacto directo de la política de normalización de la Reserva Federal es controlable para los bancos regionales porque su exposición general a la deuda del mercado y su dependencia de fondos extranjeros son moderadas, y porque sus fechas de vencimiento aún son muy bajas. En la mayoría de los casos, la base de depósitos es amplia y estable. También señala Feinland Katz, Uribe Caraza, (2015) El impacto indirecto dependerá de la capacidad de endeudamiento de los sectores individuales y corporativos y del nivel de dolarización de estos países. Pero en general, la calidad de los activos de los bancos se verá afectada. Creemos que los bancos más grandes de la región están generalmente preparados para lidiar con la desaceleración del crecimiento económico y la continua agitación del mercado financiero. La mayoría de los grandes bancos tienen niveles de capital suficientes, buena rentabilidad y una cobertura estable de activos improductivos. Los bancos pequeños y medianos pueden ser degradados, ya que estos bancos han aumentado rápidamente sus préstamos o se han endeudado mucho en los últimos años, o han proporcionado financiación para sectores cíclicos.

Según NB Noticias, (2015) cita a Moody's en su informe puntualiza que "la tasa de morosidad entre las empresas con grado especulativo de América Latina se ha elevado al 4,2% en doce meses al cierre de junio de 2015, en relación al 3,1% del mismo periodo de 2014, debido a la desaceleración de las economías de la región" en forma particular la recesión que se vive en Brasil. De otro lado, se estima que la tasa de incumplimientos

corporativos en América Latina estará en un rango de entre 1,9% y 4,2% a finales del segundo semestre de 2016. Esto se debe, principalmente, a la ralentización de la actividad de varias economías de la región que se ven afectadas por la caída de los precios de las materias primas que exportan. En relación a la tasa mundial de incumplimientos, Moody's prevé que subirá entre un 2,3% y un 2,8% en el mismo periodo. Moody's, ha comentado que "el pronóstico más alto para América Latina refleja en parte una prolongada recesión en Brasil, además de una desaceleración del crecimiento en buena parte de la región". De otro lado, GA, (2001) tuvo su origen por razón de la crisis financiera originada por el cierre del BANKHAUS HERSTATT en Colonia, Alemania, 1974 se crea el Comité de Basilea conformada por los gobernadores de los Bancos Centrales del G-10 encargada de un conjunto de recomendaciones que conduzcan a gozar de liquidez (capital mínimo) que debia contar una entidad bancaria en relación de los riesgos que afrontan, principalmente ante el riesgo de crédito.

Según Feinland Katz, Uribe Caraza, (2015) para Perú, la tendencia económica negativa en nuestro Análisis de la Industria Bancaria, reconoce el potencial de un rápido deterioro en la calidad de activos, rentabilidad y capitalización de los bancos del país si la carga de la deuda del sector privado se vuelve excesiva en caso de que las condiciones económicas empeoren. Esperamos que los niveles de cartera vencida entre los bancos chilenos y colombianos se mantengan manejables en 2015. Prevemos que el fondeo se encarezca en Chile ante la expectativa de que las tasas de interés empiecen a aumentar en Estados Unidos. La exposición del sector bancario chileno al fondeo externo es de solamente 7.5% de sus pasivos totales, y consideramos que los bancos pueden refinanciarse en los mercados locales aunque a un mayor costo.

Por otro lado, bajo la supervisión de bancos y administradoras de seguros y fondos de pensiones (SBS), las instituciones financieras reguladas del Perú especializadas en microfinanzas consisten en: 13 Cajas de Ahorro y Crédito Municipales (CMAC), 10 Cajas de Ahorro y Crédito Rurales (CRAC), 10 entidades de desarrollo de pequeñas y microempresas (EDPYME), Mibanco, CrediScotia Financiera TFC y Financiera Universal. Conocieron el negocio financiero de dichas empresas a través de las microfinanzas. Las características de estas empresas son similares a las del sector bancario. Las principales operaciones crediticias son diferentes. Las microfinanzas se

caracterizan por la pequeña escala y la gran cantidad, su ámbito de actuación es fundamentalmente regional y sectorial, su comportamiento por defecto es más inestable entre todas las entidades que integran el sistema microfinanciero. (Vela Melendez, Uriol Chavez, 2012).

Las instituciones de microfinanzas en Perú, están constituidas por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Mibanco y Financiera Solución, respecto a la economía ha venido experimentando un crecimiento sostenido, este factor se ha convertido en la clave para la expansión de las colocaciones en el sistema financiero, de otro lado el significativo incremento del riesgo crediticio que deben enfrentar las instituciones financieras, la gestión de riesgo de crédito se da en todo el proceso, tanto en la promoción, evaluación, aprobación, desembolso y recuperación de créditos para el cual el comité de créditos juega el papel fundamental. Según el BCRP, (2015). La baja tasa de crecimiento económico interno puede afectar gravemente a la economía de las micro y pequeñas empresas (MPE), las medianas empresas y los hogares, porque son la parte más sensible de las fluctuaciones del ciclo económico en los últimos 12 meses. La tasa de morosidad de las pequeñas y medianas empresas (MPE) aumentó (9,9% a 10,1%), empresas medianas (aumentó de 6,6% a 7,9%) y préstamos hipotecarios (1,7% a 2,1%), y la tasa de morosidad de los préstamos de consumo disminuyó ((de 5% a 4,8%) (debido a las cancelaciones de cartera realizadas por entidades financieras), las entidades no bancarias son las más vulnerables a esta cartera de menor calidad, especialmente porque su cartera MYPE representa el 57% de sus préstamos (frente al 8%) .bancario). Algunas de estas entidades ajustaron sus políticas crediticias, mientras que otras aumentaron la tasa de castigo de sus carteras de inversión. Todo ello ha provocado una disminución en el crecimiento de la cartera de MYPE en los últimos meses y una ralentización del crecimiento de la cartera en dificultades de estos préstamos (del 15% al 1,7%). (FEPCMAC).

La CMAC antes mencionada tienen personería jurídica creada por D.L. No. 23039 que regula el funcionamiento de las cajas municipales de ahorros ubicadas fuera de Lima y Callao. En mayo de 1990, D.S. 157-90EF, el ordenamiento jurídico se estableció

de conformidad con el Decreto N ° 770 de 1993 (ahora Ley N ° 26702, Decreto Supremo N ° 225-87-EF emitido en noviembre de 1987), que estableció la Unión de Cajas de Ahorros Municipales del Perú. La “Ley de Organización y Régimen Regulatorio Bancario y de Seguros” promulgada en diciembre de 1996 por el Sistema Financiero General y la Industria de Seguros estipula que, como empresa financiera, la Caja Municipal de Ahorros está sujeta a la supervisión de la Dirección Reguladora de Banca y Seguros y la Banco Central de Reserva. Sujeto a encaje legal y otras regulaciones obligatorias, por ejemplo: De acuerdo con la ley, son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos. El crecimiento modular de operaciones de las instituciones financieras es permitido por la Ley General que congrega la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC).

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), creada con Decreto Supremo N° 191-86-EF se rige por el D.S. N° 157-90-EF regula el funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), modificado por la Ley N° 30607, que Fortalece el Funcionamiento de las CMAC. La FEPCMAC goza de autonomía económica, financiera y administrativa; está integrada por 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que funcionan a lo largo del territorio nacional en forma descentralizada. Representa al Sistema CMAC.

En ese sentido, la inquietud de las entidades microfinancieras en forma particular las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa, Trujillo, Ica, Huancayo y Piura del Distrito de Villa el Salvador; entidades en las que hemos enfocado la presente investigación, que permite desarrollar sistemáticamente el proceso de identificación, medición, monitoreo y mitigación del riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad, al ser este un proceso constante, iterativo y evolutivo.

El principal mercado está constituido por segmentos socioeconómicos medio y bajo de personas naturales con negocio pequeñas empresas y microempresas (dedicadas a la producción de artículos de cuero, artesanía, confección, carpintería, fundición, metal mecánico, alimentos y servicios) ubicadas en el Distrito de Villa el Salvador. Beneficiarios de los servicios financieros de las CMAC Arequipa, Trujillo, Ica, Huancayo y Piura habiendo estos registrado escenarios base y de estrés, en el que la

situación financiera de las CMAC se habría debilitado al deteriorarse el escenario base de sus indicadores de morosidad incrementándose a 9,8%, debido al deterioro en la calidad de la cartera Mype, reduciéndose de 1,9% a 1,4% en el escenario de estrés, es decir la cartera morosa crece en 34,3% en lo sucesivo los indicadores de calidad de cartera se deteriorarían aún mas según los reportes de estabilidad financiera del BCRP.

El análisis de estrategias de administración del riesgo crediticio las estrategias del conocimiento de normas de crédito, las técnicas de evaluación crediticia y la capacidad de pago nos permitirá reducir el nivel de morosidad en las etapas de evaluación como: Mora causada en el proceso de evaluación mora causada en el proceso de recuperación y sobreendeudamiento, del proceso de desembolso y recuperación es el principal objeto de la investigación problemas frecuentes que llevan a crisis de liquidez y quiebra bancaria puesto que la mayoría de las instituciones microfinancieras que atienden en el distrito de villa el salvador no captan depósitos de los clientes, operan en un entorno de mercado altamente competitivo y que cambia rápidamente. Por lo tanto, generalmente enfrentan diversos riesgos y deben utilizar riesgos y oportunidades para gestionarlos, motivo por el cual se plantea la interrogante.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.

Esta investigación se ha realizado en el Distrito de villa el Salvador, Provincia de Lima Región Lima.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL.

El grupo social objeto de estudio esta costuido por las Cajas municipales de Ahorro y Crédito Arequipa, Trujillo, Ica, Huancayo y Piura que vienen operando en el distrito de Villa el Salvador.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La investigación inicia en enero y finaliza en diciembre del año 2014.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: el **riesgo crediticio**: la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas e indirectas y el nivel de **morosidad**: la falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿De que manera las estrategias de administración de riesgo crediticio influye en la morosidad en las cajas municipales en el Distrito de Villa El Salvador, año 2014?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

- a. ¿De qué manera el conocimiento de normas de crédito influye en la morosidad de las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador año, 2014?
- b. ¿Cómo influye las técnicas de evaluación crediticia en la morosidad de las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014?
- c. ¿Cómo influye la capacidad de pago en la morosidad de las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de las estrategias de administración de riesgo crediticio en la morosidad en las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar la influencia del conocimiento de normas de crédito en la morosidad de las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.

- b. Determinar su influencia las técnicas de evaluación crediticia de la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.
- c. Determinar su influencia de la capacidad de pago en la morosidad de las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.

1.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN

El propósito de este trabajo ha hecho se proporcione especial interés en las técnicas de evaluación de créditos con la finalidad de evitar el deterioro de la calidad de la cartera en las CMAC, el nivel de morosidad de la entidad es un indicador de riesgo crediticio y este es el tipo de riesgo mas importante que las entidades financieras deben establecer estrategias alternativas.

La expansión masiva del crédito en las CMAC es debido en gran parte a la introducción y amplia difusión de técnicas de transferencia de riesgos (seguros, titularización, derivados, etc.) y la mayor aceptación de diferentes tipos de garantía (inventarios, cuentas por cobrar, recibos de depósito, etc.). En ese sentido los instrumentos de transferencia de riesgos más comunes son los fondos de garantía de préstamos financiados públicamente.

Los colaterales no son una medida efectiva que garanticen el riesgo de control en el crédito, al momento de suscribir el contrato entre entre la entidad crediticia y el prestamista, teniendo en consideración el uso del préstamo concedido, se debe tener en cuenta el riesgo de mercado, el tipo de cambio, los riesgos de crédito (falta de pago), por parte del deudor, por morosidad en el cobro, quien sufriría las pérdidas económicas es el solicitante ante un posible escenario de no pago.

Las tecnologías de evaluación de créditos que generalmente se utilizan son muy costosas y tienden a aumentar los costos operativos y las tasas de interés cobradas debido a que requieren de tiempo y de mucho trabajo. Se deben tomar medidas para

reducir dramáticamente el costo de recolección y análisis de datos, de asegurar, perfeccionar y ejecutar garantías, de clasificar e identificar riesgos y de monitorear a los clientes. Con la consecuencia de reducción de costos.

1.5.2 IMPORTANCIA

La complejidad de las instituciones financieras y el ritmo cada vez mayor de las transacciones requieren que los intermediarios adopten técnicas de gestión de riesgos más avanzadas y controlen eficazmente los cambios en las exposiciones al riesgo. Afortunadamente, los avances tecnológicos han reducido el costo de adquirir, administrar y analizar grandes cantidades de datos, lo que ha llevado a un progreso considerable en la gestión de riesgos, principalmente en las principales instituciones del mundo. Por otro lado, los bancos en los mercados emergentes también se están enfocando en la gestión de riesgos para construir un sistema financiero más seguro y más fuerte que ayude a corregir las debilidades que enfrentan los problemas regionales recientes y posicionarse en consecuencia. Participar más plenamente en la economía global.

1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto se basa en una encuesta cuantitativa e integral de estrategias de gestión de riesgo crediticio para minimizar la morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Distrito Villa de El Salvador, por lo que el tipo de investigación es descriptiva.

Respecto a los medios para la ejecución y completar el proceso de investigación se aplicó encuestas relacionados a las variables que reflejan las estrategias de administración de riesgo crediticio y la morosidad los mismos han sido aplicados en forma anónimo ya que no lleva nombre y que únicamente se preguntó lo necesario para realizar las tabulaciones y estas encuestas se ejecutaron previo consentimiento de los encuestados, la investigación cuenta con suficiente acceso a la información primaria tanto en internet, revistas, libros y otros medios, se debe señalar respecto al capital humano para el levantamiento de información se ha tenido disponibilidad necesaria

para la ejecución sin alterar o causar daño alguno a los miembros de la comunidad o el ambiente o universo de la investigación.

El trabajo de investigación ha tenido el tiempo necesario tal como se señaló en el planteamiento del plan de tesis el cronograma de la investigación en la cual se ha considerado los procesos de investigación tales como: el planteamiento del problema, marco teórico, diseño de la investigación, tabulación y conclusiones de tal forma que las encuestas son de ejecución inmediata. En cuanto al financiamiento del proyecto se ha utilizado los recursos monetarios propios del investigador de manera que el proyecto no requiere el financiamiento mayor o el auspicio de alguna entidad.

1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En muchos casos, los investigadores no quieren o no pueden verificar realmente las observaciones de toda la población y deben adaptarse a la situación de la parte de investigación. Estas condiciones incluyen: limitaciones de tiempo y recursos. Por las razones anteriores, cuando no es conveniente o incluso imposible obtener la información requerida de toda la población, el investigador recurre al estudio de una parte de la población, denominada muestra.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Nacionales

Montes Zenteno, Kelly Evelyn (2013) Tesis: “Efectos de la Auditoria de Gestión en la Administración de Riesgo Crediticio de las microfinancieras en la región Junin”. Presentada para optar el Grado de Magister en Contabilidad Mención en Auditoria Integral en la Universidad Nacional del Centro del Perú. En dicho trabajo de investigación el autor tiene como objetivo determinar los efectos de la auditoria de gestión en la administración eficaz de los riesgos crediticios, concluye que la auditoria de gestión contribuye de manera favorable en la administración del riesgo crediticio en las empresas microfinancieras, de la misma forma logra contribuir en los posibles efectos en cuanto a las políticas de estas.

Montes Malpartida, Mayela (2011) Tesis “Sisema de administración de Riesgos para la mejora de la calidad de Cartera Crediticia en empresas Microfinancieras de la Región Junin”, presentada para optar el grado académico de Magister en Contabilidad con mención en Auditoría Integral en la Universidad Nacional del Centro del Perú, en dicha investigación el autor describe el sistema de administración de riesgo y como este influye en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en empresas microfinancieras, nos da la siguiente conclusión: La implementación del sistema de gestión de riesgos significa un seguimiento oportuno, adecuado y permanente, que permitirá a las instituciones mencionadas mejorar la calidad de sus activos crediticios, reduciendo así el riesgo crediticio; por lo tanto, como instituciones sólidas en el campo de las microfinanzas, pueden lograr el crecimiento. e integración.

Pérez Candiotti, Carlos Javier (2014) Tesis: “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, presentado para optar el grado académico de magister en Banca y Finanzas, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, plantea demostrar la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de créditos y

nos da las conclusiones siguientes; el método de evaluación crediticia se basa en la tecnología de evaluación crediticia de instituciones que se especializan en microfinanzas. Si el método puede minimizar el nivel de riesgo crediticio que se soporta al otorgar crédito a socios miopes, siempre que el analista crediticio realice una buena evaluación crediticia Sí (Este significa que el cumplimiento de las políticas crediticias, las regulaciones y los manuales ayudará a construir relaciones de beneficio mutuo a largo plazo.

Miguel Vásquez, Edy Margot (2010), tesis “Estrategia en la administración del Riesgo de los préstamos multired para disminuir la Morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo”, para optar el grado académico de Magister en contabilidad, mención Auditoria Integral Universidad Nacional del Centro del Perú el autor plantea determinar estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos y a través de su análisis deja las conclusiones; esto quiere decir que las variables estratégicas en la gestión de riesgos e incumplimientos no son independientes, es decir, se relacionan con ellas, por lo que se puede determinar que la estrategia de gestión de riesgos ayudará a reducir los incumplimientos, siempre que el titular de la agencia del Banco de la Nación de Huancayo aplica y cumple con seriedad la gestión de riesgos, porque esto le permite a la institución mejorar continuamente la calidad de su cartera de préstamos Multired y lograr su crecimiento e integración dentro de la institución financiera.

Murillo Kidder, Huaman Beliza (2012) Tesis: Administración del **riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad** de la Cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010, para optar el título profesional de contador público en la universidad nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” de acuerdo a los objetivos de cumplimiento de políticas y de análisis de herramientas de evaluación de créditos, deja la siguiente conclusión; que los trabajadores no conocen las políticas de crédito, cumplen de manera intermedia las políticas, asimismo, puntualiza que no leen los reglamentos, no utilizan herramientas de evaluación, sin embargo los socios de la cooperativa consideran que hay una buena administración de la misma forma los trabajadores manifiestan que no hay una buena administración de riesgo crediticio.

Internacionales

Bolaños Pozo, Martha Fabiola (2014) Tesis: “Diseño de un modelo de gestión de riesgos de crédito para el sistema Mutual Ecuatoriano basado en ISO 31000”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la calidad y productividad de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz, el autor describe las siguientes conclusiones; para alcanzar sus objetivos estratégicos, es necesario que establezcan un plan de control y gestión de riesgos eficaz para cumplir con la normativa que al efecto formula la Autoridad Reguladora Bancaria, y formularla de acuerdo con su perfil de riesgo específico, y conjugar su naturaleza, escala y complejidad de sus operaciones. Es un modelo de gestión de riesgo crediticio que puede monitorear los depósitos de los clientes, brindar retornos a sus asociados y asegurar el crecimiento continuo de las entidades para asegurar la estabilidad y crecimiento de los socios.

Lara Rubio, Juan (2009/2010) Tesis: “La gestión del riesgo de crédito en las Instituciones de Microfinanzas”, para optar el grado académico de Doctor en Economía Financiera y Contabilidad en la Universidad de Granada, de acuerdo a sus objetivos deja las conclusiones siguientes; presentar en detalle los antecedentes del negocio de las microfinanzas, centrándose en la definición de las funciones sociales, económicas y financieras de las microfinanzas, una revisión teórica de los métodos y modelos de calificación crediticia credit scoring en las microfinanzas y sus limitaciones correspondientes.

Necochea Rodler, Catalina (2012) Tesis: “Evaluación del Programa de Crédito con Aval del Estado: Impacto en Aranceles y en Matrícula en la Educación Técnico Profesional”, para optar el grado académico de Magister en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, de acuerdo con los objetivos concluye: evaluar la efectividad de los esquemas de crédito con garantía estatal como política pública, que se implementó en 2006. Con este fin, se utiliza el método de difference-in-difference y se combina con el Matching, de modo que se pueda medir el efecto del programa en el plan. A largo plazo, las tasas y matrículas de las instituciones de educación superior. Se mide la elasticidad de la curva de largo plazo propuesta en el modelo de subsidio a la

demanda de educación superior. Si se observa que el número de inscritos aumenta con el tiempo, el plan es exitoso sin afectar las tarifas de las instituciones que pertenecen al sistema de crédito garantizado estatal y obtienen los beneficiarios del crédito. Sin embargo, la hipótesis cree que los colegios y universidades antes mencionados tienen un incentivo para aumentar la matrícula y la matrícula con el fin de atraer la asistencia de los estudiantes y aumentar las ganancias de la empresa.

Bernedo Tapia, Daniel Felipe (2014) Tesis: “Análisis y propuesta de mejora por el control del proceso de microcrédito en la fundación (Alternativas par el desarrollo), Organización no Gubernamental perteneciente a la economía popular y solidaria del Ecuador”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de acuerdo a sus objetivos deja las concluye que: las masas y la economía solidaria cuentan con una serie de instituciones de apoyo. Estas instituciones realizan principalmente negocios de microfinanzas en áreas rurales remotas. Los bancos y cooperativas tradicionales no han logrado los objetivos de estas instituciones, aunque los objetivos de estas instituciones son obviamente sociales. Los costos operativos que requieran deben ser muy similares a las tasas de interés de las instituciones antes mencionadas y deben estar dentro del límite legal. Las instrucciones propuestas utilizan un lenguaje simple y describen todos los pasos que se deben realizar para aplicar la herramienta, lo que permitirá que los empleados de la fundación existentes controlen sin causar ningún problema.

Pailiacho Luna, Andrea Carolina (2014) Tesis: “Mejoramiento de la eficiencia para el tiempo de aprobación de créditos de consumo en una institución financiera del Ecuador, periodo 2013-2014”, para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matiz, de acuerdo a sus objetivos El crédito de consumo es un producto financiero básico que forma parte del portafolio de productos de todas las entidades financieras ecuatorianas, es por eso la importancia de generar una ventaja competitiva, en el sistema financiero nacional las características del crédito de consumo guardan mucha relación, por lo que como resultado del estudio se identifica que el BIESS es la competencia más fuerte para la institución financiera en

estudio, en lo que respecta a características, como: monto, plazo, tasa de interés y garantías.

2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1 Administración del Riesgo de Crédito

“Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. La administración eficaz del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la administración del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización de las instituciones financieras”. (Comisión de Basilea, 1999).

Según Leal Fica, Aranguiz Casanova, (2017), 185 Cita a (Romani et al., 2002) desde la década de 1930, el desarrollo de modelos de gestión crediticia para evaluar la capacidad de pago o el riesgo de incumplimiento de los clientes existentes y/o potenciales no es un tema nuevo. Por ejemplo, Smith y Winakor (1935) propusieron un modelo que intenta utilizar información contable financiera para evaluar el riesgo crediticio de la cartera de inversiones de un cliente. Posteriormente, en la década de 1960, nuevos modelos intentaron complementar propuestas anteriores, por lo que aparecieron trabajos como los propuestos por Tamari (1966), Beaver (1967) y Altman (1968) (Romani et al., 2002). En la década de 1970 surgieron otros modelos que utilizaban técnicas de análisis discriminante, como Edmister (1972), Blum (1974), Deakin (1972), Libby (1975), Wilcox (1973) y Romani et al. (2002). En las décadas de

1980 y 1990, se desarrollaron algoritmos con fuertes componentes aleatorios a través de modelos de máxima verosimilitud y redes neuronales.

Según Bodie, Merton, (2005) Empezaremos por distinguir entre incertidumbre y riesgo. "La incertidumbre siempre existe, y es imposible determinar lo que sucederá en el futuro. El riesgo es un factor incierto porque afecta el bienestar de las personas. Por lo tanto, la incertidumbre es una condición de riesgo necesaria pero no suficiente. Toda situación peligrosa es incertidumbre. Sí ; pero la incertidumbre puede traer riesgos ". La aversión al riesgo es una característica de la preferencia personal cuando es necesario operar. Ésta es una medida de la disposición a pagar para reducir la toma de riesgos. Al sopesar la compensación entre la reducción de costos y los beneficios, aquellos a quienes no les gusta prefieren opciones que asuman menos riesgos al mismo costo. (ps. 216-217).

El riesgo crediticio es uno de los principales riesgos financieros. Este riesgo puede definirse como un posible incumplimiento de contrato debido a la incapacidad real del cliente para cumplir con sus obligaciones o al rechazo voluntario de cumplir sus promesas. El incumplimiento es la principal consideración para que los administradores administren el grado de exposición al riesgo en la cartera de clientes del banco. Para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: reducción y protección. En este sentido, la mejor estrategia es tomar medidas para que las decisiones crediticias sean más seguras. De esta forma, se pueden maximizar las buenas oportunidades de negocio y se puede reducir la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero. (Pablo Calle, 2020)

Según Calle, (2018) El riesgo crediticio es uno de los principales riesgos financieros. Este riesgo puede definirse como un posible incumplimiento de contrato debido a la incapacidad real del cliente para cumplir con sus obligaciones o al rechazo voluntario de cumplir sus promesas. El incumplimiento es la principal consideración para que los administradores administren el grado de exposición al riesgo en la cartera de clientes del banco. Para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: reducción y protección. En este sentido, la mejor estrategia es tomar medidas para que las decisiones crediticias sean más seguras. De esta forma, se pueden

maximizar las buenas oportunidades de negocio y se puede reducir la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero.

Según Gitman (2007), La ecuación se usa para determinar la tasa de rendimiento durante un periodo tan corto como 1 día o tan largo como 10 años o más. Sin embargo, en la mayoría de los casos, t es 1 año y, por lo tanto, k representa una tasa de rendimiento anual. (p. 198).

Fuentes frecuentes de riesgo que afectan a los administradores financieros y a los accionistas	
Fuente de riesgo	Descripción
Riesgos específicos de las empresas	
Riesgo de negocio	Posibilidad de que la empresa no sea capaz de cubrir sus costos operativos. El nivel depende de la estabilidad de los ingresos de la empresa y de la estructura de sus costos operativos (fijos frente a variables).
Riesgo financiero	Posibilidad de que la empresa no sea capaz de cumplir con sus obligaciones financieras. El nivel depende de la facilidad de predicción de los flujos de efectivo operativos y de las obligaciones financieras de costo fijo de la empresa.
Riesgos específicos de los accionistas	
Riesgo de tasa de interés	Posibilidad de que los cambios en las tasas de interés afecten de manera negativa el valor de una inversión. La mayoría de las inversiones pierden valor cuando la tasa de interés aumenta y ganan valor cuando ésta disminuye.
Riesgo de liquidez	Posibilidad de que una inversión no pueda liquidarse con facilidad a un precio razonable. El tamaño y la profundidad del mercado donde una inversión se negocia habitualmente afectan la liquidez de manera significativa.
Riesgo de mercado	Posibilidad de que el valor de una inversión disminuya debido a factores de mercado que son independientes de la inversión (como acontecimientos económicos, políticos y sociales). En general, cuanto más responde el valor de una inversión específica al mercado, mayor es su riesgo; cuanto menos responde, menor es su riesgo.

Riesgos específicos de las empresas y accionistas	
Riesgo de eventos	Posibilidad de que un acontecimiento totalmente inesperado produzca un efecto significativo en el valor de la empresa o de una inversión específica. Estos acontecimientos poco frecuentes, como el retiro ordenado por el gobierno de un medicamento de prescripción popular, afectan por lo general sólo a un pequeño grupo de empresas o inversiones.
Riesgo cambiario	Exposición de los flujos de efectivo futuros esperados a fluctuaciones en el tipo de cambio de divisas. Cuanto mayor es la posibilidad de que existan fluctuaciones no deseadas en el tipo de cambio, mayor es el riesgo de los flujos de efectivo y, por lo tanto, menor es el valor de la empresa o la inversión.
Riesgo de poder de compra	Posibilidad de que los niveles cambiantes de los precios ocasionados por la inflación o deflación de la economía afecten en forma negativa los flujos de efectivo y el valor de la empresa o la inversión. Generalmente, las empresas o inversiones que tienen flujos de efectivo que cambian con los niveles generales de los precios tienen un riesgo de poder de compra bajo, y las que tienen flujos de efectivo que no cambian con los niveles generales de los precios tienen un riesgo de poder de compra alto.
Riesgo fiscal	Posibilidad de que ocurran cambios desfavorables de las leyes fiscales. Las empresas y las inversiones con valores que son sensibles a los cambios de las leyes fiscales son más riesgosas.

Figura 1. Fuentes frecuentes de riesgo que afectan a los administradores financieros y a los accionistas
Fuente: GITMAN LAWRENCE Principios de Administración Financiera Tabla 5.1

2.2.1.1 El Perfil de riesgo

“La herramienta básica para identificar y medir la exposición de una empresa al riesgo financiero es el perfil de riesgo. Éste consiste en una gráfica que muestra la relación entre los cambios en el precio de cierto bien, servicio o tasa de interés, y los cambios en el valor de la empresa. En teoría, elaborar un perfil de riesgo es muy parecido a realizar un análisis de sensibilidad”. (Ross Westerfield, 2010, p. 737).

“El perfil de riesgo de la figura indica dos cosas. Primera, como la línea es una recta ascendente, los aumentos en los precios del trigo incrementarán el valor de la empresa. Debido a que el trigo es un resultado de la producción, esto no es sorprendente.

Segunda, como la recta tiene una pendiente bastante pronunciada, esta empresa tiene una exposición considerable a las fluctuaciones en el precio del trigo, por lo que sería recomendable que adoptara medidas para reducir la exposición”. (Ross Westerfield, 2010, p. 737)

2.2.1.2 Reducción de la exposición al riesgo

“Las fluctuaciones en el precio de un bien o servicio determinado producen efectos muy diferentes en distintos tipos de empresas. De regreso a los precios del trigo, considérese ahora el caso de una operación de procesamiento de alimentos. El procesador de alimentos compra grandes cantidades de trigo y tiene un perfil de riesgo que se ilustra en la figura 23.6. Como ocurre con la empresa de productos agrícolas, el valor de esta empresa es sensible a los precios del trigo, pero como el trigo es un insumo, los aumentos en los precios del trigo producen disminuciones en el valor de la empresa”. (Ross Westerfield, 2010, p. 737).

“Tanto la empresa de productos agrícolas como el procesador de alimentos están expuestos a las fluctuaciones en los precios del trigo, pero éstas tienen efectos contrarios en las dos empresas. Si estas dos empresas se unen, entonces es posible eliminar buena parte del riesgo”. (Ross Westerfield, 2010, p. 737).

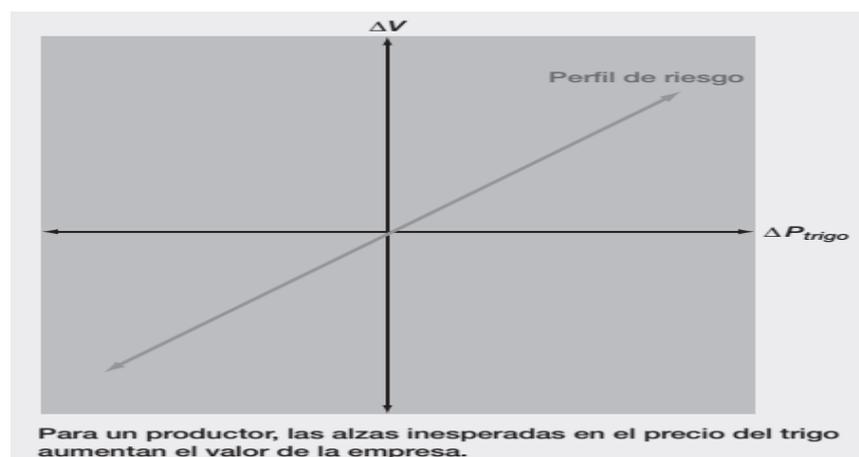


Figura 2. Perfil de riesgo de un productor de trigo
ROSS WESTERFIELD JORDAN, 2010, Fundamentos de Finanzas corporativas [figura 23.5]

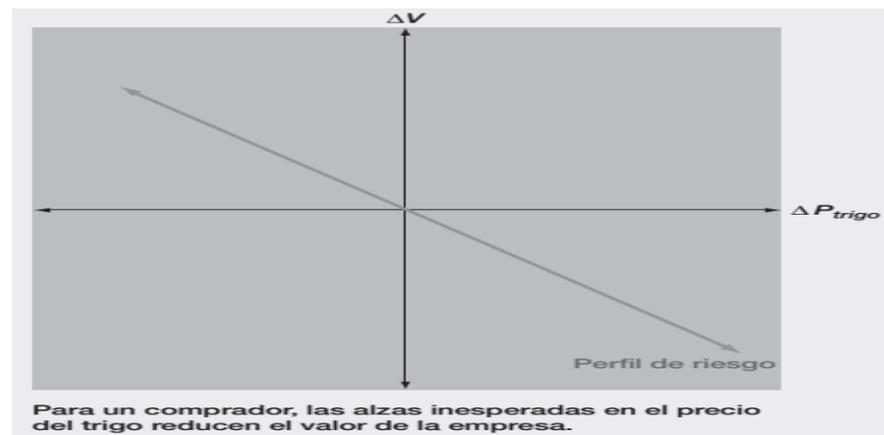


Figura 3.Perfil de riesgo de un comprador de trigo

ROSS WESTERFIELD JORDAN, 2010, Fundamentos de Finanzas Corporativas [figura 23.6]

2.2.1.3 Riesgo de Crédito

“Uno de los tipos de riesgo bancario del que más se habla es sin duda del denominado riesgo de crédito, esto es, la probabilidad de que un préstamo (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y/o pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para un banco ser también la causa determinante de una quiebra bancaria. Esta aparente paradoja se produce porque un préstamo puede aportar tanto ingresos a la cuenta de resultados, como puede ocasionar serios problemas de liquidez en caso de impago de los intereses y/o del principal. Además, ante préstamos que presentan problemas de pago la autoridad monetaria exige a las instituciones que constituyan provisiones cuyas dotaciones se contabilizan como un gasto, reduciendo el resultado de la entidad”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 225).

“A lo largo de los años, las dificultades que han experimentado las instituciones financieras se han debido a motivos de índole diversa. Sin embargo, la causa principal de los problemas bancarios de mayor gravedad sigue estando directamente relacionada con la relajación de los estándares crediticios aplicados a prestatarios y contrapartes. Esta avidez hace que la aplicación de unas buenas prácticas en materia de riesgo de crédito se haya convertido en el “talón de Aquiles” de la gestión bancaria. Aspectos como la creación de una atmósfera adecuada respecto al riesgo de crédito; la existencia de un cuidadoso proceso de concesión de créditos; el mantenimiento de un proceso de administración, medición y seguimiento de los créditos apropiado, y la aplicación de

controles sobre el riesgo de crédito son reconocidos como críticos y decisivos para cualquier entidad”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 225).

“La experiencia ha demostrado que un sistema más o menos sofisticado de análisis, que se aplica a cada cliente a nivel individual hay que añadir una visión global de la cartera crediticia para evaluar la exposición de la entidad en un gripo económico; elevados beneficios en épocas de expansión y posibles pérdidas en periodos de recesión. Algunos casos de crisis bancarias como la del Penn Square del continental Illinois o del Bank of New England, ilustran la incapacidad de sus gestores para detectar una excesiva exposición a un determinado tipo de clientes cuya capacidad de devolución de los créditos estaba altamente correlacionada. En los dos primeros casos la raíz del problema estuvo en la crisis energética, mientras que en el último ha sido el sector inmobiliario el detonante del rápido aumento de la morosidad que afectó al banco en el primer trimestre de 1990, estos ejemplos han puesto de relieve que el análisis del crédito no puede ceñirse al cliente individual, sino que tiene de ser analizado dentro de una óptica más amplia de la gestión de carteras”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 225)

En lo referente a la Administración del Riesgo de Crédito se realiza las siguientes actividades:

- a) Evaluar el Riesgo Crediticio y dar seguimiento a la cartera Crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados, con base en una muestra aleatoria simple de los Intermediarios Financieros, a los cuales se les realiza una visita de supervisión.
- b) Riesgo de Crédito o crediticio:
 - i. “Establecer políticas y procedimientos que contemplen los aspectos siguientes:
Límites de riesgo que está dispuesta a asumir.
Límites de exposición al riesgo a cargo de personas que representen riesgo común.

Vigilancia y control efectivo de la naturaleza, características, diversificación y calidad de la Cartera de Crédito”. (Manual de Políticas y Procedimientos, 2011, p. 15)

- ii. “Elaborar análisis del Riesgo Crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y en su caso con instrumentos financieros, incluyendo los derivados. Dicho análisis será comparado con los Límites de Exposición al Riesgo aplicables. (Manual de Políticas y Procedimientos”, 2011, p. 15)

c) Riesgo de la cartera crediticia:

- i. “Medir, evaluar y dar seguimiento a su concentración por tipo de financiamiento, calificación, actividad económica, zona geográfica y acreditada”.
- ii. “Dar seguimiento periódico a su evolución y posible deterioro, con el propósito de anticipar pérdidas potenciales”.
- iii. “Calcular la Probabilidad de Incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores”.
- iv. “Desarrollar sistemas de medición que permitan cuantificar las pérdidas esperadas de toda la cartera”.
- v. “Estimar las pérdidas no esperadas de la cartera”.
- vi. “Comparar sus exposiciones estimadas de Riesgo de Crédito o crediticio, con los resultados efectivamente observados. En caso de que los resultados proyectados y los observados difieran significativamente, realizar las correcciones necesarias”.
- vii. “Calcular las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios, incluyendo escenarios extremos”. (Manual de Políticas y Procedimientos, 2011, p. 15)

2.2.1.4 La evaluación del riesgo de crédito

Entre las múltiples funciones del credit manager, una de las más importantes y apasionantes es la correcta evaluación de riesgos de los clientes, para tratar de anticipar y reducir las potenciales situaciones de impago. Esta fase de análisis de la situación

financiera y patrimonial del cliente se configura a partir de diferentes fuentes de información:

- a) **Registro Mercantil:** donde podemos consultar los estados financieros depositados, la antigüedad de la empresa, el capital social, los principales accionistas, los administradores, el objeto social, y las anotaciones recientes por cambios societarios. Uno de los principales inconvenientes de la información financiera depositada en el registro es su posible desactualización respecto del momento en que estemos evaluando el riesgo, ya que un análisis realizado en abril o mayo (meses previos al depósito de cuentas) podría estar sustentado en el último cierre contable depositado, con más de 17 meses de antigüedad. Es por esta razón que se hace imprescindible que solicitemos a nuestros clientes una información más actualizada. (Amat & Puig, 2014, p. 125).

- b) **Informes comerciales externos:** son una excelente herramienta para las fases iniciales del análisis, ya que, con un coste muy reducido, aportan una visión global de la situación del cliente y una opinión del riesgo, fundamentada en el tratamiento de diversas bases de datos (incidencias judiciales, litigios, demandas de la administración, situaciones concursales, información financiera y societaria disponible en el Registro Mercantil). Esta opinión, que suele concretarse en un importe máximo de riesgo recomendado por la agencia, y en una nota de rating (que puede ser numérica o alfanumérica: 0 a 20 o AA..CCC), nunca debe considerarse como vinculante, sino como una mera orientación. Por otro lado, debemos revisar si este informe ha estado contrastado e investigado por la agencia en fechas recientes al análisis que pretendamos realizar, ya que habitualmente se suele trabajar con las copias de archivo disponibles en la web de la agencia de informes, que podrían ser unos informes comerciales cuya comprobación presencial de los datos sea muy antigua, por haber sido solicitados expresamente (con un coste adicional) por otro acreedor hace bastante tiempo, y sobre los cuales la agencia únicamente se limita a actualizarlos con datos disponibles en sus fuentes telemáticas. (Amat & Puig, 2014, p. 125).

- c) **Verificaciones en el Registro de la Propiedad:** es una fuente de acceso público fundamental para constatar los bienes patrimoniales de nuestros clientes, ya sea para verificar su posible afectación previa (hipoteca, embargos, usufructos, censos), o valorar la conveniencia de realizar una nueva afectación para garantizar nuestro crédito comercial. Es también una consulta imprescindible para disponer de la máxima información de los clientes, en los casos de reclamación y negociación de los impagados. Debemos prestar especial atención a quién es el titular del bien, ya que en muchas ocasiones podemos estar negociando una línea de crédito con una sociedad cuyo patrimonio va a nombre de otro titular, o que la propiedad sea de titularidad compartida, sin que el resto de los titulares consientan la afectación de sus bienes para garantizar nuestro crédito. Peor escenario supone el «alzamiento de bienes» (cambio de titularidad por venta o donación), realizado por algunos titulares para protegerse de las posibles reclamaciones, en el caso de impagados o derivados de la liquidación de la empresa. También es importante realizar una visita al ayuntamiento, para comprobar la situación urbanística de la finca, ya que podría estar afectada por algún cambio en el planeamiento municipal, que podría mermar el precio de realización del bien. Para el resto de las propiedades no inmobiliarias susceptibles de inscripción, se puede consultar el Registro de Bienes Muebles. (Amat & Puig, 2014, p. 126).
- d) **Referencias bancarias, de proveedores y clientes:** son fuentes de gran utilidad para constatar la opinión de riesgo, de los principales soportes de nuestro cliente. En el caso de las entidades financieras, es posible que, debido al secreto bancario, no estén dispuestos a colaborar, en cuyo caso sugerimos solicitar un anticipo de alguna factura o pagaré de pequeño importe de nuestro cliente, para obligar a la entidad a dar su opinión del riesgo al tener que aceptar o desestimar este anticipo. En cuanto a la información proporcionada por los proveedores, podríamos esperar que esta no fuera fiable, debido al propio temor de nuestros competidores en perder a sus clientes por darnos esta información, pero afortunadamente todos somos cada vez más conscientes de los beneficios que supone el intercambio de información de clientes morosos y fraudulentos, con lo que es de esperar que exista una buena colaboración entre las partes, para evitar que los morosos se aprovechen de la situación. Finalmente, también es interesante recabar la opinión de los clientes de

nuestro cliente, ya que nos permitirá valorar el grado de satisfacción con los productos, el servicio y la innovación ofrecidos por la empresa. (Amat & Puig, 2014, p. 127).

- e) **Compromiso del equipo directivo:** esta variable cualitativa resulta tanto o más importante que el análisis de los estados financieros, ya que demuestra el historial de compromiso que han tenido los responsables de la empresa para atender sus obligaciones. Esta apreciación permite discriminar los clientes que «quieren pagar», pero no pueden atender puntualmente sus pagos por dificultades económicas coyunturales, de los clientes que pueden pagar y «no quieren pagar». Para el primero de los casos, debemos buscar fórmulas financieras conjuntas que permitan facilitar y garantizar los pagos futuros del cliente, mientras que, en el segundo caso, estamos ante clientes que nos obligaran a extremar las precauciones, por su alta incidencia de engaños en la contratación, manipulación de estados financieros, y una notoria evitación de sus responsabilidades. Es importante conocer a las principales personas que ocupan los tres niveles de responsabilidad de una empresa. (Amat & Puig, 2014, p. 127).

- f) **Administradores y consejeros delegados:** son los representantes legales de la empresa y, por tanto, asumen la máxima responsabilidad de los actos de la empresa frente a terceros. Debemos esperar, por tanto, que estas personas tengan la capacidad y el compromiso requeridos para el cargo, ya que en la mayoría de las empresas fraudulentas suelen estar representadas por «testaferros» (individuos que firman contratos o documentos, asumiendo una responsabilidad o titularidad que, en realidad, debería corresponder a otra persona). (Amat & Puig, 2014, p. 128).

- g) **Accionistas:** en este caso y de acuerdo con la ley de sociedades anónimas, su responsabilidad se limita al capital social aportado. Pero no debemos olvidar que se trata de los auténticos propietarios de la empresa, por cuya razón pueden nombrar y destituir a los diferentes cargos ejecutivos, y dirigir a su conveniencia la estrategia y la política que seguirá la empresa, por lo que su vinculación e historial previo en otros proyectos empresariales (en algunos casos fallidos o fraudulentos)

deviene fundamental para la opinión de riesgo por parte del credit manager. (Amat & Puig, 2014, p. 128).

- h) **Equipo directivo:** son las personas encargadas de las decisiones ejecutivas, y de definir e implantar la estrategia empresarial, por lo que su capacitación, historial directivo y compromiso con la empresa son una variable importante para evaluar los planes futuros de la empresa. (Amat & Puig, 2014, ps. 128-129).

- i) **Información facilitada por el departamento comercial:** tal como hemos comentado, es altamente relevante contar con su colaboración, ya que están permanentemente en contacto con los clientes y, por consiguiente, nos aportan una información imprescindible de la situación actual de los mismos, que nos permite completar las carencias en el análisis de la información histórica. Con esta información procedemos a construir un relato acerca del historial, la evolución, y la situación actual de la empresa, a fin de construir un hipotético escenario de riesgo, que suele concretarse en una calificación crediticia y una cifra máxima de riesgo a conceder, o también en la posible denegación de la operación. Establecer límites de crédito máximo para cada cliente resulta de gran utilidad para la gestión y control del riesgo, pero también supone una excelente herramienta para el departamento comercial, ya que no será necesario preocuparse de las negociar las condiciones de crédito, pudiendo focalizar su atención en la comercialización y venta del producto o servicio. (Amat & Puig, 2014, p. 129).

2.2.1.5 El seguimiento del crédito

Es evidente que la función credit manager no se restringe a las fases iniciales de análisis del riesgo del cliente, para la aprobación o desestimación de crédito comercial, sino que debe actuar de forma sistemática en el seguimiento posterior de los clientes, concentrándose en aquellas operaciones más importantes por su cuantía y peso específico, pero siempre a nivel de cliente. Este seguimiento debe establecerse de forma regular, a través de unos mecanismos que anticipen problemas futuros (retrasos, renegociaciones, devoluciones, reclamaciones). Para este fin, es recomendable que el credit manager, tenga instaurado un sistema de alarmas que permitan detectar

determinadas incidencias, susceptible de posibles dificultades en el pago por parte de nuestros clientes, tales como:

- a. Cambios significativos en la cifra de ventas
- b. Retirada de competidores
- c. Ventas ralentizadas o en declive
- d. Cambio repentino de proveedores comerciales o financieros (bancos)
- e. Aplazamientos de pago reiterados con coste
- f. Bajo nivel de fondos propios
- g. Cambios en la organización:
 - Objeto social
 - De órgano colegiado a administrador único
- h. Experiencia empresarial de los nuevos directivos
- i. Antigüedad de la empresa
- j. Apertura o cierre de negocios o sociedades vinculadas
- k. Cambios en la titularidad del negocio o en su patrimonio
- l. Registro de aceptaciones impagados, incidencias judiciales
- m. Cambios en el accionariado
- n. Posición en el mercado
- o. Referencias: bancarias, clientes, proveedores
- p. Sectores y actividades en crisis. (Amat & Puig, 2014, p. 130)

2.2.1.6 Políticas de crédito liberales o restrictivas

Es necesario que la colaboración entre el departamento comercial y el credit manager sea lo más estrecha posible, para poder alternar las políticas liberales con otras políticas de crédito más restrictivas, en función de la situación del mercado, del producto o del cliente.

La política de crédito en una empresa debe ser siempre prudente, pero en ciertas ocasiones podría ser muy restrictiva, en especial para los casos en que la empresa no cuente con la tesorería suficiente, ni el acceso a fuentes externas de financiación que le permitan soportar potenciales retrasos o impagos en el cobro de sus facturas. También es recomendable ser muy restrictivo en las ventas de productos muy exclusivos o sobre

pedido, cuya reventa resultaría casi imposible, en cuyo caso se recomienda solicitar un anticipo del coste total del producto. (Amat & Puig, 2014, p. 131).

Pero en otras ocasiones la empresa podría optar también por una política de crédito liberal. Concepto que no implica en ningún momento el descuidar o minimizar el análisis del riesgo, sino en valorar aquellas situaciones para las que la aplicación de una política liberal resulte la alternativa más eficiente para la empresa al tratar de favorecer la expansión rentable de las ventas. Esto implica que la empresa ha realizado un cálculo previo del impacto que le supondría asumir una pérdida esperada (probabilidad de impago) en un segmento de clientes determinado, y ha evaluado, por tanto, el coste potencial derivado de los posibles impagados. (Amat & Puig, 2014, p. 132).

Estas mayores facilidades de crédito de una política liberal se entienden como necesarias únicamente para determinadas situaciones o retos, cuando el impacto económico de renunciar a una venta en un segmento de clientes menos solventes supondría para la empresa el incurrir en un coste superior al resultante de los posibles impagados en algunos clientes (pérdida esperada). Circunstancia que se produce cuando se prevén caídas de precio generalizadas, exceso de productos maduros en nuestro almacén, o también en los casos de infrautilización de capacidad productiva.

A título de ejemplo, esta actuación supondría aceptar una hipotética pérdida esperada de un 4 % en la cifra de ventas de determinados productos o clientes, siempre que la alternativa de desestimar estas ventas nos suponga un coste superior, tal como una inminente caída de los precios de un 15% debida a la obsolescencia técnica de algunos productos. (Amat & Puig, 2014, p. 132)

Esta actuación podría parecer muy temeraria en épocas de crisis por el hecho que muchos clientes suelen tener dificultades financieras, pero nótese que hemos mencionado la necesidad de realizar un cálculo previo del coste que supondría la pérdida esperada, que en todos los casos debe ser menor que los costes económicos y la erosión de los intangibles (imagen, marca, calidad del producto) en que incurrirá la empresa si decide bajar los precios para hacer frente a la competencia, o incluso a los derivados de la necesidad de mantener una ocupación improductiva de nuestro almacén

(coste del metro cuadrado, logística, obsolescencia de productos) por acumulación de existencias. Mención especial son los casos de infrautilización productiva, donde la empresa debe soportar unos importantes costes fijos (amortizaciones, salarios de fábrica) derivados de la subactividad, razón por la que es necesario aumentar el margen de contribución a través de la máxima expansión de las ventas. (Amat & Puig, 2014, ps. 132)

2.2.1.7 La pérdida esperada.

Para determinar el nivel de impagados probables de sus clientes, el credit manager, puede utilizar sistemas de análisis del riesgo fundamentados en modelos de Rating y Scoring (instrumentos de análisis del riesgo basados en un sistema de puntuación de diversas variables⁶) tal como vienen utilizando las entidades bancarias, para dar respuestas a las exigencias de los acuerdos de Basilea II ⁷, y que también resultarán de gran utilidad para las empresas a raíz de la futura implantación de la NIIF 9. Esta metodología se fundamenta en los cálculos del RAROC (risk-adjusted return on capital), donde el rendimiento (margen del producto) se ajusta con la pérdida esperada. (Amat & Puig, 2014, p. 133).

Esta interesante propuesta pretende que las empresas incluyan las pérdidas potenciales de determinados segmentos de clientes dentro del margen de contribución del propio servicio o producto, para evitar que sea el capital social de la empresa o los beneficios futuros, los que deban soportar los quebrantos contables derivados de los impagados. Se trata de anticipar la probable pérdida futura al momento de la concesión del crédito comercial en función de su perfil de riesgo, sin tener que esperar a contabilizar la pérdida incurrida cuando se produzca el impagado. (Amat & Puig, 2014, p. 134)

Esta metodología nos permite discriminar a los buenos clientes, que gozarán de mejores descuentos sobre el precio de referencia del producto, de los clientes con un rating crediticio peor, los cuales deberían pagar una cantidad mayor. Esta práctica ya podemos observarla en las emisiones de deuda soberana emitida por los países con peor calificación crediticia, que deben soportar el pago de una prima de riesgo superior

respecto a los países mejor posicionados, para poder ser atractivos para los inversores tal como nos muestra la figura 5.3, resultante del producto de tres variables: probabilidad de incumplimiento, exposición, y severidad. (Amat & Puig, 2014, ps. 132-135)

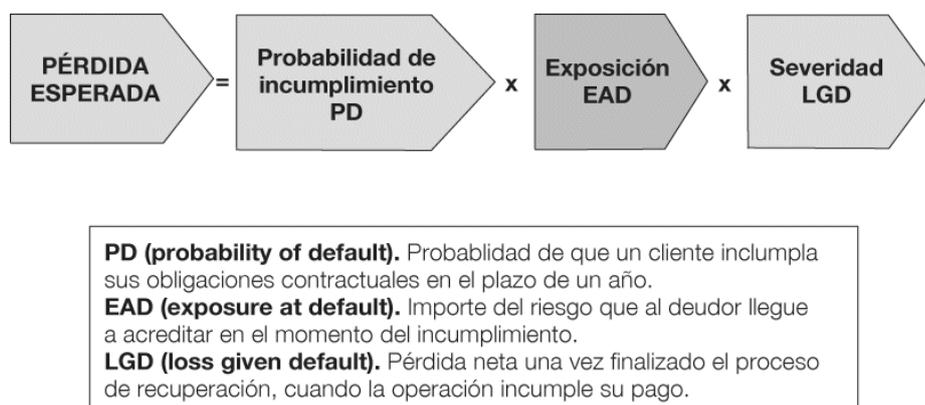


Figure 4. Variables que configuran la pérdida esperada Amat & Puig, 2014 Figura 5.3

2.2.1.8 Política de Créditos

a) Diseño de las políticas de crédito

“En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito”.

“Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento. Los aspectos que se establecen con las políticas son”:

Tiempo: “Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica”.

Plazos: “En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente”:

- a. “Los plazos que otorguen otras empresas similares”.

- b. “La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar”.
- c. “Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital”.
- d. “La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores”.
- e. “Los ciclos de duración de los productos”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 135).

b) Descuento por pronto pago

“Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. Por ejemplo, si la empresa ha usado recursos como financiamiento con costo, el descuento que ofrezca a los clientes debe ser menor que lo que la empresa paga por sus pasivos”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 135).

c) Descuento por volumen

Para Morales Castro&Morales Castro, (2014) Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas, aunque se reduce el margen de utilidad, hay que prestar atención a las utilidades de la empresa.

d) Descuentos en determinados artículos

“Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda o que son de menor calidad. También pueden aplicarse a algunos artículos que son de consumo complementario y que sirven como gancho para que el cliente consuma otros artículos al mismo tiempo”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 136).

e) Compra mínima

“Para que la empresa obtenga utilidades, cada operación que se realice debe incluir una utilidad, dado que los procesos de facturación, el surtido, el manejo de cuentas, etc., representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito que cubra los gastos de administración del crédito”. Morales Castro&Morales Castro, p. 136).

f) Investigación de crédito

“Como una medida de seguridad es necesario que todas las solicitudes deban investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado: mediante instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa. Es conveniente

que en la investigación se confirme el nombre del solicitante con la cédula del registro federal de causantes preferentemente”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 136).

g) Intereses moratorios

“Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios sólo se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 137)

h) Pago anticipado

“En este caso, la empresa recibe el importe de la mercancía antes de surtirla. Como es una fuente de financiamiento para la empresa, ésta hará un descuento al cliente, calculado conforme a un costo de oportunidad que se obtiene de invertir esos recursos en los mercados financieros”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 137)

i) Pronto pago

“En este caso se autoriza al cliente a pagar dentro de determinado número de días a partir de la fecha de la factura, del embarque de la mercancía, de la recepción de la mercancía o de la visita del vendedor, y se le bonifica con una cantidad que se calcula con un porcentaje sobre el importe de la venta”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 137)

j) Crédito comercial

“Esta política se establece de acuerdo con la experiencia de ventas que se ha hecho con el cliente, así como el importe de las ventas, para de ahí determinarse si se otorgan 30, 45 o 60 días para que el cliente pague”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 137).

k) Ofertas

“Las ofertas constituyen un precio especial que se da a los artículos por la compra hecha en una temporada en la que tengan poca demanda, o para desplazar lo más rápidamente el producto, o quizá como estrategia de introducción en el mercado de un producto nuevo”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138)

l) Visita a clientes

“Estas visitas son necesarias, en algunos casos, para conocer al cliente, en aspectos como son sistemas de su venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, las

personas que la administran y todo aquello que ayude a conocer al solicitante de crédito”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138)

m) Crédito inicial

“Se refiere al crédito otorgado en las cuentas nuevas, generalmente se establece con base en los resultados de la investigación, actualmente por el flujo de efectivo que tenga el cliente”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138).

n) Bonificaciones

“Las bonificaciones pueden concederse a los clientes, pero siempre en casos excepcionales con la autorización de la gerencia, quien debe hacer un análisis financiero para conocer el porcentaje que no le producirá pérdidas a la empresa”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138).

o) Ampliaciones de crédito

“Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes, que permitirán definir los nuevos plazos para los créditos adicionales, así como los porcentajes de crédito que puedan otorgarse, siempre asegurándose que el cliente pagará”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138).

p) Disminuciones

“El crédito de los clientes se disminuirá proporcionalmente, en las situaciones que no liquide sus adeudos en forma oportuna o si se tiene conocimiento de que la solvencia económica del cliente ha disminuido, o que puede tener problemas en el funcionamiento como empresa que ponga en riesgo para pagar sus deudas”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138).

q) Cancelaciones

“El crédito podrá cancelarse a los clientes cuando, después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, sigan incumpliendo en tiempo y forma con sus obligaciones, o que muestren algún comportamiento poco confiable, por ejemplo, pagar con cheques sin fondos”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138).

r) Reconsideraciones

Para Morales Castro&Morales Castro, (2014) “el crédito se podrá reconsiderar cuando el cliente pague su adeudo de manera satisfactoria y los informes comerciales también satisfagan ampliamente, es decir, que su comportamiento sea confiable para pagar sus adeudos”.

s) Traspasos y cambios de razón social

“El límite del crédito para los nuevos propietarios de una empresa se establecerá de acuerdo con los resultados del análisis de la información que presente el cliente y la investigación correspondiente, como si se tratara de una cuenta nueva”.

“Establecimiento de seguro de crédito para:

i. Las pérdidas resultantes de la insolvencia de uno o varios clientes importantes, cuyas cuentas constituyen una fracción desproporcionada del total de cuentas por cobrar de la empresa vendedora.

ii. Las pérdidas de la insolvencia de una proporción apreciable de los clientes de una empresa, dedicados todos ellos a un tipo de negocio particular que es afectado por algún acontecimiento extraordinario como, por ejemplo: una huelga prolongada, una escasez de materia prima.

iii. La pérdida resultante de la insolvencia de una proporción sustancial de los clientes de una compañía situados en una región afectada por algún evento regional o extraordinario; por ejemplo, una inundación, la pérdida de una cosecha, etcétera.

iv. La pérdida resultante de las insolvencias de clientes, que exceda a la proporción normal, como consecuencia de una depresión general en los negocios.

Generalmente, el tipo de pérdidas como las que se enunciaron no pueden preverse, ni puede tomarse de ordinario ninguna medida para observar esas pérdidas sin resentir un grave trastorno financiero”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 138-139).

t) Reinvestigaciones periódicas

“Es importante llevar a cabo, por política, investigaciones periódicas con el fin de prever con cierta seguridad que sus clientes no han tenido problemas de tipo financiero que puedan repercutir en la recuperabilidad de los créditos”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 139).

u) Proceso para determinar las políticas de crédito

“El establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas:

i. Establecer los estándares de crédito.

ii. Establecer las condiciones del crédito.

iii. Establecer la política de cobranza”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 139).

v) En el establecimiento de los estándares de crédito

“En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 140).

w) En el establecimiento de las condiciones de crédito

Para Morales Castro&Morales Castro, (2014) “aquí se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos etcétera”.

x) Establecer políticas de cobranza

“La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes”. (Morales Castro&Morales Castro, 2014, p. 141).

y) Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

La clasificación del deudor de la cartera de créditos será de acuerdo con las siguientes categorías:

i. CATEGORÍA NORMAL (0)

Según Resolución SBS, (2008) El deudor: “Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura de este con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones”.

“Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos A) y B) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor: a) Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica; b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno; c) Pertenece a un sector de la actividad

económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y, d) Es altamente competitivo en su actividad”. (Resolución, 2008).

ii. CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)

“El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político entre otros; o, Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días”. (Resolución SBS, 2008).

iii. CATEGORIA DEFICIENTE (2)

“Situación financiera débil, flujo de caja no permite atender sus obligaciones. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas. Tiene escasa capacidad de generar utilidades. Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días”. (Resolución SBS, 2008).

iv. CATEGORÍA DUDOSO (3)

“El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o, Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días”. (Resolución SBS, 2008).

v. CATEGORÍA PÉRDIDA (4)

“El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,

Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días”. (S.B.S., 2008, ps. 16-18).

2.2.2 Conocimiento de normas de crédito

2.2.2.1 Normas y criterios de evaluación crediticia

“La normativa relacionada a la gestión de créditos afirma que existen como mínimo dos criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito, estos criterios están referidos a la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del solicitante del crédito”. (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, p. 43).

a) Capacidad de pago

“La capacidad de pago considera los aspectos “objetivos” en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante del crédito.

En ese sentido, la capacidad de pago se constituye en el primer criterio fundamental para el otorgamiento del crédito”. (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, ps. 43-44)

b) Antecedentes crediticios

Para Vela Zavala, Caro Anchay, (2015) “los antecedentes crediticios consideran los aspectos “subjetivos” en la evaluación crediticia, se determinan a través de todas las fuentes de información que muestren si el solicitante del crédito ha cumplido y/o cumple todos sus compromisos contractuales, ya sean crediticios, comerciales, tributarios, etc., con sus acreedores sin ningún problema”.

“Una de las fuentes de información más relevante, pero no la única, para evaluar los antecedentes crediticios del solicitante son las centrales de riesgos. Sin embargo, la verificación, contrastación y visita a la unidad comercial y/o familiar es una fuente importante de información de tipo cualitativo que el analista no debe desaprovechar, ya

que una buena comprensión de estos hechos enriquece la evaluación y permitirá tomar la mejor decisión conociendo el riesgo crediticio de manera razonable.

En ese sentido, los antecedentes crediticios se constituyen en el segundo criterio fundamental para el otorgamiento del crédito.

Sin embargo, el conocimiento de la capacidad de pago y los antecedentes crediticios no son los únicos criterios que se deben llevar a cabo a fin de determinar si le otorgamos el crédito al solicitante del crédito. Existen otros criterios, los cuales podemos clasificar por el tipo de deudor, es decir, deudor no minorista y deudor minorista.

Para deudores no minoristas, de manera complementaria a los dos criterios fundamentales, podemos añadir los siguientes criterios de evaluación:

- i. Evaluación de la situación económica y financiera.
- ii. Evaluación del cambio de patrimonio neto.
- iii. Evaluación de proyectos futuros y aplicación de los indicadores del presupuesto de capital.
- iv. Evaluación del entorno económico, sectorial y regional.
- v. Evaluación de la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio.
- vi. Evaluación de las garantías.
- vii. Evaluación de los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descalces en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.

Mientras que, para deudores minoristas, de manera complementaria a los dos criterios fundamentales, podemos añadir los siguientes:

- i. Importe de sus diversas obligaciones.
- ii. Monto de las cuotas asumidas para con la empresa financiera.

Especialmente, en lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la aplicación de las herramientas de gestión, tiene que complementarse con diferentes esquemas de cruces de información, donde el contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial". (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, ps. 44-45).

2.2.3 Técnicas de evaluación Crediticia

2.2.3.1 Herramientas de evaluación del riesgo de crédito: cuantitativas y cualitativas.

“Las herramientas son el medio por el cual los criterios de evaluación se van a llevar a cabo, un buen uso de las herramientas nos permitirá realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias. Existen dos tipos de herramientas de evaluación: Herramientas de evaluación cuantitativas y Herramientas de evaluación cualitativas. Dentro de las herramientas de evaluación cuantitativas tenemos las siguientes:

a) Flujo de caja.

Con la aplicación de esta herramienta se busca determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito, a través del conocimiento de sus fuentes de ingresos y destinos de sus gastos. Conociendo los ingresos y egresos de la unidad familiar y del negocio, se proyecta el flujo de caja a un horizonte de tiempo determinado, tomando en cuenta la estacionalidad, supuestos específicos y otros criterios que el analista debe sustentar, con el fin de demostrar si el deudor tiene o no capacidad de pago”. (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, p. 45)

b) Análisis de los estados financieros.

“Con la aplicación de esta herramienta se busca conocer la situación económica y financiera del solicitante del crédito. Sin embargo, aquí el analista de crédito debe tener mucho cuidado en el levantamiento de la información, debido a que está evaluando créditos a la pequeña y microempresa, el analista de este tipo de créditos es quien recoge dicha información, la evalúa y la sustenta, aunque en algunos casos también la aprueba, debido a la autonomía asignada por la empresa financiera.

En ese sentido, el analista de este tipo de créditos es juez y parte, por eso es que se debe tener mucho cuidado en levantar la información del balance general y estado de resultados. Una vez levantada la información se procederá a la aplicación de los métodos horizontal, vertical y de ratios financieros a fin de conocer la situación económica (estado de resultados) y situación financiera (balance general) del solicitante del crédito”. (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, p. 45)

c) Evaluación de proyectos.

“Con la aplicación de esta herramienta se busca evaluar la viabilidad de proyectos de capital, a través de la aplicación de los siguientes indicadores:

Valor actual neto (VAN), Tasa interna de retorno (TIR), Periodo de recuperación de capital (PRK), Periodo de recuperación de capital descontado (PRKD), Tasa de retorno promedio contable (TRPC) e Índice de beneficio – costo (BC).

Dentro de las herramientas de evaluación cualitativas tenemos las siguientes:

- i. Revisar el historial crediticio del solicitante del préstamo al interior de la entidad financiera.
- ii. Revisar la central de riesgo interna de la entidad financiera o de SBS.
- iii. Revisar las referencias personales y comerciales del solicitante del crédito.
- iv. Revisar la central de riesgo externa (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- v. Revisar los diversos modelos analíticos diseñados por la entidad financiera, tales como los modelos de scoring, modelos basados en reglas de decisión, modelos de cosechas o modelos de alerta temprana.
- vi. Validar y corroborar toda documentación recibida del solicitante del préstamo.
- vii. Calidad de la dirección de la empresa.
- viii. Clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Utilizar las diversas páginas web existentes para obtener toda la información que podamos, a fin de enriquecer nuestra evaluación. Lo cual implica consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas.

Las páginas web más utilizadas para este propósito son:

- i. Página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- ii. Página web de la Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria
- iii. (SUNAT).
- iv. Página web del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).
- v. Página web del Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).
- vi. Página web de Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT).
- vii. Página web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- viii. Página web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- ix. Página web de la Páginas Blancas.
- x. Página web de la Páginas Amarillas.
- xi. Página web de la central de riesgo Sentinel.
- xii. Página web de la central de riesgo Equifax.

El rendimiento, kt , refleja el efecto combinado del flujo de efectivo, Ct , y cambia de valor, $Pt - Pt-1$, durante el periodo t .” (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015, p. 46).

2.2.3.2 La evaluación de riesgo

“La evaluación del riesgo es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que han sido identificados en el primer paso. Pongamos el caso de una mujer soltera que acaba de graduarse en la universidad y que obtuvo un empleo. Cuando estudiaba, estaba protegida por el seguro de gastos médicos de sus padres, pero ahora ya no cuenta con él. Así pues, identifica la enfermedad como una gran exposición al riesgo. Para evaluarla necesita información. ¿Qué probabilidades hay de que una persona de su edad se enferme? ¿Cuánto costará el tratamiento médico?” (Bodie, Merton, 2005, p. 223).

“Evidentemente le hace falta información y puede costar mucho dinero obtenerla. Una de las funciones principales de las compañías de seguros es suministrar este tipo de información. Emplean actuarios, profesionales especializados en matemáticas y en estadística, para que recopilen y analicen los datos y estimen después las probabilidades de enfermedad, accidente y otros tipos semejantes de riesgo”. (Bodie, Merton, 2005, p. 223)

“En el área de los riesgos de los activos financieros, las familias y las empresas a menudo necesitan asesoría al evaluar su exposición al riesgo y al cuantificar los compromisos entre él y las ventajas de invertir en varios tipos de activos, como acciones y bonos. Acostumbran a recurrir a asesores profesionales, a fondos mutualistas u otros intermediarios financieros y empresas de servicios para que les ayuden a efectuar la evaluación respectiva”. (Bodie, Merton, 2005, p. 223).

2.2.3.3 Las agencias de recobro.

“En fases más avanzadas del proceso de recuperación de los impagados, pero también desde su inicio si el tamaño de la empresa lo requiere, puede ser recomendable utilizar determinadas agencias especializadas en cobro, que permitirán liberar al personal de las tareas de recobro, y también nos evitarán el chantaje emocional a que nos someten algunos clientes aludiendo a razones comerciales y a los años que llevan

comprando nuestro producto, por el simple hecho de que a partir de ahora tendrán que abordar el diálogo con agencias ajenas a su negocio. Su contratación supone también otras ventajas, como el acceso inmediato a una base de datos actualizados de información pública, y en algunos casos también cuentan con una extensa red de centros, que proporciona una capilaridad geográfica de mayor proximidad al domicilio del deudor”. (Amat & Puig, 2014, p. 141)

“Con todo, también suelen presentar ciertos inconvenientes, tales como unos honorarios de entre el 15 %-35 % de la factura, la necesidad de explicar a un tercero cómo funciona nuestro negocio, y en algunas ocasiones tener la mala fortuna de contratar una empresa que utilice tácticas de cobro poco decorosas, debido a la falta de regulación sectorial. Su pertenencia a la Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro (ANGECO) podría minimizar estas situaciones, que en muchos casos han vulnerado el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen del deudor (artículo 18 de la Constitución) o también, han violado el deber al secreto en el manejo de bases de datos, tal como establece la Ley Orgánica de Protección de Datos”. (Amat & Puig, 2014, ps. 141-142)

2.2.3.4 El seguro de crédito.

Según Amat & Puig, (2014) “el credit manager también puede hacer uso de un seguro de crédito que, entre otras ventajas, cuenta con:

- a. Una importante base de datos de clientes e incidencias.
- b. La clasificación de clientes por parte de la aseguradora.
- c. En caso de incidencias con un deudor: asumen la facturación ya comunicada, pero excluyen la aceptación de nuevas facturas.
- d. Posibilidad de negociar directa y amistosamente el cobro de los impagados con el propio deudor, con un margen de hasta 4 meses para renovar el impagado sin autorización de la aseguradora
- e. Se garantiza hasta un 80 % de la pérdida por impagado, si bien se excluyen litigios por incidencias comerciales.
- f. Anticipo de las indemnizaciones, en 6 meses para los casos de concurso de acreedores y quiebra del deudor, la aseguradora puede anticipar en el momento de su conocimiento.

g. Asesoramiento en el cobro por vía amistosa y legal”.

“A pesar de las ventajas que supone el disponer de un seguro, no debemos olvidar que el responsable de la gestión del crédito es el propio credit manager, quien negocia las condiciones y anticipa los posibles riesgos del cliente. Su actuación es similar a la del buen conductor de un vehículo, que evitará ser negligente y temerario, pero a su vez, dispondrá de una póliza de seguro para el caso de un siniestro imprevisto. Las aseguradoras de crédito gestionan estas pólizas de cobertura de forma similar al tratamiento que reciben las pólizas de vehículos, proporcionando una prima más baja para las empresas responsables, y aumentando el precio e incluso rescindiendo la póliza del seguro cuando las empresas presenten irregularidades, o un elevado número de impagados e incidencias con sus clientes. Mención aparte merece la reciente situación de crisis, que inevitablemente ha provocado que las empresas aseguradoras, desbordadas por el considerable aumento del número de impagados y de situaciones concursales, hayan incrementado los precios de sus pólizas, y también reducido de forma unilateral los límites en las clasificaciones de los clientes.

Como alternativa al seguro de crédito, el credit manager puede plantearse la contratación de un factoring «sin recurso», donde el factor (entidad financiera), al aceptar la cesión de la deuda a cobrar, asume también un porcentaje del impagado (80 %-90 %), en caso de insolvencia financiera”. (Amat & Puig, 2014, ps. 142-143)

2.2.3.5 La reclamación judicial.

“En cuanto a las posibles actuaciones judiciales, suele existir una percepción por parte de muchos acreedores, sobre la gran complejidad de estos procedimientos, de la extrema lentitud de la justicia, del inicio de una etapa de desgaste y de costes incurridos. Sin embargo, tenemos la posibilidad de acceder a determinados instrumentos legales que resultan muy ágiles, y con un coste insignificante que, al margen de poder recuperar toda la deuda, son también un instrumento excelente para coaccionar al deudor en las fases iniciales de la reclamación de la deuda, incitándole al pago o a la negociación de la misma”. (Amat & Puig, 2014, p. 145)

“En cuanto a las reclamaciones por la vía judicial, existe la posibilidad de reclamar las deudas a través de un juicio monitorio, que no requiere fianzas ni abogados,

únicamente aportar documentos y cumplimentar un impreso, para que se requiera al deudor para que en el plazo de 20 días proceda al pago, o bien presente oposición, en cuyo caso se procedería a un juicio ordinario. Más rápido resulta el plazo de cobro a través de un juicio cambiario (pagarés, cheques o letras), para el cual se requiere al deudor para que pague o se oponga, en un plazo de 10 días, pudiendo instar en el mismo momento del juicio, el embargo preventivo de los bienes del deudor”. (Amat & Puig, 2014, p. 145)

“También resulta evidente que toda reclamación judicial deberá estar precedida por una investigación previa de los bienes del deudor, para instar de inmediato al embargo de los mismos y proceder a su posterior realización, mediante la acción directa o subasta, en el mismo momento que dispongamos de la sentencia judicial favorable.

Incluso para el caso de que no existan bienes embargables del deudor, se recomienda utilizar estos instrumentos legales con el fin de poder recuperar al menos el IVA de las facturas impagadas, ya que la normativa requiere de una reclamación previa, para poder emitir la factura rectificativa en el plazo de los tres meses posteriores”. (Amat & Puig, 2014, p. 145).

2.2.4 Capacidad de pago

2.2.4.1 Sistema de medición y/o evaluación de riesgo crediticio

a) Etapas y modelos del análisis de riesgos

“Existen varios modelos, tanto cuantitativos como cualitativos, para evaluar el riesgo de crédito. En la práctica, las entidades acuden a más de uno de estos modelos. El modelo más conocido y utilizado es del de las cinco C debido a los cinco aspectos que se estudian en relación con cada petición de crédito y que empiezan en inglés por la letra c:” (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 250)

“**Carácter (chatacter):** Integridad u honradez del prestatario. Se trata del factor más importante a la hora de determinar el nivel de riesgo de una operación. En el caso de personas jurídicas suele hacer referencia a la integridad del equipo directivo. Es la variable más difícil de evaluar cuantitativamente, debiendo estimarse a través de juicio subjetivo mediante contactos y entrevistas con el cliente, informes de agencias y

proveedores, de otras entidades bancarias, etc.” (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, ps. 250-251)

“Capacidad (capacity): Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a la devolución de la deuda. En el caso de personas físicas la capacidad se analiza a través de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, nóminas, etc.; en el caso de personas jurídicas, a través de estados financieros históricos y previsionales”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 251)

Capital (capital): Es sinónimo de patrimonio y se mide en el caso de personas físicas por las declaraciones juradas de bienes, declaraciones del impuesto sobre el patrimonio, Registro de propiedad, etc. En el caso de personas jurídicas se analiza el balance de situación, valorándolo a precios de mercado o acudiendo al consejo de peritos especializados. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 251)

“Garantía (collateral): aunque no debe considerarse como el factor a partir del cual decidir la concesión de la operación, es necesaria en muchos casos la exigencia de garantías que avalen la devolución del crédito”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 251)

“Condiciones (conditions): Se trate la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago.

Para proceder a la estimación del riesgo crediticio, lo usual es que cada entidad financiera mantenga uno o varios modelos. La elección dependerá del tipo de operación (préstamos a empresas vs, préstamos personales) que solicite el cliente que se acerque a cualquiera de las sucursales del banco (veáse la figura 13.1)”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 251)

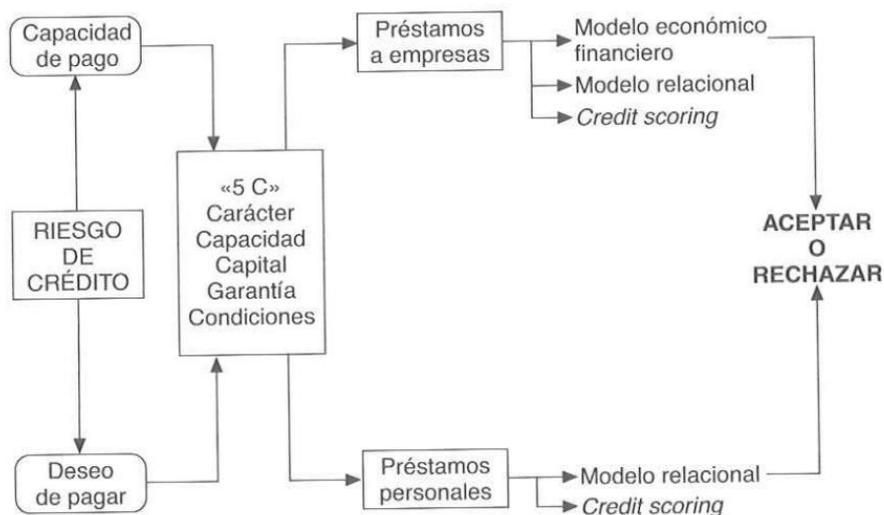


Figure 5. Etapas del análisis de una solicitud de crédito

Fuente: Instituto Superior de Técnicas Bancarias, Manual Práctico de Operaciones Bancarias, núm. 2, p. 51

b) El credit scoring

“El Credit scoring es un sistema de calificación de créditos que intenta automatizar la toma de decisiones en cuanto a conceder o no una determinada operación de riesgo, normalmente un crédito. La virtud de este sistema es la de acortar el tiempo de análisis además de simplificarlo, lo que contribuye a mejorar el nivel de servicios proporcionados a la clientela”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 252)

“Este modelo puede aplicarse tanto a personas físicas como jurídicas, siendo lo normal el utilizarlo para créditos personales o al consumo, establecimiento de límites a tarjetas de crédito, créditos a pymes, etc. Su éxito depende fundamentalmente de la calidad del algoritmo utilizado y de la existencia de un sistema eficiente de contrastación de datos.

“Entre las muchas experiencias que se utilizan, comentaremos el denominado índice de Altman, muy utilizado en Estados Unidos pero que no es trasladable al contexto”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 252)

$$Z=0,012 \text{ FM/A} + 0,014 \text{ BR/A} + 0,033 \text{ BAI/A} + 0,6 \text{ FP/D} + \text{V/A}$$

Los coeficientes que acompañan a las relaciones que han obtenido de la práctica y la experiencia.

Los ratios o relaciones que forman parte de la ecuación son los siguientes:

FM/A: Fondo de Maniobra/Activo = Ratio de liquidez

BR/A: Beneficio Retenido/Activo = Ratio e autofinanciación

BAI/A: Beneficio antes de Impuestos/Activo = Ratio de rentabilidad económica

FP/D: Fondos Propios/Deuda = Ratio de endeudamiento

V/A Ventas/Activo = Ratio de rotación

En cualquier caso, dependiendo de la solución obtenida, la respuesta es automática existiendo los siguientes rangos:

$Z < 1,8$: Indicador empresa en quiebra

$1,8 < Z < 2,67$: Empresa con peligro de problemas financieros (riesgo de crédito)

$Z > 2,67$: Empresa sin problemas financieros

$Z > 3$: Situación financiera excelente y con escasa probabilidad de problemas financieros en el corto y medio plazo”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 252).

c) **Modelo relacional**

“El modelo relacional se basa en el análisis exhaustivo de la información que obra en poder de la entidad derivada de las relaciones previas con el cliente. Por ello sólo es posible su aplicación con clientes antiguos. No tiene una metodología estructurada, sino que, a través de las relaciones históricas de la entidad con el cliente y partiendo de una serie de hipótesis discriminantes, pretende alcanzar una respuesta adecuada al nivel de riesgo deseado”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 253).

d) **Modelo económico-financiero**

“Se trata del método más adecuado para operaciones de elevado importe. Se basa en el análisis de los estados financieros de la empresa a través de ratios que indiquen las tendencias y su situación respecto a otras empresas del mismo sector. Obviamente, en este caso, el éxito del modelo depende de la calidad de la información contable obtenida, además de la formación del personal”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, p. 253).

2.2.5 Morosidad

“La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento”. (Rosenberg, 2006, p. 271).

“En España, el fuerte crecimiento de la actividad crediticia en los últimos años no ha sido acompañado por un aumento de los créditos dudosos. De hecho, el ratio de morosidad siguió reduciéndose. Una de las medidas que suele utilizarse como indicador de la morosidad bancaria es el ratio activos/riesgo total, excluyendo del numerador los dudosos por causas de riesgo-país y comprendiendo el denominador la inversión crediticia, la renta fija y los pasivos contingentes del sector privado y no residente”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010, ps. 253-254).

Para Méndez, (2020) “la morosidad es una práctica que se da cuando un deudor no cumple con el pago de sus obligaciones cuando vencen. Dicho deudor puede ser una persona o una organización. No obstante, no toda persona puede llegar a ser moroso. Para que pueda ser definida como tal debe de existir un documento contractual (una factura, un cheque, un contrato...) en el que venga la cantidad, fecha y forma de pago, así como las condiciones que debe cumplir (o debería haber cumplido) dicha persona. (Párr. 1)”.

“Un indicador importante a tener en cuenta en este contexto es la morosidad, entendida como el porcentaje de créditos o préstamos concedidos por las entidades financieras cuyos pagos sufren retrasos superiores a tres meses. El incremento de la proporción de créditos no pagados perjudica la rentabilidad de las instituciones financieras, obligándolas a mantener altas provisiones, lo que afecta su rentabilidad y liquidez. Señala que el crecimiento de la morosidad ha sido moderado en la banca múltiple y alcanza un nivel similar a otros países de la región. Las cifras disponibles de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a marzo 2014 evidencian una tasa de morosidad del 2,3%, ligeramente superior al 1,5% de marzo de 2011. Los créditos con mayor morosidad son los dirigidos a pequeñas empresas (8,3%), microempresas (3,9%) y consumo (3,6%). Esto se explica en parte por la desaceleración económica y

por una incipiente cultura crediticia de segmentos de población que se van incorporando al sistema financiero”. (Von Wedemeyer, 2014, p. 7).

“El grado de incumplimiento en la cartera crediticia de una institución puede evaluarse a través de tres indicadores: la tasa de morosidad, la cartera de alto riesgo como porcentaje de las colocaciones brutas y la cartera pesada como porcentaje de las colocaciones brutas. El indicador de **cartera atrasada** se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. El indicador de **cartera de alto riesgo** es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales. El indicador de **cartera pesada** presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales”. (Aguilar Andía, Camargo Cárdenas, p. 75).

2.2.5.1 El marco legal en la gestión de la morosidad.

El credit manager también dispone de un marco legal para vehicular los cobros y poder mejorar la gestión de las facturas impagadas. La legislación es diferente en cada país. A modo de ejemplo, citamos el caso de España, con la Ley 15/2010 (que modifica la ley 3/2004), la cual establece una serie de medidas para luchar contra la morosidad, en el sentido de que:

- a. Fija un plazo de referencia de 60 días para el pago de operaciones comerciales, no ampliable por las partes.
- b. Compensación por los gastos incurridos en el cobro, si son responsables de los retrasos.
- c. Las patronales podrán denunciar prácticas abusivas defendiendo el anonimato del denunciante.
- d. Penaliza con interés de demora: tipo de la última operación comercial semestral del Banco Central Europeo + 8 puntos. Aunque las partes podrán pactar un tipo de interés inferior, siempre que este no sea un 70 % inferior al tipo legal de demora (pactos no válidos para el sector público).

- e. Devengo automático de intereses sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial.
- f. El plazo de pago se cuenta a partir de la fecha en que el deudor recibe la mercancía o prestación de servicios.
- g. Podrán agruparse facturas hasta 15 días, si bien el plazo de pago computa desde la fecha que corresponda a la mitad de este periodo.
- h. Prohibición de interponer condiciones abusivas a proveedores.

A pesar de disponer de una ley específica que regula las situaciones de retraso en el pago de la factura y las situaciones de morosidad, es sorprendente la poca utilización de la misma por parte de las empresas. Varias son las causas de esta extraña situación, si bien las más reconocidas en los diversos estudios realizados al respecto son:

- a) El desconocimiento de esta legislación, cuya consecuencia inmediata es el substancial debilitamiento de nuestra posición frente al deudor.
- b) El temor de perder al cliente en caso de aplicación de los intereses de demora, o al denunciar ciertas prácticas abusivas.

Mi propuesta en este último caso es hacer constar en todas las facturas las leyes vigentes que regulan las operaciones comerciales, y al producirse un retraso en el pago por parte del cliente, se recomienda calcular los intereses de demora de acuerdo con la normativa, y proceder a comunicar su importe al deudor, para que sea consciente de que conocemos nuestros derechos y hemos sufrido un quebranto económico perfectamente cuantificable.

A partir de este momento, en caso de que estemos dispuestos a renunciar al cobro de una parte o la totalidad del importe devengado, se puede abrir un proceso de negociación para reducir los plazos de pago en las próximas facturas, ampliar la cifra de ventas, o eliminar algunas bonificaciones y descuentos que estamos concediendo al cliente. Aunque en mi opinión, lo más aconsejable es negociar directamente la cifra de intereses de demora, ofreciendo progresivas reducciones del importe total, práctica que abre una nueva relación acreedor-deudor, que nos permitiría poder cobrar parte de los intereses de demora en retrasos futuros, sin necesidad de negociación. (Amat & Puig, 2014, ps. 143-144).

2.2.5.2 Tasa de morosidad esperada

“Las entidades deberán estimar la tasa de morosidad esperada de cada segmento de clientela y para diferentes periodos futuros. Para ello ha de clasificarse a los clientes de acuerdo a su solvencia, y traducir esta clasificación en una probabilidad de incumplimiento por unidad de tiempo (por ejemplo, por año). Generalmente cuando las entidades comienzan a desarrollar un sistema de gestión del riesgo de crédito, suelen utilizar la información de las agencias de rating, las cuales publican periódicamente probabilidades de incumplimiento anuales para cada una de las calificaciones crediticias (por ejemplo, AA, A, BBB, etc.) definidas. Lo que suelen hacer las entidades es establecer equivalencias entre sus calificaciones crediticias internas y calificaciones crediticias de las agencias de rating, lo que les permite utilizar las probabilidades de incumplimiento anuales publicadas por las agencias (generalmente utilizan una media)”. (Soler Ramos, 1999, p. 105)

“A medida que las entidades van adquiriendo más experiencia en la gestión del riesgo crediticio, comienzan a utilizar probabilidades de incumplimiento calculadas internamente, para lo cual se basan en el análisis de su propia experiencia en relación al porcentaje de fallidos que históricamente se ha producido en su cartera de préstamos, para cada calidad crediticia y por años.

Los sistemas internos de calificación crediticia utilizados por las entidades suelen basarse en el análisis de estados financieros para los clientes de los que se dispone de la suficiente información financiera, y en sistemas de evaluación crediticia (credit scoring) para las pequeñas empresas y banca de particulares. Independientemente del sistema de calificación crediticia que se emplee para cada segmento de clientela, posteriormente habrá que homogeneizar los resultados en una medida que sea comparable para todos los segmentos”. (Soler Ramos, 1999, p. 105).

2.2.5.3 La recuperación de los impagados.

Las situaciones de impago suponen un notable deterioro en nuestra cuenta de resultados, tal como podemos observar en la figura 5.4, ya que en primer lugar dejaremos de percibir el importe debido de la factura del cliente, cantidad que permanece enquistada en el activo corriente del balance (realizable) la cual requiere de una financiación equivalente, ya sea con recursos externos (crédito bancario con coste

explicito) o recursos propios que suponen también un coste de oportunidad equivalente a la rentabilidad esperada por los accionistas.

Crédito impagado, a cuyo deterioro contable hay que añadir los costes derivados de las gestiones de reclamación, tanto internas como procesales.

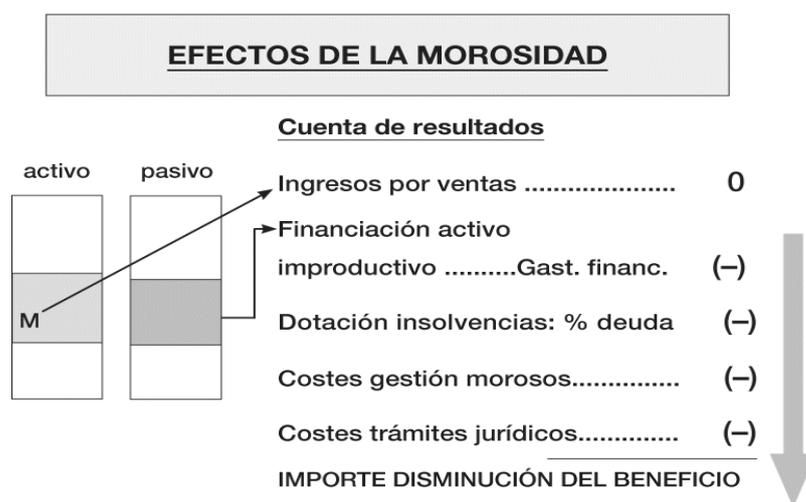


Figura 1. Los efectos de la morosidad en la cuenta de resultados
Amat & Puig, 2014Figura 5.4.

Es por esta razón que en el mismo instante que surja una incidencia debemos actuar con la máxima celeridad, contactando con nuestro cliente para averiguar los motivos del retraso, y tratar de encontrar una solución al problema. En el caso de que la razón del retraso sea a consecuencia de una reclamación en el servicio o en la calidad del producto, debemos resolver la incidencia de inmediato, ya que son estas situaciones las que habitualmente acaban enrareciendo la relación con nuestro cliente, y acaban siendo las causantes de la mayor parte de los retrasos voluntarios en el pago de las facturas. Situaciones puntuales que nunca deben ser consideradas, ni tratadas, como operaciones morosas.

Cuando las causas del impago o retraso en el pago sean debidas a otras razones, nuestra actuación deberá ser más flexible, pero también muy rigurosa y sistemática, tratando de discriminar si existe una cierta intencionalidad por parte del deudor, o bien se debe a problemas económicos del cliente, ya que un estudio reciente realizado por la UE ha puesto en evidencia que un alto porcentaje de los retrasos son intencionales, con objeto de obtener financiación espontánea de los proveedores; situación que en España

se agrava por coexistir una «conciencia colectiva» que asume que el buen gestor es el que paga más tarde.

Cuando las razones sean debidas a dificultades económicas de nuestro cliente, debemos estar abiertos a la negociación, ofreciendo la posibilidad de pactar con los clientes que merezcan un trato especial un convenio de pagos aplazados con la correspondiente aplicación de los intereses y costas, al tiempo que trataremos por todos los medios de reforzar nuestras garantías, instrumentando los cobros aplazados mediante efectos mercantiles (pagarés, letras aceptadas) para el hipotético caso de una reclamación judicial futura. También puede ser recomendable obtener garantías colaterales de tipo hipotecario, aval bancario o afianzamiento personal, cuando la operación y el importe de la misma lo requieran.

Durante esta fase de renegociación, la actuación del credit manager debe ser muy sistemática, anotando todos los compromisos acordados con el cliente en su ficha de seguimiento, y requiriendo el cumplimiento de los mismos en cada una de las fechas pactadas. (Amat & Puig, 2014, ps. 138-141).

2.2.5.4 Errores comunes en la gestión empresarial que aumentan la morosidad

“Seguidamente, describimos algunos de los principales errores que incrementan la morosidad en las empresas:

La participación como proveedores en proyectos con escasa capacidad de reembolso, por el simple hecho de que nuestro cliente nos ofrece garantías inmobiliarias. Recordemos que nuestro negocio es la venta o fabricación de productos y servicios, para los cuales ya habremos anticipado unos pagos a nuestros proveedores, trabajadores, empresas de suministros, y entidades bancarias, cuyo importe monetario esperamos recuperar a través del cobro de la venta. No es nuestra intención acumular activos inmobiliarios, por cuya razón, el análisis de riesgo debe priorizar la liquidez y capacidad de retorno del cliente, antes que las garantías. Además, en la mayoría de los casos, dichas garantías suelen recaer en naves industriales, locales o segundas residencias, cuya valoración es muy volátil por estar muy condicionadas al ciclo económico, y es posible que existan muchas dificultades en materializar su venta, en caso de subasta o la realización de los bienes ofrecidos en garantía”. (Amat & Puig, 2014, ps. 135).

“Incorrecta utilización de las pólizas de crédito. Estos productos bancarios a corto plazo son ideales para la financiación del ciclo de explotación de las empresas, ya que les permite financiar los pagos anticipados inherentes al ciclo de producción de las empresas, previo al cobro de las facturas de sus clientes. La propia naturaleza del ciclo de explotación comporta unas fluctuaciones periódicas en las necesidades de financiación, que fácilmente podemos visualizar en las sucesivas disposiciones y reposiciones de la póliza de crédito. Sin embargo, se observa que muchas empresas disponen de inmediato de la totalidad del límite de la póliza, y esta disposición permanece constante hasta el vencimiento de la misma, momento en que existe una alta probabilidad de que su entidad bancaria le deniegue su renovación, con lo que inevitablemente acabarán retrasando los pagos a proveedores”. (Amat & Puig, 2014, ps. 136).

“Esta mala utilización de la línea de crédito suele ser involuntaria en la mayoría de los casos, ya que se produce por ciertas partidas del circulante (activo corriente) que se enquistan en el balance, tales como facturas de clientes impagadas, existencias excesivas y obsoletas, saldos retenidos para garantizar obligaciones o avales. Partidas contables que, al carecer de las rotaciones previstas, aumentan considerablemente las necesidades de financiación”. (Amat & Puig, 2014, ps. 136).

“No solicitar un aplazamiento a la Administración, ante la imposibilidad de atender el pago de impuestos o las cotizaciones de la Seguridad Social. Omitir esta posibilidad implica importantes recargos, embargos y anotaciones en el registro de incidencias judiciales, que invalidará de inmediato cualquier propuesta de crédito, ya que las deudas con la Administración tienen preferencia sobre los créditos ordinarios (habituales para las operaciones comerciales), al ser los primeros considerados como «créditos privilegiados”. (Amat & Puig, 2014, ps. 137).

“Falta de compromiso con el proyecto. La persona que presenta un proyecto de inversión, que requiere financiación a crédito, debe ser la primera en confiar en la fortaleza y el éxito del proyecto, garantizando por todos los medios su viabilidad. Recordemos que nosotros participamos únicamente como proveedores, pero en ningún momento somos los responsables de ejecutar los proyectos de los clientes, por lo que resulta esencial que estos nos transmitan la máxima «confianza» y transparencia en todas las entrevistas, tanto durante las fases previas como en las posteriores a la venta,

aportando la máxima información, un buen conocimiento del negocio y del sector en que operan”. (Amat & Puig, 2014, ps. 137).

“Descapitalizar a la sociedad, manteniendo el mínimo capital social. La falta de compromiso para aumentar constantemente los recursos propios de la empresa, a través de una menor distribución de beneficios, o de ampliaciones de capital, es una práctica bastante habitual en nuestra sociedad. Actuación que daña notablemente la solvencia, y refleja unas ratios de endeudamiento excesivas, que dificultan la obtención de nueva financiación por parte de la banca”. (Amat & Puig, 2014, ps. 137).

“Aunque resulta contradictorio observar como en la mayoría de los casos los propietarios acaban aceptando afianzar las operaciones de riesgo bancario de sus empresas con su garantía personal, para obtener la correspondiente financiación, sin pensar que al aceptar esta cláusula acaban afectando todos sus bienes personales «sin límite», para el hipotético caso de tener que cubrir subsidiariamente los posibles impagos del crédito a la empresa. Práctica que, como proveedores, nos supone una pérdida de potenciales garantías frente a las entidades bancarias, y tener que lidiar con decisiones de crédito en empresas altamente descapitalizadas”. (Amat & Puig, 2014, ps. 138).

2.2.5.5 Perfiles de clientes morosos y sus estrategias

PERFILES DE DEUDORES

Existen distintos tipos de morosos según sus actuaciones y estrategias. Brachfield, P. [2014], “menciona distintos perfiles de clientes morosos de los cuales yo voy a hacer una síntesis y reclasificación:”

a. Morosos intencionales o pícaros: “Son aquellos que pueden pagar, pero no quieren. Obran de mala fe puesto que aun teniendo dinero suficiente para hacer frente a las deudas no quieren pagarlas intencionalmente. Se aprovechan de esta forma de las empresas y proveedores que obran de buena fe. Dentro de este grupo podemos diferenciar dos tipos:

- i. Los que acaban pagan la deuda tardíamente. Con esto los morosos intencionales lo que pretenden es beneficiarse de una financiación gratuita en perjuicio del proveedor.
- ii. Los morosos intencionales que no pagan nunca”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

b. Morosos fortuitos: “Son los que quieren, pero no pueden pagar. Aquí nos encontramos con aquellos deudores que obran de buena fe, es decir, que quieren pagar la deuda, pero no pueden hacer frente a ella por falta de liquidez. Para conseguir negociar con este tipo de deudores lo idóneo es concederles más tiempo y facilidades para reintegrar la cantidad que deben, de esta manera sí harán frente al pago”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

c. Morosos incompetentes o despistados: “Son lo que no saben lo que deben. Se trata de deudores desorganizados que no saben lo que tienen que pagar, son los incompetentes y despistados. Olvidan realizar un pago pendiente, fiándose de su memoria o de otros instrumentos poco eficientes. El proveedor es el que se ve perjudicado por el cobro tardío, pero debe actuar amistosamente con el cliente. Este tipo de deudores pagan con rapidez una vez que se les recuerda su impago ya que son solventes pero malos administradores”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

d. Morosos negligentes: “Son aquellos que son conscientes de su deuda y no quieren saber cuál es su cuantía. No se preocupan por la buena gestión de su negocio, les es indiferente la deuda. Obrar de mala fe ya que tienen capacidad para hacer frente a los pagos, pero incumplen sus obligaciones. El problema de la falta de pago viene de una incorrecta dirección y no de la falta de liquidez. En estos casos el acreedor deberá ser firme y reclamar de forma persistente el pago de la deuda, ya que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma”. (Camacho Portillo, 2015, ps. 31-32).

e. Morosos circunstanciales: “En este supuesto existe una incidencia en los productos o servicios prestados, es una forma de hacer que el proveedor solucione los problemas lo antes posible. El proveedor deberá satisfacer al cliente si quiere cobrar la deuda. También podemos encontrar dentro de esta tipología los deudores accidentales que son aquellos que se encuentran en una situación de incapacidad de pago transitoria”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

f. Los mal informados: “son aquellos que no interpretan correctamente la información o no llegan a recibirla. Este tipo de deudores no ocasionan problemas importantes, ya que una vez que son informados de su falta de pago, abonar la cuantía correspondiente de forma casi inmediata. Lo que hay que hacer entonces es informar al cliente de la problemática de la forma más detallada posible, explicando las condiciones

y forma de pago y asumiendo los errores que correspondan al proveedor por la falta o errónea información facilitada al cliente. En estos supuestos el acreedor debe asumir el coste del impago”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

g. Impagados técnicos: “son causa de un error en la domiciliación del pago o de las fechas. Se trata de buenos clientes por lo que una vez que se resuelva el problema, pagarán rápidamente. El gestor de cobros lo que tiene que hacer es cambiar la fecha o los datos del cobro, causando el menor perjuicio posible al cliente”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

h. Solventes pero que bloquean el pago: “se trata de aquellos clientes que retienen el pago por alguna causa con fundamento en la mayoría de los supuestos, como un error en la factura; buscan forzar al proveedor para que resuelva el problema. Es preciso verificar que el error existe y está justificado, ya que a veces los clientes aprovechan el más mínimo despiste para demorar su obligación de pagar”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

i. Solventes que juegan al cash management: “estos deudores tienen dinero suficiente, pero lo que hacen es usar el método de cash management para acortar el ciclo de caja, Intentan retrasar el pago para así conseguir unos días de financiación gratuita. En estos supuestos, cuando haya pasado la fecha del pago, el acreedor deberá reclamar con firmeza el pago de la deuda, hay que informar al deudor cuando fuese necesario de que se conoce el juego que está llevando a cabo para acortar su ciclo de caja”. (Camacho Portillo, 2015, ps. 32-33).

j. Deudores con problemas permanentes de liquidez: “son aquellos deudores habituales que carecen de liquidez suficiente para hacer frente a los pagos. Son deudores de buena fe que siempre tratan de pagar las facturas en cuanto tienen dinero suficiente. El gran problema aquí es el peligro de caer en concurso de acreedores. Para cobrar hay que llevar a cabo un seguimiento y reclamar el pago de forma constante”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

k. El deudor que tiene enganchado a la entidad: “lo que pretenden este tipo de deudores es dejar de pagar las facturas que tienen pendientes con sus proveedores, con el fin de tener así una especie de fianza que les permita un continuo suministro por parte del proveedor. Lo que hacen es presionar al acreedor, afirmando que no pagarán hasta que no reciban el producto o servicio. Lo que hay que hacer en estos casos es no entrar

en el juego del deudor y no ceder ante estos chantajes”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

l. El moroso recalcitrantes: “son aquellos que dan largas y excusas constantes para no afrontar sus obligaciones de pago. El moroso sabe que muchos proveedores y acreedores desisten transcurridos varios meses de impagos, sólo reaccionan cuando realmente necesitan el producto o servicio o se le demanda por la vía judicial. Por ello el acreedor deberá actuar de forma rápida y sin miedo a perder el cliente, deberá ser firme e incluso podrá amenazar con emprender acciones legales”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

m. El defraudador: “este tipo de sujetos no son morosos, sino que son timadores que se quedan con los productos y servicios sin realizar el pago. Son aquellos clientes que obran de mala fe y no hacen frente a la deuda intencionadamente. En estos casos habrá que acudir a la vía judicial e incluso a la penal ya que podemos encontrarnos ante un auténtico estafador. En estos supuestos la recuperación del efecto es prácticamente imposible”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

2.2.5.6 Requisitos mínimos de la evaluación de garantes y vendedores de derivados crediticios.

“Para tener derecho a utilizar el método avanzado para garantías y derivados crediticios, el banco deberá llenar, además de los requisitos ya mencionados de un sistema de calificación de prestatarios, los requisitos mínimos suplementarios enumerados a continuación”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 70)

Garantías

“Los criterios empleados por el banco para reconocer las garantías con fines de capital regulador, tales como el tipo de entidades que reconocerá como garantes, deben ser claros y específicos. Esto concierne a los criterios de los bancos para “cortar muescas” en el grado asignado a las exposiciones garantizadas, con el propósito de reflejar la medida en que el riesgo disminuye como resultado de la garantía (el llamado tratamiento “tope de sustitución”), ya sea que ésta esté incorporada en el contrato de préstamo (p.ej. una garantía de un propietario o de la sociedad matriz del prestatario) o

haya sido comprada a un tercero (p.ej. una carta de crédito contingente). Estos criterios deben ser tan precisos como los criterios de la calificación de prestatarios, teniendo además que llenar todos los requisitos mínimos para asignar calificaciones a los prestatarios enumerados en este documento, incluso el control regular de la situación del garante y su habilidad para honrar las obligaciones contraídas. Este control servirá de base para revisar la calificación del garante, según corresponda en función de los cambios que se produzcan en su situación financiera o probable habilidad para ejecutar sus obligaciones, como se hace con cualquier prestatario”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 70)

(a) Requisitos relacionados con el sistema de calificación

“Para optar por el tratamiento de “tope de sustitución”, un banco deberá calcular y registrar una calificación ajustada del prestatario para las exposiciones, utilizando para ello la misma escala de calificación que su escala de prestatarios. Tanto el prestatario como el garante recibirán una calificación de prestatario y deberán cumplir los requisitos obligatorios de la asignación de calificaciones de prestatario enumerados en este documento”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 70)

(b) Exhaustividad e integridad de la evaluación de las garantías

“A cada exposición garantizada se le asignará una calificación ajustada de prestatario. La asignación de grados de prestatario ajustados deberá ser realizada, o cuando menos revisada por personal no relacionado con las funciones ejecutivas de concesión de préstamos o comerciales. Se puede pensar en la unidad independiente de control del riesgo crediticio, descrita en los párrafos 255 a 256, para esta tarea.

La necesidad de una asignación o revisión independiente surge no sólo en el momento de la asignación inicial de la calificación a la exposición, sino que también en la recalificación subsecuente de la exposición. El proceso de revisión independiente de la exposición debe ser documentado. Este proceso será a todas luces idéntico al proceso de asignación de grados de prestatario. El banco deberá contar con un proceso eficaz para obtener y actualizar información financiera y de otro tipo sobre la situación financiera del prestatario y del garante y sobre la habilidad del garante para cumplir sus obligaciones, lo mismo que para la asignación y revisión de un grado de prestatario. De

acuerdo con esto, el contrato de préstamo y la garantía deberán exigir al prestatario y al garante presentar información financiera periódica de manera a apoyar la habilidad del banco para emprender un análisis crediticio completo de ambas partes”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 70)

(c) Criterios para la evaluación del riesgo

“Al evaluar el efecto reductor del riesgo de las garantías, un banco deberá tomar en cuenta la clase de garantía, el garante y la magnitud de los riesgos residuales. Además de las calificaciones de prestatario para el prestatario subyacente y el garante, la asignación de un grado de prestatario ajustado deberá apoyarse en un proceso específico y criterios explícitos. Estos criterios deben ser lo suficientemente específicos”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 70).

2.2.6 Mora causada en el proceso de evaluación

“Los errores en esta etapa, dentro de los errores más frecuentes se pueden mencionar los siguientes:

- a) Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía.
- b) Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- c) Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros.
- d) Créditos otorgados para especulación.
- e) Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.
- f) Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa.
- g) Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario.
- h) Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- i) Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadivas para modificar los resultados de la evaluación.
- j) Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante.

- i. En la parte de la evaluación también se pueden considerar la fase de promoción de crédito en el cual también se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura se pueden mencionar:
- k) Brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidades y conocimientos la obligación que va a contraer.
- l) Reducir niveles de ética del personal que proporcionan los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito”. (Murrugarra & Ebentrich, 2015, p. 1)

2.2.7 Mora causada en el proceso de recuperación de crédito

- a) “Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad.
- b) Falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- c) Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual.
- d) Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito.
- e) Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
- f) Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
- g) Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- h) Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales”. (Murrugarra & Ebentrich, 2015, p. 1)

2.2.8 Sobreendeudamiento

“Es la situación en que se encuentra el ciudadano, familia o negocio (sea persona o jurídica)que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas su pasivo supera el activo ,no puede pagar y se convierte en insolvente se puede resumir como la excesiva deuda particular que impide el núcleo familiar atender correctamente a sus compromisos de pagos se encuentra en una situación de suspensión de pagos o incluso

de quiebra técnica , en la que el valor de lo que posee es inferior a lo que debe”. (Murrugarra & Ebentrich, 2015, p. 1).

Mora causada por errores en la organización

“Se enumera alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada.

- a) Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- b) Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones
- c) Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones.
- d) Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas esta no se cumple por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada.
- e) Falta de sistema de control
- f) Desconocimientos de las características y necesidades del mercado de la microempresa es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo con su estructura organizacional y a sus propios necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.
- g) Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- h) Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal”. (Murrugarra & Ebentrich, 2015, p. 1)

Mora causada por factores exógenas

- a) “Enfermedades o accidentes del empresario o de un familiar, que obliga a distraer los recursos de la empresa.

- b) Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios, y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido adecuar.
- c) Deterioro de la economía del País”. (Murrugarra & Ebentrich, 2015, p. 1)

2.2.8.1 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

“Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son instituciones financieras cuya misión institucional es proporcionar financiamiento, principalmente, a la micro y pequeña empresa (MYPE); y captar depósitos del público en todos los sectores económicos y regiones del país, siempre con una orientación descentralizada e inclusiva.

Son instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y por el Banco Central de Reserva (BCRP), adicionalmente, se encuentran dentro del ámbito de la Contraloría General de la República (CGR). Asimismo, son miembros del fondo de Seguro de Depósitos (FSD) y en su mayoría el único accionista es el Consejo de la Municipalidad Provincial de origen. Desde su creación, y a lo largo de los 30 años de operaciones, las CMAC han contribuido de manera directa e indubitable con la inclusión financiera y económica en el Perú. Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito”. (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 2014).

2.2.8.2 Cobertura del riesgo crediticio en el método estándar.

Alcance

“La cobertura del riesgo crediticio se relaciona con la reducción de los riesgos crediticios mediante, por ejemplo, la toma de colateral, la obtención de derivados crediticios o garantías, o la adopción de una posición compensatoria sujeta a un acuerdo de compensación de débitos por créditos. El método revisado de cobertura del riesgo crediticio permite reconocer, para fines de capital regulador, una gama más amplia de coberturas que la aceptada actualmente.

El marco expuesto en esta sección del documento es aplicable a las exposiciones de la cartera de inversión en el método estándar. El sistema de cobertura del riesgo crediticio del método básico fundado en la calificación interna, presentado en la sección

III, es muy parecido. Para el tratamiento de la cobertura del riesgo crediticio en el método avanzado fundado en la calificación interna, ver los párrafos 188-193 y 222-224. Para el tratamiento de las titulaciones de activos financieros.

Los efectos de la cobertura del riesgo crediticio no deben contarse dos veces. Por lo tanto, no se otorgará ningún reconocimiento supervisor adicional a la cobertura del riesgo crediticio para fines de capital regulador para aquellos créditos que tengan una calificación específica de emisión en la que ya se encuentre reflejada la cobertura del riesgo crediticio”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, ps. 15-16)

Colateral

“Esta sección está dedicada a las transacciones con colateral. Una transacción con colateral es aquella en la que: Los bancos tienen una exposición crediticia o una exposición crediticia potencial con respecto a otra parte en virtud de dinero en efectivo o instrumentos financieros prestados o entregados como colateral, o un contrato de derivados extrabursátiles; y el riesgo o riesgo potencial está total o parcialmente cubierto por colateral entregado por la contraparte”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 16)

“Cuando un banco actúa como mandatario para organizar una transacción tipo pacto de recompra (i.e. transacciones de recompra/recompra inversa y de préstamos/endeudamiento en valores) entre un cliente y un tercero y da una garantía al cliente que dicho tercero cumplirá con sus obligaciones, el riesgo que asume es el mismo que si actuase como mandante en la transacción. En estas circunstancias, los bancos deberán calcular el capital obligatorio como si ellos fuesen en realidad parte en la transacción. Como regla general, ningún crédito garantizado debería recibir una exigencia de capital más alta que un crédito, en todos los demás aspectos idénticos, para el que no existe colateral”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 16)

Condiciones mínimas

“Antes de otorgar reducciones de capital a cualquier forma de colateral, es necesario cumplir las siguientes normas.

Seguridad legal

La eficacia del colateral depende del mecanismo legal mediante el cual es otorgado. Ese mecanismo deberá ser sólido y otorgar derechos claramente expresados sobre el colateral a la entidad que concede el préstamo, la cual podrá liquidar o retener el colateral en el caso de incumplimiento, insolvencia o quiebra (u otros eventos estipulados en la documentación de la transacción) del deudor y, cuando corresponda, del custodio del colateral.

Los bancos deberán adoptar todas las medidas necesarias para cumplir los requisitos contractuales locales con respecto a la exigibilidad de la garantía, por ejemplo, inscribiendo la misma en un registro. Cuando el colateral es mantenido por un custodio, éste deberá mantener una segregación adecuada de los instrumentos del colateral y sus propios bienes.

Los bancos deberán obtener opiniones legales confirmando la vigencia del colateral en todas las jurisdicciones pertinentes. Dichas opiniones legales deberán ser actualizadas a intervalos apropiados (por ejemplo, anualmente).

Todos los arreglos efectuados en torno al colateral deberán estar bien documentados, con un sólido y claro procedimiento para la liquidación oportuna del mismo. Los procedimientos bancarios deberán observar todas las condiciones impuestas por la ley para declarar al cliente en mora y liquidar el colateral”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, ps. 16-17)

Poca correlación con el riesgo

“Para que el colateral ofrezca protección, no deberá existir una correlación positiva entre la calidad de crédito del deudor y el valor del colateral. Por ejemplo, los valores emitidos por el proveedor del colateral, o por una entidad afín del grupo, darían poca protección y serían por lo tanto inadmisibles”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 17)

Sólido proceso de gestión de riesgos

“Si bien el colateral reduce el riesgo crediticio, al mismo tiempo aumenta otros riesgos para el banco, tales como, el riesgo jurídico, operativo, de liquidez y de mercado. Por lo tanto, es muy importante que los bancos cuenten con procedimientos y procesos sólidos para controlar estos riesgos. Estos procedimientos y procesos incluyen

estrategia, consideración del crédito subyacente, valoración, políticas y procedimientos, sistemas, control de los riesgos roll-off, y gestión del riesgo de concentración generado por la utilización de colateral por el banco y su interacción con el perfil general de riesgo crediticio”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, p. 17)

Las metodologías

“Hay dos formas de enfocar el tratamiento del colateral: un método global y un método simple. Los bancos deberán limitarse a utilizar sólo una de estas alternativas. La cobertura parcial con colateral será reconocida. (a) Colateral admisible. Los siguientes instrumentos de colateral son admisibles en virtud del método simple y método global: Efectivo depositado en el banco prestatario; Valores con calificación BB- y superior, emitidos por soberanos y entidades del sector público (PSEs) que son tratadas como soberanos por el supervisor nacional; Valores con calificación BBB- y superior de un banco¹⁸, compañía de valores o empresa; Acciones incluidas en un índice principal de bolsa; y Oro. (b) El método global. En el método global del colateral, se aplicará “recortes”, designados H, al valor de mercado del colateral, como medida de protección contra la inestabilidad de precios, y una ponderación w a la porción garantizada con colateral de la deuda, después del recorte de valoración. Un requisito de capital será aplicado a los bancos en ambos lados de una transacción con colateral; por ejemplo, tanto la recompra como la recompra inversa estarán sujetas a un requisito de capital. Asimismo, los dos lados de una transacción de préstamo/empréstito en valores estarán sujetos a exigencias de capital explícitas, como también lo será la entrega de valores en conexión con una inversión en derivados u otros préstamos. Cuando las exposiciones bancarias están cubiertas por colateral (incluso los casos en que el banco toma valores en préstamo), el valor de ese colateral será reducido por el recorte apropiado para el instrumento de colateral. Cuando las exposiciones bancarias consisten en valores dados en garantía o prestados, el valor del colateral que los bancos reciben (en efectivo o en valores) se reducirá por el recorte apropiado para los valores entregados en garantía”. (Comite de Supervisión Bancaria, 2001, ps. 17-18)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Riesgo

“En el sentido más básico, **riesgo** es la posibilidad de pérdida financiera. Los activos que tienen más posibilidades de pérdida son considerados más arriesgados que los que tienen menos posibilidades de pérdida. En un sentido más formal, los términos *riesgo* e *incertidumbre* se usan indistintamente para referirse al *grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico*. Un bono gubernamental de 1,000 dólares que garantiza a su tenedor 5 dólares de interés después de 30 días, no tiene ningún riesgo porque no existe ningún grado de variación relacionado con el rendimiento. Una inversión de 1,000 dólares en acciones comunes de una empresa, que durante los mismos 30 días puede ganar de 0 a 10 dólares, es muy riesgosa debido al alto grado de variación de su rendimiento. Cuanto más seguro es el rendimiento de un activo, menor es su grado de variación y, por lo tanto, menor es el riesgo”. (Gitman L. 2007, p. 196).

Administración de Riesgo.

“Es la que trata de preservar los activos y obtener una situación de control sobre un negocio, contrarrestando los riesgos de posibles pérdidas”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 5).

Riesgo

“Algunos riesgos afectan tanto a los administradores financieros como a los accionistas. La tabla 5.1 describe brevemente las fuentes comunes de riesgo que afectan a las empresas y a sus accionistas. Como puede ver, el riesgo de negocio y el riesgo financiero son más específicos de las empresas y, por lo tanto, de mayor interés para los administradores financieros. El riesgo de eventos, el riesgo cambiario, el riesgo de poder de compra y el riesgo fiscal afectan directamente a las empresas y a sus accionistas. Algunos de estos riesgos se analizan con más detalle en secciones posteriores de este libro. Es evidente que tanto los administradores financieros como los accionistas deben evaluar éstos y otros riesgos al tomar sus decisiones de inversión”. (Gitman L. 2007, p. 196)

Rendimiento

“Obviamente, si evaluamos el riesgo según el grado de variación del rendimiento, debemos estar seguros de que sabemos qué es el rendimiento y cómo medirlo. El rendimiento es la ganancia o pérdida total experimentada sobre una inversión durante un periodo específico. Se mide por lo regular como distribuciones en efectivo durante

el periodo, más su cambio en valor, expresadas como un porcentaje del valor de la inversión al inicio del periodo. La expresión para calcular la tasa de rendimiento ganada sobre cualquier activo durante el periodo t , k_t , se define comúnmente como”. (Gitman L. 2007, p. 197)

Crédito

“La palabra crédito tiene una cierta variedad de significados, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diverso tipo. En un sentido estricto crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; dicho, en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro. Dar crédito es financiar los gastos de otro a cuenta de un pago a futuro. En un sentido más general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de creer) crédito es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza”. (Sabino, 1991, p. 120)

Evaluación del riesgo

“A fin de asumir el riesgo que se encuentre dentro de ciertos parámetros, el banco debe conocer a su cliente, evaluarlo y analizar cuales negocios puede realizar conjuntamente. Las técnicas de evaluación son diversas”. (David Ambrosioni Valdez, “Introducción A La Banca” p. 210)

Mora

“Pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal”. (Rosenberg Jerry m. “diccionario de administración y finanzas” p. 271).

Morosidad

“La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras

a su vencimiento”. (Rosenberg Jerry m. “diccionario de administración y finanzas” p.271)

Morosidad crediticia

“Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración”. (Economipedia, 2012).

Riesgo

“Es la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. También es entendido como el grado de incertidumbre que acompaña a una operación financiera o comercial. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor retorno esperado. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, de tasa de interés, entre otros”. (Banco central de reserva del Perú, 2011, p. 174)

Riesgo crediticio

“El riesgo de que el deudor o la contraparte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato (Fuente: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, Ley N° 26702)”. (Banco central de reserva del Perú, 2011, p. 175)

Política de crédito

“Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 57).

Amortizar

“Término contable que viene a significar la pérdida del valor de un activo financiero mediante su pago o anulación, como consecuencia del uso, transcurso del tiempo, adelantos de la técnica, o cumplimiento del fin para el que estaba destinado”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 7).

Central de Riesgo

“Sistema de Registro que permite contar con información individualizada y clasificada de los principales deudores de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 19).

Estrategias.

“La palabra tiene dos acepciones, próximas, aunque no idénticas. Por una parte se refiere a la redención parcial que se va haciendo de una deuda, con pagos sucesivos mediante los cuales se va devolviendo el capital. Por otra parte, amortizar es el proceso a través del cual se van apartando fondos para cancelar un activo ya adquirido en un número determinado de años, generalmente el tiempo de su vida activa esperada. En este caso se van separando cantidades regulares, generalmente anuales, para acumular la suma que resultará necesaria, al final del período de amortización, para adquirir el activo que se va depreciando. Para el cálculo de dicha suma es preciso tener en cuenta la tasa de interés, los efectos de la inflación y los aumentos de precios que pueden provenir del mejoramiento técnico de los bienes que se usarán para la reposición de los que se van amortizando”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 69).

Deuda.

“Vínculo en virtud del cual una persona, denominada deudor, se compromete a pagar a otra, denominada acreedor, una suma determinada de dinero o ciertos bienes y servicios específicos. Las deudas se originan normalmente cuando los acreedores otorgan préstamos a los deudores, que éstos entonces se comprometen a devolver en cierto plazo y bajo determinadas condiciones. Entre estas últimas la más corriente es la que fija la tasa de interés que habrá de devengar el préstamo”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 137).

Deuda Financiera

“Es la suma de la deuda bancaria y de las emisiones de títulos, a largo plazo y corto plazo, que tenga una empresa. Se refiere a todos los pasivos que generen un pago de intereses por parte de la empresa”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 31).

Endeudamiento.

“Relación que existe entre el monto total de la deuda de la compañía y sus recursos propios. Es un indicador de la garantía con que cuentan los acreedores”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 36).

Iliquidez

“Situación en la cual una empresa no cuenta con los suficientes recursos disponibles para efectuar sus pagos de forma inmediata. Es un indicador totalmente diferente de la solvencia de una empresa”. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 45).

Administración.

“Administrar significa tomar las decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así pues, en ocasiones se espera que las personas que están en diversos puestos desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ese no sea su trabajo principal. Por ejemplo, los programas de control de calidad, como el de GE, implican a los empleados de toda la organización en la elaboración de planes para mejorar la calidad.

Cuando la División Finanzas de Consumo de GE busca la manera de reducir el número de errores en los estados de cuenta que envía a los titulares de sus tarjetas de crédito, los gerentes solicitan la ayuda de los encargados de facturación y de los procesadores de datos. Estas personas tienen facultades de decisión que les permiten reorganizar parte de su trabajo y se espera que no dejen de buscar nuevas formas de controlar la calidad. Es decir, estarán desempeñando algunas tareas administrativas, pero no por ello serán gerentes. Nos reservamos el término gerente o administrador para referirnos a las personas que ocupan puestos que entrañan, primordialmente, actividades de administración”. (Hellriegel & Jackson, 2008, p. 8).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La administración efectiva de las estrategias de riesgo crediticio, si minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- a. El conocimiento de normas de crédito si influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.
- b. Las técnicas de evaluación crediticia si influyen positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.
- c. La capacidad de pago si influye positivamente en la reducción de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE X: Administración de riesgo crediticio.

VARIABLE DEPENDIENTE Y: Morosidad

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE X Administración de riesgo crediticio.	La posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.	Conocimiento de normas de crédito	Adecuación de normas de crédito	Política de créditos
		Técnicas de evaluación crediticia	Adecuación de las técnicas de evaluación crediticia	Herramientas de evaluación crediticia

	(Comisión de Basilea, 1999).	Capacidad de pago.	Capacidad de pago del deudor.	
VARIABLE DEPENDIENTE Y Morosidad	Los determinantes de la morosidad se clasifican en macroeconomicos y microeconomicos. Variables macroeconomicas considera el PBI, a la tasa de interés, al endeudamiento de familias y de empresas. Variables microeconómicas se consideran al crecimiento del crédito, al margen de intermediación y a la cuota de mercado. (Saurina, 1998)	Mora causada en el proceso de evaluación	Adecuación de normas en el proceso de evaluación	Falta de información Indice de morosidad
		Mora causada en el proceso de recuperación del crédito	Adecuación de normas en el proceso de recuperación del crédito	
		Sobreendeudamiento	Metas de cobro establecidas.	

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo con los fundamentos expuestos por (Bunge 1986) en su libro Vigencia y filosofía, Investigación y Universidad impartido en línea en Julio de 1996 ante esta investigación es de tipo **básica**, porque estudia el comportamiento del fenómeno social para poder controlar, ya que se orientará a la solución del problema que se planteó para el cual se utilizaran técnicas y metodologías para el desarrollo efectivo para luego encuadrar hacia el tramo final de análisis e interpretación de resultados. (p. 89)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es “Explicativo”

De acuerdo (Mendez Alvarez 2011) en su obra Diseño y desarrollo del proceso de investigación se enmarca en una investigación de nivel “explicativo” porque explicar implica establecer relaciones entre rasgos de un objeto, situación, acontecimiento.

“Como quiera que sus fenómenos y sus elementos no se presentan aislados sino interrelacionados, no es suficiente describir un fenómeno para tener conocimiento científico del mismo. Se hace necesario ubicar la existencia de los fenómenos que intervienen en el comportamiento del objeto de investigación y así explicarlo por sus relaciones con el contexto, además de sus componentes y estructura de relaciones internas.

Un trabajo de investigación debe arrojar como resultado explicaciones al fenómeno observado a través de una encuesta y el análisis y procesamiento de resultados”.

4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 Método de investigación

a) **Analítico - sintético.** - Cuyos procedimientos son:

- i. Especificar con precisión el tema u objeto que se desea investigar para aislar e identificar cada una de sus partes.

- ii. Caracterizar y relacionar los elementos del objeto de estudio (observar, describir, examen crítico, descomponer el fenómeno, ordenar y clasificar).
- iii. Sintetizar para formar una nueva totalidad.

b) Inductivo. Cuyos procedimientos son:

- i. Formulación del principio o ley.
- ii. Estudio comparativo de casos particulares.
- iii. Comprobación del principio o ley.

e) Deductivo. Cuyos procedimientos son:

- i. Observación de los hechos.
- ii. Análisis de los hechos.
- iii. Formulación de la hipótesis.
- iv. Comprobación de las hipótesis.
- v. Teoría: no es aceptada hasta que haya sido probada en el sistema de enunciados explicativos.

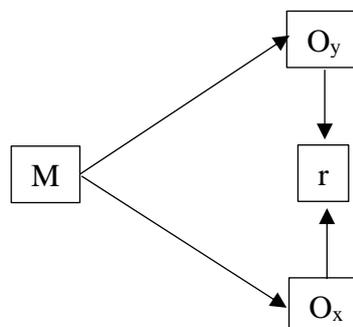
4.2.2 Diseño de investigación

Será el No Experimental – Correlacional cuyo modelo es:

Según Ñaupas Paitan, Mejía Mejía, Novoa Ramirez, (2013, p. 243) “Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Y) que no sean dependientes una de la otra.

El Diseño empleado es Transversal donde el propósito es describir las variables y analizar su influencia e interrelacionar datos en un momento. Es correlacional donde describimos las vinculaciones y asociaciones entre categorías, variables y establecer procesos de causalidad entre términos estudiados”.

El esquema del diseño transversal correlacional está dado por:



Donde:

M, es la muestra de la investigación

Oy, es la observación o medición de la variable dependiente

r, es el coeficiente de correlación entre las dos variables.

Ox, es la observación o medición de la Variable Independiente.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 Población

La población está constituida por los Directivos, analistas de crédito, evaluadores de crédito de las cajas municipales de Ahorro y Credito que operan en el Distrito de Villa el Salvador:

CMAC Arequipa	140
CMAC Trujillo	145
CMAC Ica	120
CMAC Huancayo y	135
CMAC Piura	135

En base a la recolección de información primaria en las cinco agencias del Distrito constituye una población **675** entre (Directivos, analistas de crédito, evaluadores de crédito y otros relacionados con el crédito) según:

N: Población Total

La unidad de estudio compuesta por los informantes clave.

Los informantes clave, Directivos y otros relacionados con el préstamo en las cajas municipales de Villa el Salvador constituyen en número de **675**.

4.3.2 Muestra

La unidad de análisis son las cajas municipales señaladas en el Distrito de Villa el Salvador.

La muestra está compuesta por 72 entre funcionarios, Analistas de crédito, evaluadores de crédito y otros relacionados. Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicando la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000 en una población finita cualitativa.

$$n = \frac{NZ^2 * pq}{Nd^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{675 * 1.96^2 * (0.7 * 1 - 0.7)}{675 * 0.10^2 + 1.96^2 * 0.7 * 0.3} = 72.06$$

Donde:

n = Es el tamaño de la **muestra** que se ha tomado en cuenta en el trabajo de campo es **72 personas**.

p q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la muestra piloto se tiene que $p=0.7$ y $q=1-0.7=0.3$.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor **Z = 1.96**.

N = El total de la población. Este caso 675 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.

d = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 10%

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnicas

Según Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, (2013, p. 135) las técnicas de investigación son en realidad métodos especiales o articulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica, cuantitativa o cualitativa, variando en su naturaleza de acuerdo al enfoque.

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son la encuesta se recolectaron los datos e información a través de las fuentes primarias caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia.

4.4.2 Instrumentos

Según Baena Paz, (2014, p. 93) “El instrumento fundamental será algún tipo de cuaderno de experiencias de campo, que puede tomar la forma de un diario, o bien ser

un registro cotidiano de cada punto estudiado y anotado bajo subtítulos apropiados... Dado que la acción social es rápida y larga la jornada, en muchos casos será provechoso anotar al mismo paso de los acontecimientos.

En ese sentido, se obtuvo mediante el cuestionario como instrumento de investigación debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos”.

4.4.3 Validez de confiabilidad

Según Salinas Meruane, Cárdenas Castro, (2009, ps. 148-149) “La confiabilidad se refiere al grado de consistencia que nos otorga un instrumento para medir de modo preciso y sin error aquello que se desea medir.

La validez, por su parte, refiere al grado en que un instrumento mide adecuadamente la variable que dice medir y no otros aspectos diferentes de los pretendidos”.

De esta forma, podemos afirmar que un instrumento será fiable si cada vez que mide a los mismos sujetos obtiene los mismos resultados, las estimaciones de confiabilidad se ha realizado mediante el coeficiente Alpha de Cronbach respecto a las dimensiones de investigación.

Análisis de confiabilidad de expertos:

Experto 1

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de Expertos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	8

Estadísticos total-elemento

Media de la	Varianza de	Correlación	Alfa de
escala si se	la escala si se	elemento-	Cronbach si

	elimina el elemento	elimina el elemento	total corregida	se elimina el elemento
VAR00001	25,6400	14,157	,557	,843
VAR00002	25,1600	15,723	,502	,845
VAR00003	25,1600	13,307	,736	,816
VAR00004	25,6000	14,000	,656	,827
VAR00005	25,1200	14,193	,689	,823
VAR00006	24,6800	16,227	,728	,834
VAR00007	25,1600	15,307	,585	,836
VAR00008	25,0800	15,910	,433	,853

Fuente: Elaboración Propia de trabajo de investigación

Se observa que le valor 0.85 fue muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación

Experto 2

Tabla 3
Estadística de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,6400	9,823	,389	,701
VAR00002	25,4800	9,177	,562	,662
VAR00003	25,6400	12,407	-,100	,798
VAR00004	26,0000	9,000	,529	,668
VAR00005	25,5200	9,677	,437	,690
VAR00006	25,0800	10,327	,701	,670
VAR00007	25,5600	9,507	,580	,663
VAR00008	25,4800	9,677	,497	,678

Fuente: Elaboración Propia de trabajo de investigación

Se observa que el valor 0.72 fue muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación.

Experto 3

Tabla 4
Estadística de confiabilidad
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlació n elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,8000	14,083	,417	,831
VAR00002	25,6400	13,073	,633	,801
VAR00003	26,0800	12,910	,526	,819
VAR00004	25,8000	13,083	,601	,806
VAR00005	25,2800	15,127	,655	,815
VAR00006	25,6000	13,333	,656	,799
VAR00007	25,6400	14,657	,425	,828
VAR00008	25,6800	12,393	,700	,791

Fuente: Elaboración Propia de trabajo de investigación

Se observa que el valor 0.83 fue muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación.

Experto 4

Tabla 5
Estadística de confiabilidad
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,7200	14,543	,649	,840
VAR00002	25,8800	15,277	,597	,845
VAR00003	25,5200	14,260	,804	,818
VAR00004	25,6000	14,583	,792	,821
VAR00005	25,0800	17,910	,636	,851
VAR00006	25,4000	16,000	,639	,840
VAR00007	25,4400	18,007	,305	,873
VAR00008	25,4800	15,760	,552	,850

Fuente: Elaboración Propia de trabajo de investigación

Se observa que el valor 0.86 fue muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación.

Experto 5

Tabla 6
Estadística de confiabilidad
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,2800	13,293	,570	,762
VAR00002	25,4400	13,673	,568	,762
VAR00003	25,0800	12,993	,722	,736
VAR00004	25,1600	13,390	,691	,743
VAR00005	24,9200	16,493	,248	,805
VAR00006	24,9200	13,243	,724	,738

VAR00007	25,2000	18,667	-,158	,858
VAR00008	25,0400	13,040	,722	,737

Fuente: Elaboración Propia de trabajo de investigación

Se observa que el valor 0.796 fue muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación.

4.4.4 Procesamiento y análisis de datos

Software multifuncional Excel y software de investigaciones sociales SPSS 25.

4.4.5 Ética en la investigación

De acuerdo con los Principios éticos y el Código de conducta de la American Psychological Association (2003), “los participantes en una investigación tienen los siguientes derechos:

- Estar informados del propósito de la investigación, el uso que se hará de los resultados de la misma y las consecuencias que puede tener en sus vidas.
- Negarse a participar en el estudio y abandonarlo en cualquier momento que así lo consideren conveniente, así como negarse a proporcionar información.
- Cuando se utiliza información suministrada por ellos o que involucra cuestiones individuales, su anonimato debe ser garantizado y observado por el investigador (por ejemplo, podemos usar datos de un censo sin tener que pedir la aprobación de toda la población incluida, pero estos datos no son individuales ni personales)”. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, Baptista Lucio, 2014, p. 24)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

En el presente capítulo se expone a continuación los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a diferentes personas involucradas en las CMAC del Distrito de Villa el Salvador en el periodo 2014.

Para entender mejor se ha creado un archivo en Microsoft Excel en el que se realizó el vaciado de los datos obtenidos durante la encuesta para posteriormente ser analizados por medio de gráficos y tablas.

5.1.1 Datos del informante

a. Cargo

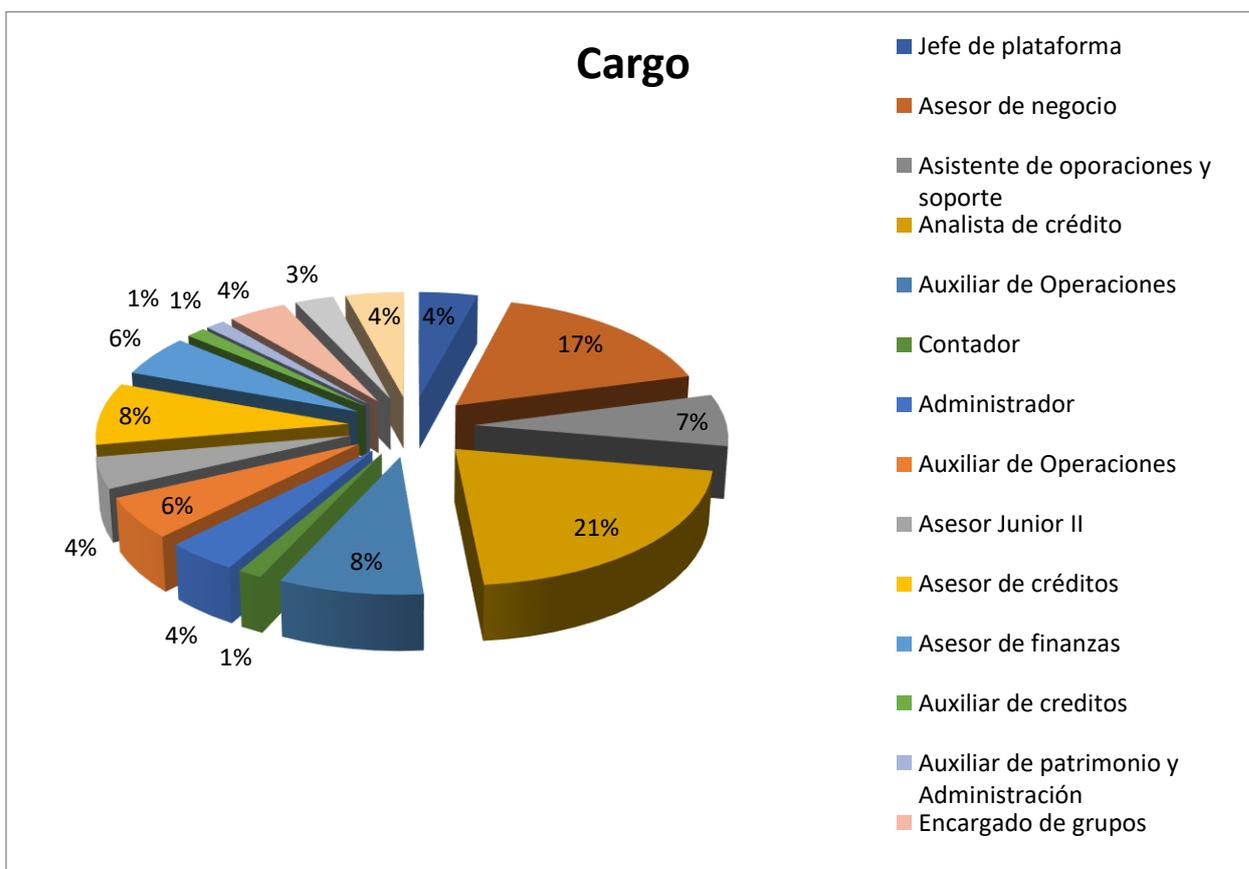


Figura 2. Cargo
Figura 7. Elaboración Propia

La encuesta realizada en las CMAC de acuerdo al cargo que ocupan, se ha encuestado al 21% de analistas de crédito, el 12% de asesores de negocio, el 8% de asesor de créditos y 8% de auxiliar de operaciones, el 7% de asistente de operaciones, el 6% de auxiliar de operaciones, el 6% de asesor de finanzas, el 4% jefe de plataforma, el 4% Asesor junior II, el 4% de encargado de grupos, el 4% de plataforma, el 4% de administrador, solo el 3% atención al público, mientras que la participación mínima esta compuesta por el 1% auxiliar de patrimonio, el 1% Auxiliar de créditos y el 1% compuesto por el contador, que hacen el 100% de los funcionarios involucrados directamente en el tema de investigación.

b. Indique el nivel de educación que ha obtenido

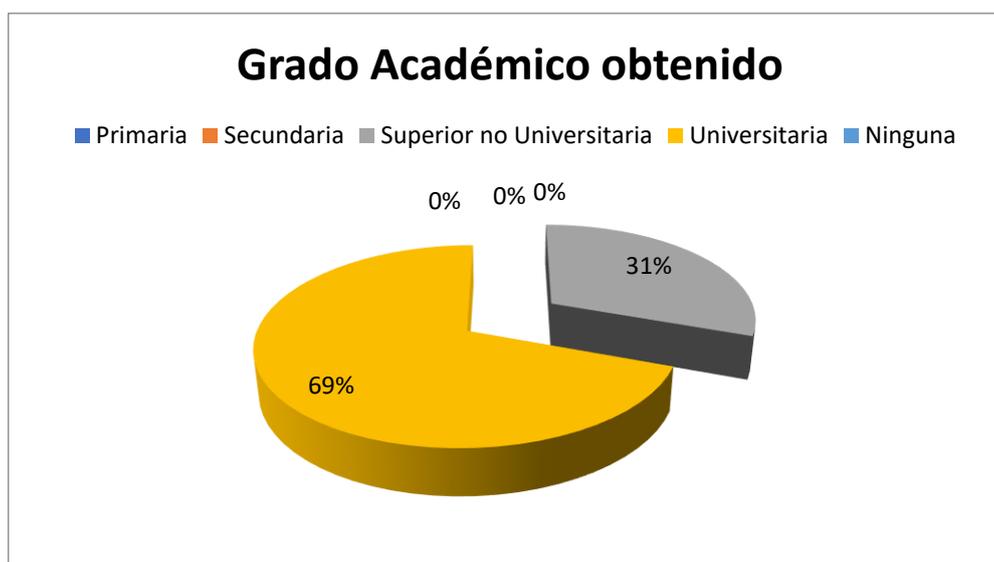


Figura 3. Instrucción
Fuente: Elaboración propia

El nivel de educación de los funcionarios de las CMAC alcanzó el 69% tiene el nivel Universitario, el 31% de superior no Universitaria mientras el 0% de primaria, secundaria y ninguna.

c. Profesión:

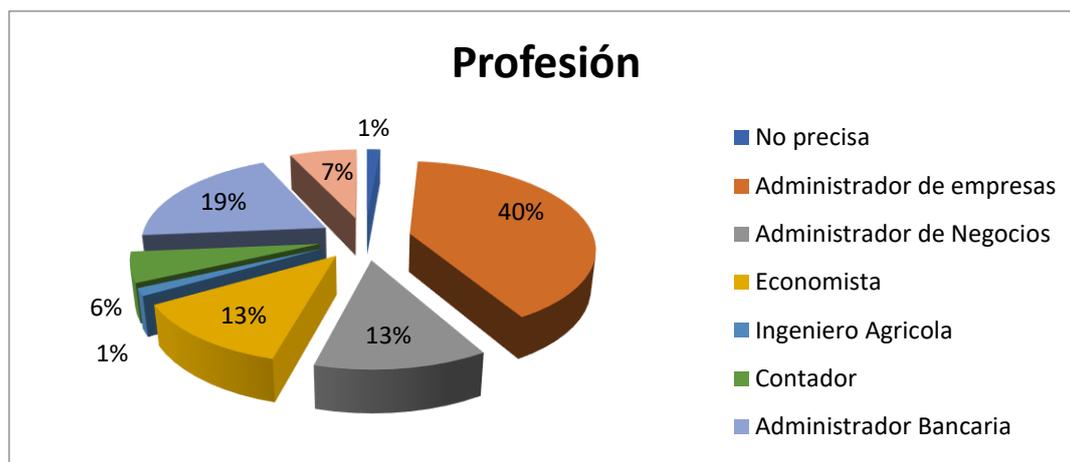


Figura 4. Profesión
Fuente: Elaboración propia

La conformación a nivel de profesiones de los funcionarios de las CMAC alcanzó el 40% es Administrador de Empresas, el 19% no precisa, el 13% es Economista, el 13% es Administrador de Negocios, el 7% es Ingeniero de Sistemas, el 6% es Contador, el 1% es Ingeniero Agrícola y el 1% no precisa su profesión.

d. Tiempo de servicios en la CMAC

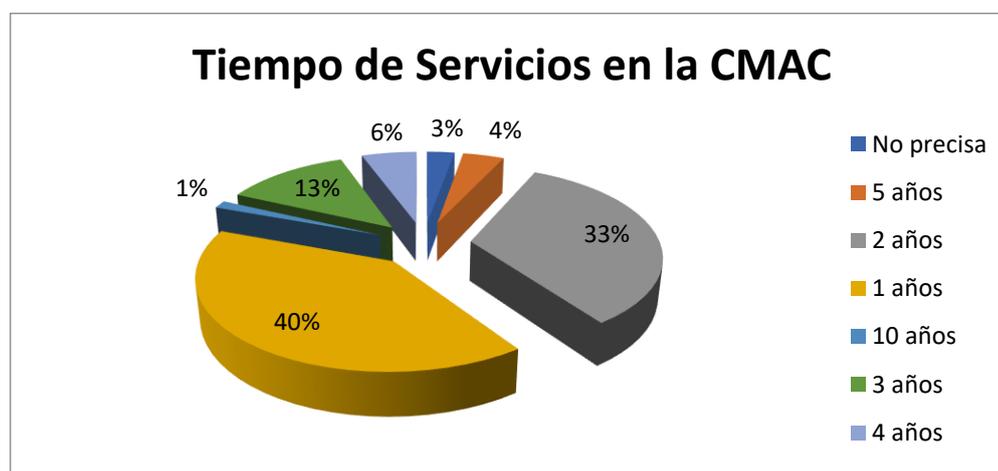


Figura 5. Tiempo de servicios
Fuente: Elaboración propia

El tiempo de servicios de los funcionarios de las CMAC de acuerdo a la encuesta alcanzó el 40% 1 año, 33% 2 años, el 13% 3 años es Administrador de Empresas, el 6% 4 años, el 4% 5 años, el 3% no precisa y el 1% 4 años.

e. Tiempo de ejercicio profesional



Figura 6. Tiempo de Ejercicio Profesional

Fuente: Elaboración propia

El tiempo de ejercicio profesional de los funcionarios en las CMAC es el 22% 3 años, el 21% 2 años, el 18% 1 año, el 14% 4 años, mientras que el 8% 5 años asimismo el otro 8% 6 años y un mínimo porcentaje entre 3% 7 años y 2% 10 años el otro 2% no precisa finalmente solo el 1% alcanzo a 13 años y otro 1% a 20 años de ejercicio profesional por lo que se puede apreciar que la mayoría de los funcionarios son jóvenes.

5.1.2 Variable Riesgo Crediticio

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

a. ¿Usted sabe que es un Riesgo Crediticio?

Tabla 7
Riesgo crediticio

Si	39	54%
No	32	45%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%



Figura 7. Administración de Riesgos
Fuente: Elaboración propia

El 54% ha tenido conocimiento de lo que es un riesgo crediticio, mientras que el 45% no ha tenido conocimiento, y el 1% no respondió a la pregunta.

- b. ¿Usted cree que su entidad tiene implementado políticas significativas de riesgo de crédito?

Tabla 8
Implementar políticas de riesgo

Si	42	58%
No	28	39%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%



Figura 8. Administración de Riesgo

Fuente: Elaboración propia

El 58% cree que su institución si administra políticas de riesgo crediticio, mientras que el 39% indica que no administra políticas de riesgo crediticio, y el 3% no respondió a la pregunta.

c. ¿Usted cree que hay una administración efectiva de Riesgo Crediticio en las CMAC de villa el Salvador?

Tabla 9

Administracion del riesgo crediticio

Si	37	51%
No	34	47%
No respondió	1	2%
TOTAL	72	100%

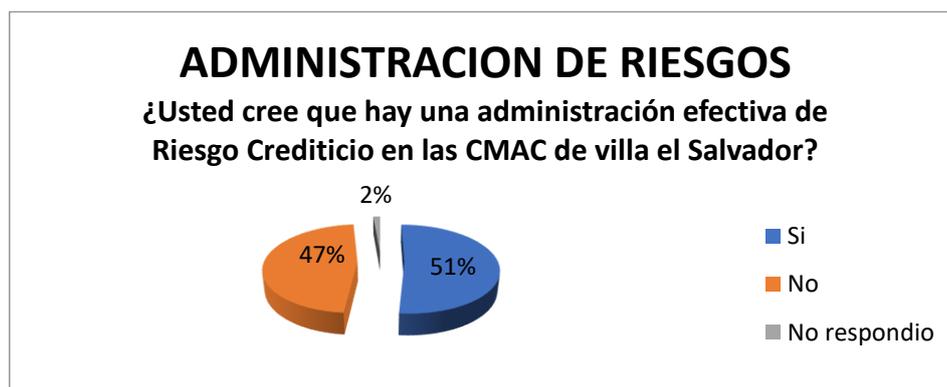


Figura 9. Administración efectiva de riesgo

Fuente: Elaboración propia

El 51% cree que su institución si administra efectivamente el riesgo crediticio, mientras que el 47% indica que no administra efectivamente el riesgo crediticio, y el 2% no respondió a la pregunta.

d. Usted considera que la administración de Riesgo Crediticio en la CMAC es:

Tabla 10

Administracion del riesgo crediticio

Indispensable	25	35%
Muy Indispensable	27	37%
Nada indispensable	10	14%
Poco indispensable	9	13%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

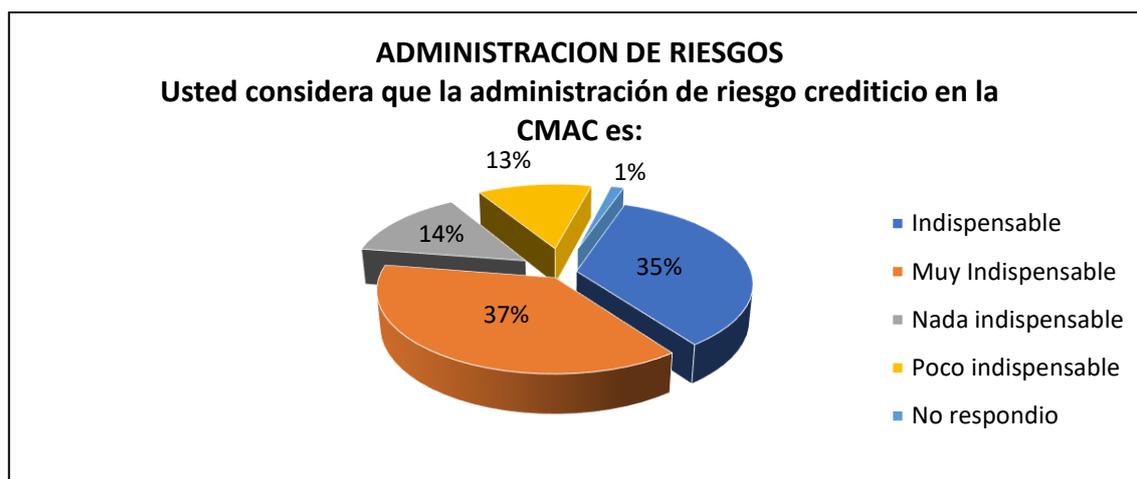


Figura 10. Administración de riesgo crediticio

Fuente: Elaboración propia

El 37% indicó que es muy indispensable la administración del riesgo crediticio, mientras que para el 35% es indispensable, para el 14% nada indispensable, para un 13% Poco indispensable, y el 1% no respondió.

NORMAS DE CREDITO EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO

a. ¿Usted tiene conocimiento acerca de las normas de crédito?

Tabla 11

Conocimiento de normas de credito

SI	48	67%
No	23	32%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

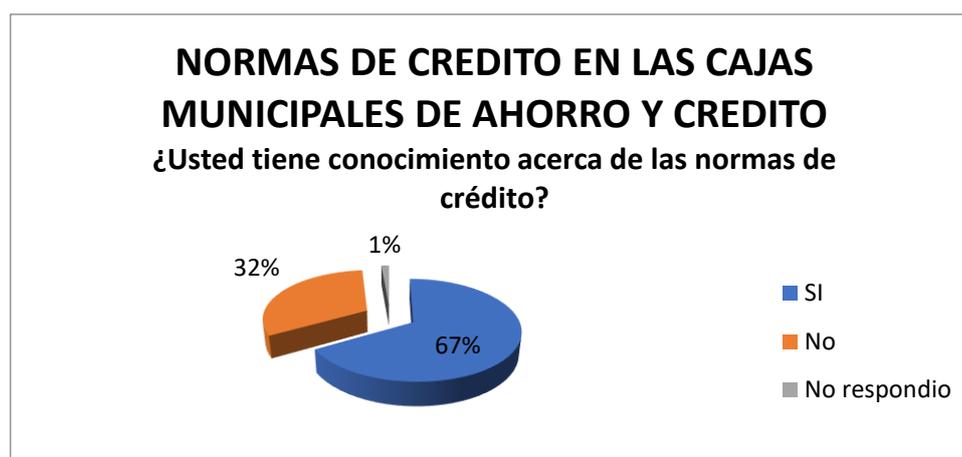


Figura 11. Conocimiento de normas

Fuente: Elaboración propia

El 67% indicó que: si tiene conocimiento de las normas de crédito, mientras el 32% indicó que no tiene conocimiento de dichas normas, y un mínimo del 1% no respondió.

b. Usted considera que los usuarios de la CMAC tienen una calificación.

Tabla 12

Calificaciòn de usuarios

Normal	35	49%
Con Problemas potenciales	18	25%
Deficiente	11	15%
Dudoso	5	7%
Perdida	2	3%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

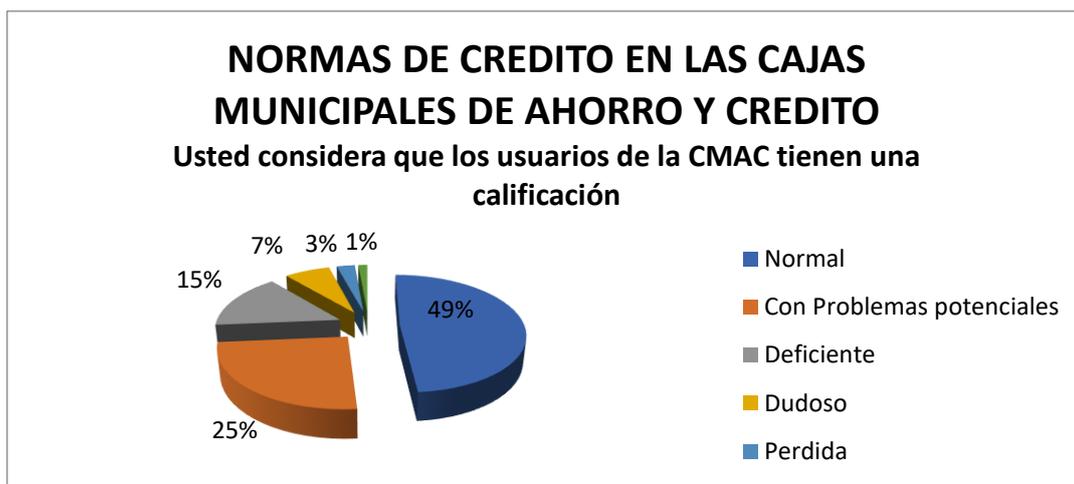


Figura 12. Usuarios de CMAC

Fuente: Elaboración propia

El 49% indicó que el usuario de la CMAC tiene una calificación Normal, mientras que el 25% indicó que presenta una calificación con problemas potenciales, un 15% con categoría de deficiente, el 7% con una calificación dudoso, y un 3% presenta con una calificación de pérdida y el 1% no respondió.

c. ¿Cuál cree que es la MISIÓN de las CMAC?

Tabla 4

Mision de CMAC

Aumentar las colocaciones	13	18%
Reducir la morosidad	8	11%
Incremento de sus beneficios	10	14%
Promover el desarrollo económico y social de sus usuarios de la comunidad	40	56%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

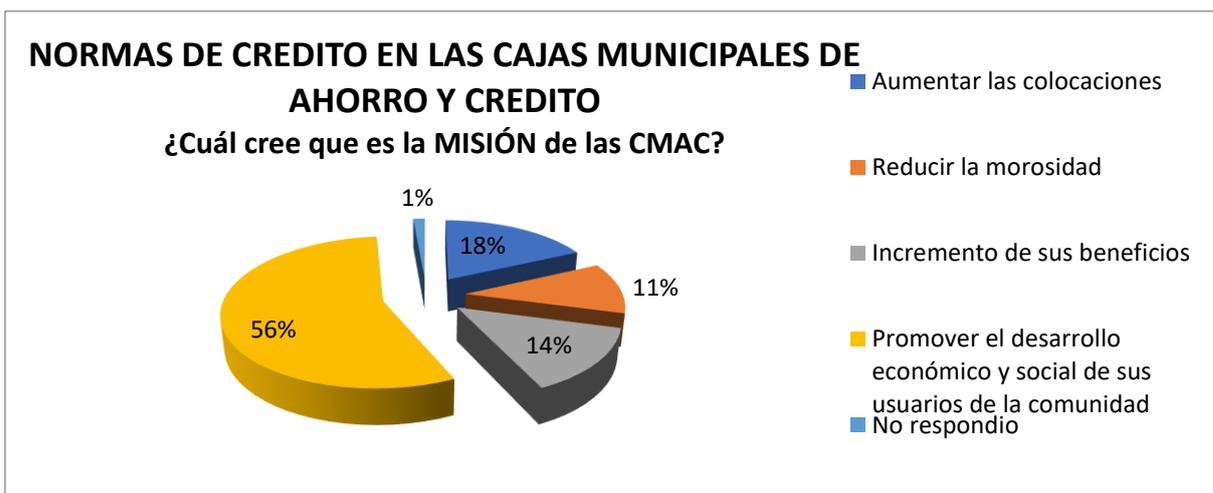


Figura 13. Conocimiento de la Misión
Fuente: Elaboración propia

El 56% indicó que la misión de la CMAC es Promover el desarrollo económico y social de sus usuarios de la comunidad, mientras el 18% cree que la misión es Aumentar las colocaciones, el 14% cree que es incrementar sus beneficios, y un 11% cree que es reducir la morosidad y el 1% no respondió.

d. ¿Usted verificó el domicilio del usuario de la CMAC al momento de evaluar el crédito?

Tabla 5
Verificación domiciliaria

Si	39	54%
No	32	45%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%



Figura 14. Verificación domiciliaria
Fuente: Elaboración propia

El 54% refirieron que, si verificó el domicilio del usuario de la CMAC al evaluar el crédito, el 45% no verifico el domicilio, y el 1% no respondió a la pregunta.

e. ¿Usted conoce los beneficios de ser parte de la CMAC?

Tabla 6

Conocimiento de beneficios CMAC

Si	36	50%
No	35	49%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

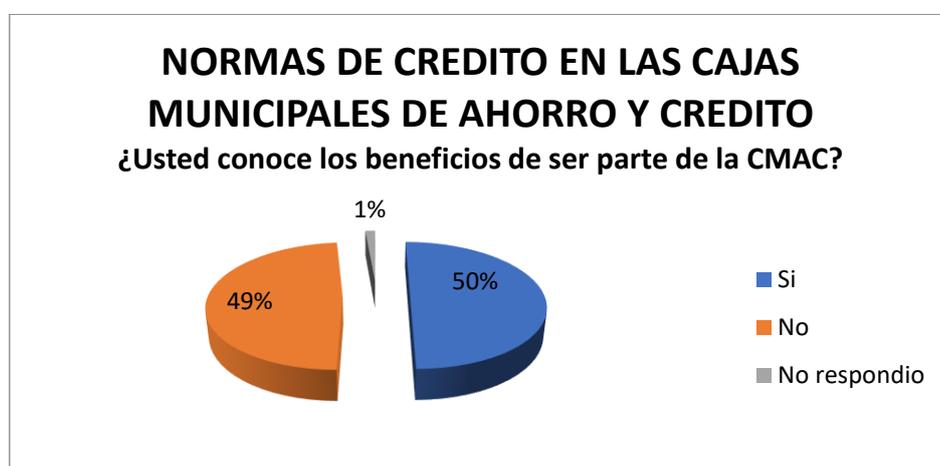


Figura 15. Beneficios de la CMAC

Fuente: Elaboración propia

El 50% indicó que si conoce los beneficios para ser parte de la CMAC, mientras que un 49% indica que no conoce dichos beneficios, y el 1% no respondió.

TECNICAS DE EVALUACION CREDITICIA

a. ¿Usted utiliza la herramienta de política de evaluación en la CMAC?

Tabla 7

Herramientas de evaluación

Si	43	60%
No	28	39%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

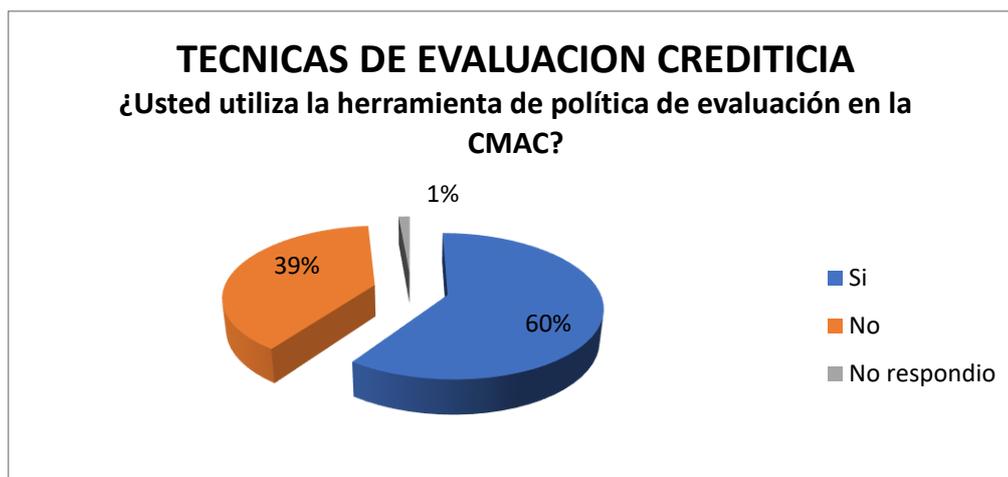


Figura 16. Políticas de evaluación
Fuente: Elaboración propia

El 60% indicó que, si utiliza políticas de evaluación en la CMAC, mientras un 39% indica que no las utiliza, y el 1% no respondió.

b. Las herramientas de políticas de evaluación crediticia en la CMAC son:

Tabla 8

Políticas de evaluación crediticia

Nada cumplido	1	1%
Poco cumplido	12	17%
Cumplido	41	57%
Muy Cumplido	17	24%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

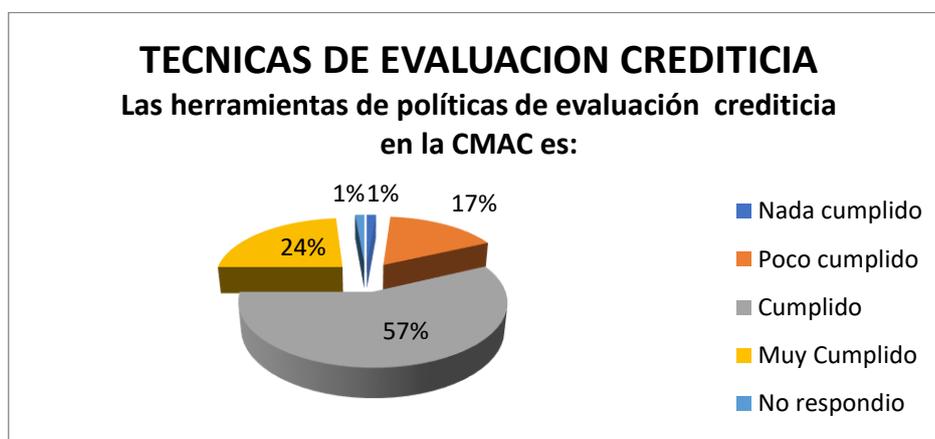


Figura 17. Herramientas de Evaluación Crediticia
Fuente: Elaboración propia

El 57% indicó que la herramienta de políticas de evaluación crediticia es cumplida, mientras un 24% indica que es muy cumplido, un 17% indica que es poco cumplido, el 1% nada cumplido, y el otro 1% no respondió.

c. Cree Usted que las Herramientas de Evaluación de Crédito en la CMAC son:

Tabla 9

Herramientas de Evaluación de Crédito

Muy indispensable	30	42%
Indispensable	33	46%
Poco indispensable	7	10%
Nada indispensable	1	1%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

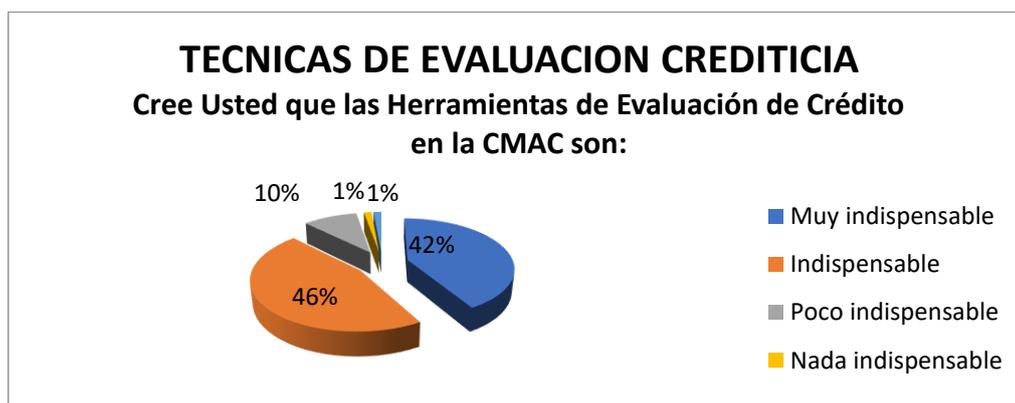


Figura 18. Herramientas de evaluación

Fuente: Elaboración propia

El 46% indicó que las herramientas de evaluación crediticia son indispensables, mientras que para el 42% es muy indispensable, para un 10% es poco indispensable, el 1% no respondió, y para el otro 1% nada indispensable.

CAPACIDAD DE PAGO

a. ¿Usted analizó la capacidad de pago que tienen los usuarios de la CMAC?

Tabla 10

Capacidad de pago de los usuarios

Si	45	62%
No	25	35%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%

**Figura 19.** Capacidad de pago

Fuente: Elaboración propia

El 62% manifestaron que si analizó la capacidad de pago que tienen los usuarios de la CMAC, un 35% no analizó la capacidad de pago de dichos usuarios, y un 3% no respondió.

b. ¿Usted ha supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los usuarios de la CMAC?

Tabla 11

Colaterales

Si	41	57%
No	29	40%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%

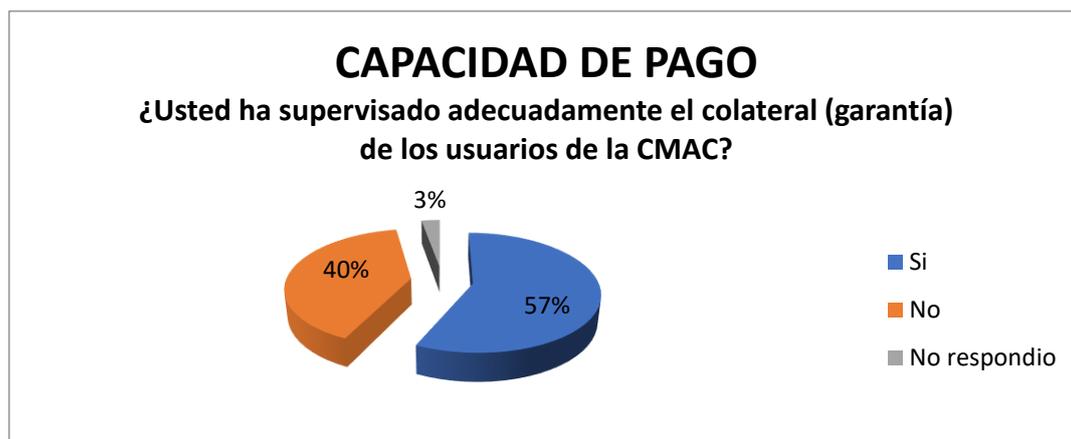


Figura 20. Colateral
Fuente: Elaboración propia

Un 57% indicaron que si ha supervisado adecuadamente el colateral de los usuarios de la CMAC, mientras un 40% no supervisó adecuadamente, y un 3% no respondieron.

c. ¿Usted analizó el capital (inversión realizada) de los usuarios de la CMAC?

Tabla 12

Análisis de capital de usuarios

Si	45	62%
No	25	35%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%

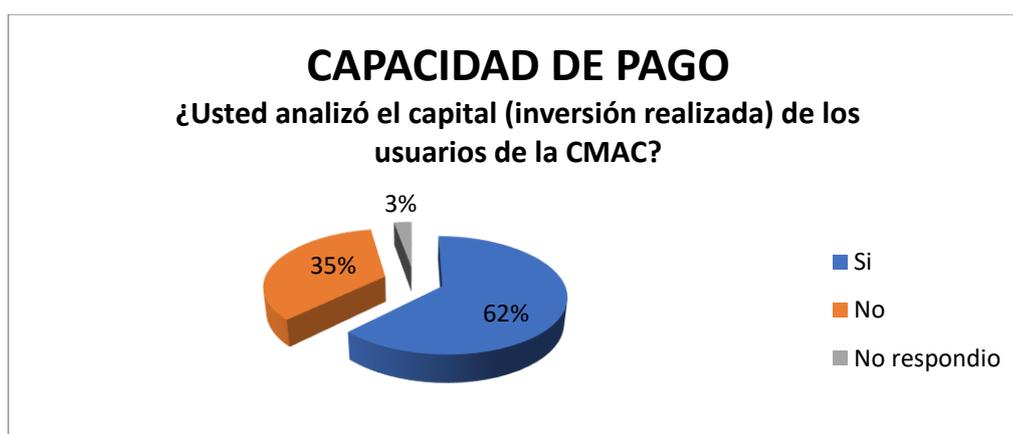


Figura 21. Análisis de capital
Fuente: Elaboración propia

El 62% manifiestan que si analizó el capital de los usuarios de la CMAC, un 35% no analizó el capital de usuarios de la CMAC, y un 3% no respondió.

- d. ¿El usuario cumple con todos los requisitos que exige la CMAC para el otorgamiento de crédito?

Tabla 13

Requisitos para el otorgamiento de credito

Si cumple	40	56%
No cumple	10	14%
Parcialmente	21	29%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

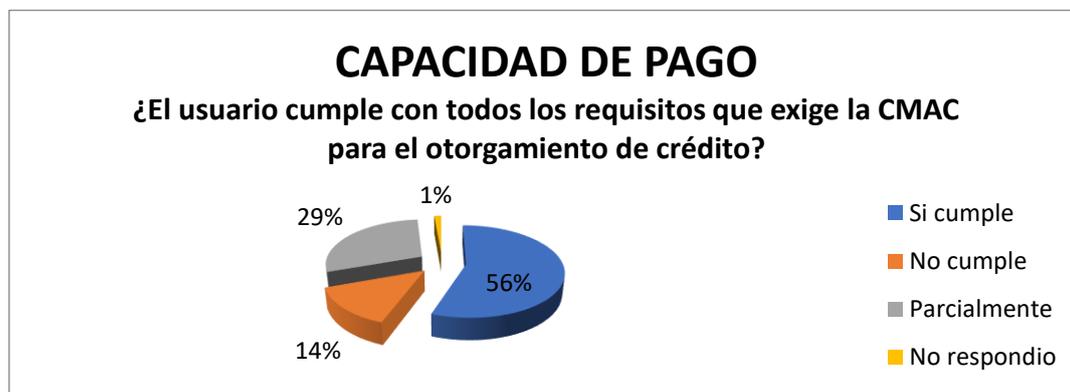


Figura 22. Cumplimiento de requisitos

Fuente: Elaboración propia

El 56% indicaron que el usuario si cumple con todos los requisitos que exige la CMAC para el otorgamiento del crédito, mientras un 29% cumple parcialmente, un 14% no cumple, y el 1% no respondió.

5.1.3 Variable Morosidad

MOROSIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO EN VILLA EL SALVADOR

- a. ¿Cuál es el nivel de morosidad en la CMAC?

Tabla 14

Nivel de morosidad

Bueno	8	11%
Regular	51	71%
Malo	12	17%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

**Figura 23.** Nivel de Morosidad

Fuente: Elaboración propia

El 11% indicaron que el nivel de morosidad en la CMAC es bueno, el 71% indicaron que es regular, para un 17% es malo, y el 1% no respondió.

MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACION

Tabla 15

Mora causada en el proceso de evaluación

MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN	No	SI
Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía	35%	65%
Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco	65%	35%
Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros	54%	46%
Créditos otorgados para especulación	68%	32%
Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa	75%	25%
Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa	82%	18%
Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario	81%	19%
Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario	69%	31%

reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación	90%	10%
Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante	81%	19%
TOTAL	70%	30%

Fuente: Elaboración propia

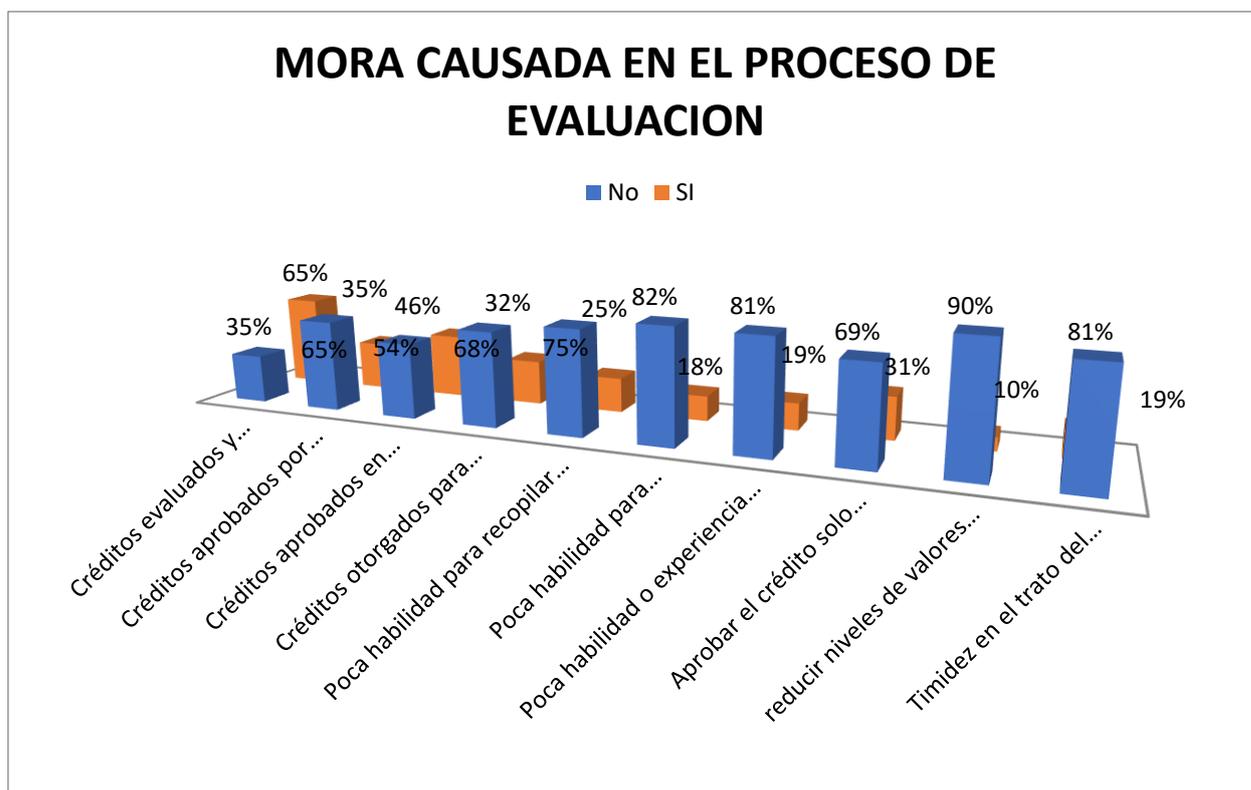


Figura 24. Mora causada en el proceso de evaluación
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la mora causada en el proceso de evaluación, el 35% indicaron que no es una causa los créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía, mientras el 65% indicaron que sí lo es. El 65% indicaron que no son aprobados los créditos por factores de amistad o parentesco, sin embargo, el 35% manifestaron que si lo es. Un 54% manifestaron que no es una causa los créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros, mientras un 46% indicaron que si lo es. Un 68% manifestaron que no es una causa los créditos otorgados para especulación, mientras un 32% indicaron que si lo es. Un 75% manifestaron que si es una causa la poca habilidad para

recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa, mientras un 25% manifestaron que si lo es. Un 82% indicaron que no es una causa la poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa, mientras un 18% manifestaron que si lo es. Un 81% manifestaron que no es una causa Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario, mientras un 19% indicaron que si lo es. Un 69% manifestaron que no es una causa el hecho de aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario, mientras un 31% manifestaron que si lo es. Un 90% manifestaron que no es una causa el reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadivas para modificar los resultados de la evaluación, mientras un 10% indicaron que si lo es. Finalmente, el 81% manifestaron que no es una causa la timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante, mientras un 19% manifestaron que si lo es, en consecuencia se determinò que el 70% promedio indicaron que NO y el 30% promedio que SI debido a los fundamentos expuestos.

MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACION DE CREDITO

Tabla 16

Mora causada en el proceso de recuperaciòn

MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACIÒN DE CREDITOS		No	SI
1	Falta de informaciòn oportuna sobre los créditos que han entrado en la situaciòn de morosidad	38%	63%
2	Falta de control o control deficiente sobre la aplicaciòn de las acciones de cobranza	51%	49%
3	Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual	60%	40%
4	Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperaciòn de crédito	78%	22%
5	Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presiòn adecuada para recuperar el crédito	88%	13%
6	Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora	76%	24%
7	Solicitud de préstamos segùn formato y tipo de persona	72%	28%

8	Copia de los documentos de identidad del funcionario o empleado, cónyuge y/o conviviente	74%	26%
9	Copia del último recibo de luz , agua o teléfono	71%	29%
10	No podrá acceder a préstamos en una misma familia más de dos personas	82%	18%
11	Timidez del cobrador para realizar sus funciones	93%	7%
TOTAL		71%	29%

Fuente: Elaboración Propia

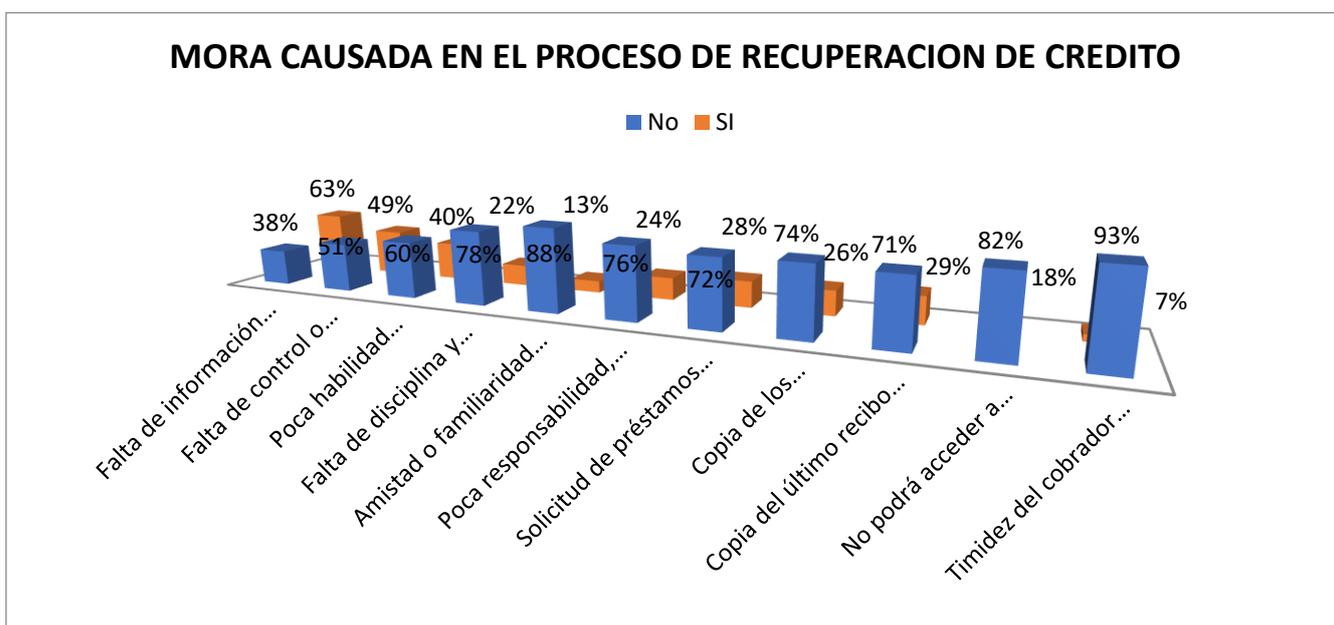


Figura 25. Mora causada proceso de recuperación

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la mora causada en el proceso de recuperación de crédito, el 38% indicaron que no es una causa la falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad, mientras un 63% manifestaron que si lo es. Un 51% manifestaron que no es una causa la falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza, mientras que un 49% manifestaron que si lo es. Un 60% manifestaron que no es una causa la poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual, mientras un 40% indicaron que si lo es. Un 78% indicaron que no es una causa la falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y

recuperación de crédito, mientras un 22% manifestaron que si lo es. Un 88% respondieron que no es una causa la amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito, mientras un 13% respondieron que si lo es. Un 76% respondieron que no es una causa la poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora mientras un 24% respondieron que si lo es. Un 72% respondieron que no es una causa la solicitud de préstamos según formato y tipo de persona, mientras un 28% respondieron que si lo es. Un 74% respondieron que no es una causa la copia de los documentos de identidad del funcionario o empleado, cónyuge y/o conviviente, mientras un 26% respondieron que si lo es. Un 71% respondieron que no es una causa la Copia del último recibo de luz, agua o teléfono, mientras que un 29% respondieron que si lo es. Un 82% respondieron que no es una causa el que no podrá acceder a préstamos en una misma familia más de dos personas, mientras un 18% respondieron que si lo es. Un 93% respondieron que no es una causa la timidez del cobrador para realizar sus funciones, mientras un 7% respondieron que si lo es.

SOBRENDEUDAMIENTO

- a. ¿Conoce usted las políticas de crédito de la CMAC?

Tabla 17
Políticas de crédito

Si	47	65%
No	23	32%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%

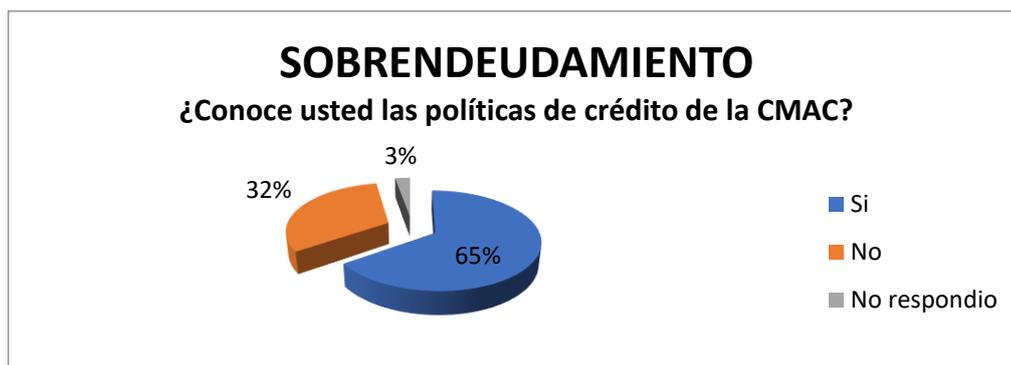


Figura 26. Políticas de crédito
Fuente: Elaboración propia

Un 65% refirieron que, si conoce las políticas de crédito de la CMAC, mientras un 32% no conoce dichas políticas y el 3% no respondió.

b. para el desembolso, ¿influye los préstamos en otros bancos?

Tabla 18

Prestamos en otros bancos

Si	45	62%
No	25	35%
No respondio	2	3%
TOTAL	72	100%

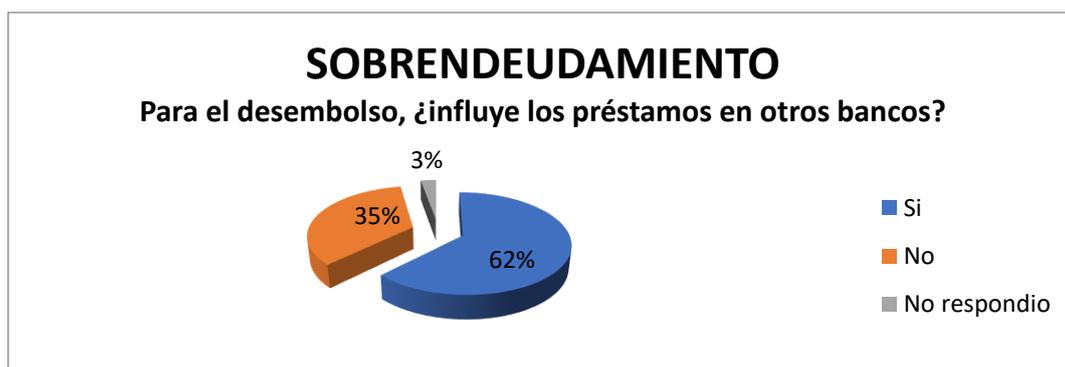


Figura 27. Préstamos de otros Bancos
Fuente: Elaboración propia

El 62% respondieron que, para el desembolso, si influye los préstamos en otros bancos, mientras que un 35% respondieron que no influye los préstamos en otros bancos y el 3% no respondió.

c. ¿Considera en la evaluación crediticia los préstamos informales del cliente?

Tabla 19

Evaluación crediticia préstamos informales

Si	39	54%
No	32	45%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

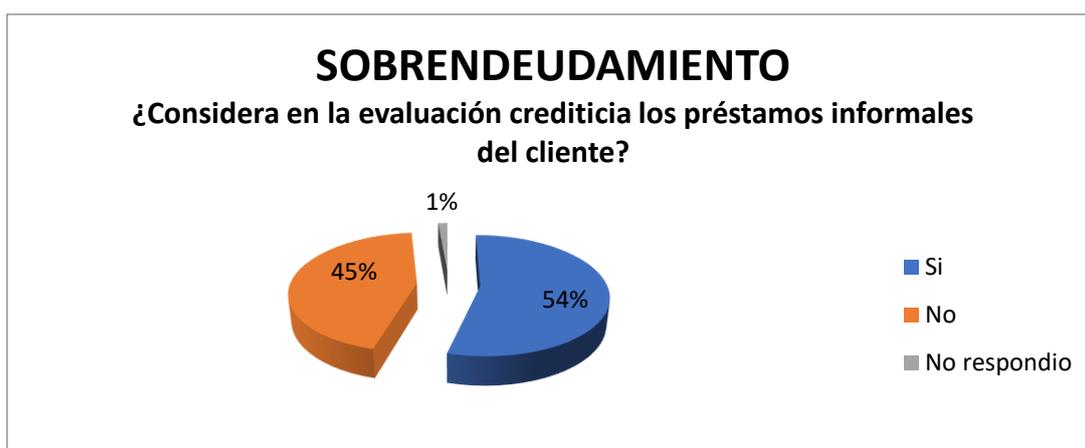


Figura 28. Préstamos informales

Fuente: Elaboración propia

El 54% si consideró la evaluación crediticia en los préstamos informales del cliente, y un 45% no considera dicha evaluación mientras que el 1% no respondió.

d. Las políticas de crédito de las CMAC son:

Tabla 20

Políticas de crédito

Nada cumplido	0	0%
Poco cumplido	10	14%
Cumplido	49	68%
Muy Cumplido	12	17%
No respondió	1	1%
TOTAL	72	100%

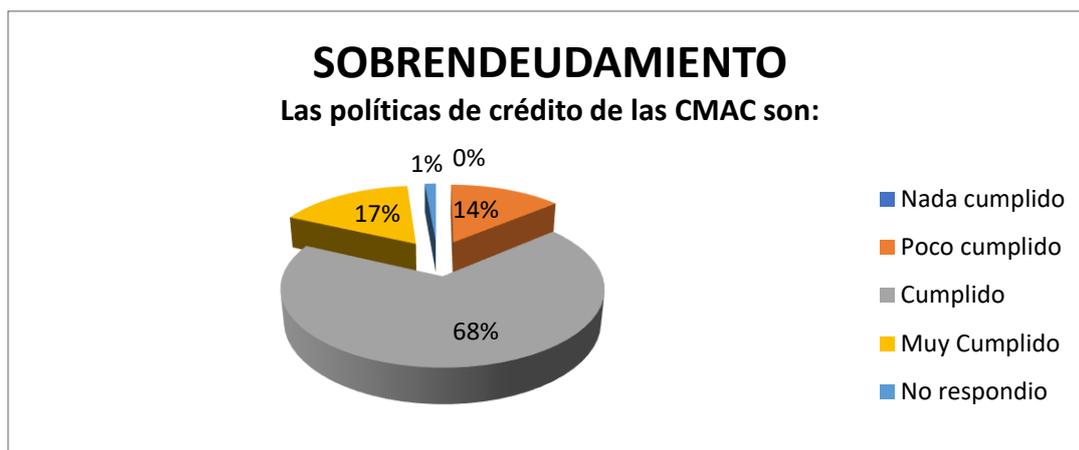


Figura 29. Políticas de Crédito
Fuente: Elaboración propia

El 0% respondieron que, en el sobrenendeudamiento, las políticas de las CMAC son nada cumplidos, mientras que para un 14% son poco cumplidos, para un 68% es cumplido, para un 17% es muy cumplido y el 1% no respondió.

e. ¿Usted ha leído el reglamento de crédito de las CMAC?

Tabla 21
Reglamento de créditos de las CMAC

Si	46	64%
No	25	35%
No respondio	1	1%
TOTAL	72	100%

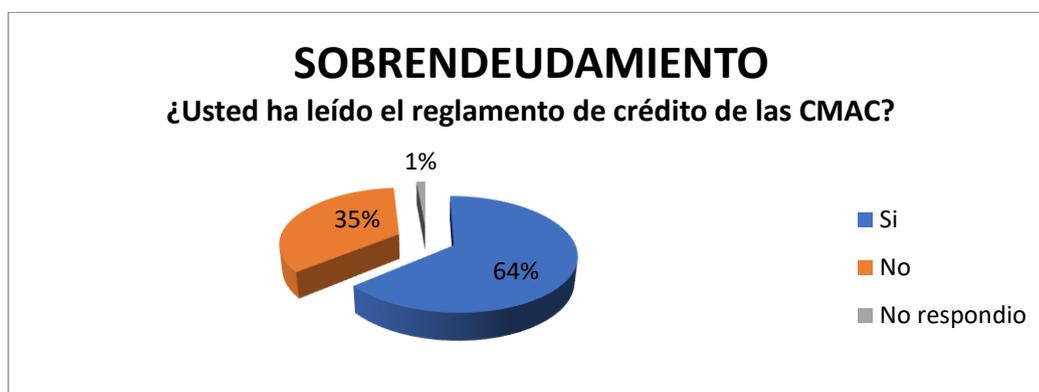


Figura 30. Conocimiento de reglamento de crédito
Fuente: Elaboración propia

Respecto al sobreendeudamiento el 64% respondieron que, si ha leído el reglamento de crédito de las CMAC, por su parte el 35% no ha leído el reglamento, finalmente el 1% no respondió.

5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

5.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

CONTRASTACION DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para comprobar la validez de la hipótesis general se ha utilizado la prueba estadística chi cuadrado para determinar la relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia de esta manera se ha contrastado la hipótesis general.

H₀: La administración efectiva de las estrategias de administración de riesgo crediticio, no minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

H₁: La administración efectiva de las estrategias de administración de riesgo crediticio, si minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

DIMENSIONES 6, 7, 8 y 9 Administración del Riego Crediticio (X) * Morosidad (Y)

Tabla 22
Prueba de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	P_valor
Chi-cuadrado de Pearson	13,150 ^a	2	,001
Razón de verosimilitudes	13,943	2	,001
Asociación lineal por lineal	2,214	1	,137
N de casos válidos	100		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,32.

Interpretación; La administración efectiva de las estrategias de administración de riesgo crediticio minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014. Como se observa p-valor es menor a 5% eso indica que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. La misma que acepta y ratifica la hipótesis general de la investigación.

HIPÓTESIS SECUNDARIAS

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

(Ho) El conocimiento de normas de crédito no influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

(H1) El conocimiento de normas de crédito si influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

Tabla 23
Prueba de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,925 ^a	3	,027
Razón de verosimilitudes	4,334	3	,228
Asociación lineal por lineal	1,553	1	,213
N de casos válidos	100		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,54.

Interpretación; El conocimiento de normas de crédito influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014. Es decir, aceptamos la hipótesis alternativa.

(H0) Las técnicas de evaluación crediticia no influyen positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

(H1) Las técnicas de evaluación crediticia si influyen positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

Tabla 24
Prueba de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,214 ^a	3	,027
Razón de verosimilitudes	9,012	3	,029
Asociación lineal por lineal	2,041	1	,153
N de casos válidos	100		

a. 3 casillas (37,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,81.

Interpretación; Las técnicas de evaluación crediticia influyen positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014. Eso indica que aceptamos la hipótesis alternativa.

(H0) La capacidad de pago no influye positivamente en la reducción de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

(H1) La capacidad de pago si influye positivamente en la reducción de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.

Tabla 25
Prueba de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,784 ^a	4	,050
Razón de verosimilitudes	7,350	4	,119

Asociación lineal por lineal	4,324	1	,038
N de casos válidos	100		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,27.

Interpretación; La capacidad de pago influye positivamente en la reducción de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014. Eso indica que aceptamos la hipótesis alternativa.

En consecuencia, la prueba de chi-cuadrado a partir del cálculo del valor estadístico es menor a 5% con el que podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) tanto en la hipótesis general como en las hipótesis secundarias.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se puede inferir que los resultados de la encuesta muestran que existe una relación entre la gestión del riesgo crediticio y el incumplimiento morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Distrito Villa de El Salvador – Periodo 2014.

De acuerdo a nuestro planteamiento de la Hipòtesis Principal en el que se acepta la Hipotesis Alterna respecto a la Hipòtesis Nula. **Estrategias de administración de riesgo crediticio y su influencia en la Morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Credito del Distrito de Villa el Salvador es viable dentro los parámetros aceptables.** Tal como refleja en el análisis de normalidad ya que el valor estadístico es menor al 5% con el que se puede concluir que se rechaza la (H0) y tanto en la Hipòtesis Genral como en las específicas. De nuestro planteamiento y los resultados obtenidos en la investigación existe correlación, del cual las variables de Administración de Riesgo Crediticio y Morosidad no son independientes, por el contrario, nos indica una dependencia y/o influencia uno al otro en la presente investigación.

De los antecedentes de la investigación Segùn Murillo Kidder, Huaman Beliza (2012) la Administración del riesgo Crediticio incide en la morosidad debido a que los trabajadores no conocen las políticas de crédito, no leen los reglamentos, no utilizan las herramientas de evaluación crediticia, sin embargo, consideran que hay una buena administración de otro lado consideran que no hay buena administración de riesgo crediticio, se puede apreciar que tienen relación con nuestros resultados de análisis estadístico respecto a nuestro planteamiento del problemas y sus correspondientes dimensiones. De otro lado **Bolaños Pozo, Martha Fabiola,** (2014), concluye que se requiere establecer esquemas eficientes de administración y control de riesgos en función de la normativa que permita por un lado velar por los depósitos y asegurar el crecimiento sostenido de la entidad. **Miguel Vásquez, Edy Margot,** (2010), también concluye que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son

independientes, es decir están relacionadas, la aplicación y el hecho de observar cuidadosamente la administración de riesgos permitirá a que la institución mejore la calidad de su cartera de créditos.

Segùn Amat & Puig, Entre las multiples funciones del credit manager, una de las más importantes y apasionantes es la correcta evaluación de riesgos de los clientes, para tratar de anticipar y reducir las potenciales situaciones de impago y, la fase de análisis de la situación financiera y patrimonial del cliente se configura a partir de diferentes fuentes de información y uno de ellos es el **Compromiso del equipo directivo** quienes tienen a su cargo discriminar los clientes que «quieren pagar», pero no pueden atender puntualmente sus pagos por dificultades económicas coyunturales, de los clientes que pueden pagar y «no quieren pagar», de otro lado los **Administradores y consejeros delegados** quienes asumen la máxima responsabilidad de los actos de la empresa frente a terceros, asimismo el Equipo directivo encargadas de las decisiones ejecutivas, y de definir e implantar la estrategia empresarial.

En consecuencia, es necesario señalar que, con los resultados obtenidos en la investigación fluye un escenario en la que el usuario (prestatario) en su mayoría considera que es regular el nivel de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador al no poder asumir y cumplir satisfactoriamente con el reembolso de sus obligaciones en los términos y condiciones acordados en el contrato inicialmente, sin embargo en nuestro planteamiento del objetivo general de “Estrategias de administración de riesgo crediticio” es minimizar la “morosidad” mediante una administración efectiva de estrategias de crédito, dentro de los parámetros aceptables.

Con respecto a la pregunta Usted cree que hay una administración efectiva de Riesgo Crediticio en las CMAC de Villa el Salvador el 51% respondió SI, siendo este favorable frente a un 47% que respondió NO y el 1% no opina o no respondió, esto significa que las CMAC deben fortalecer las estrategias de administración de riesgo crediticio para mantener su statu

quo y seguir mejorando y renovando las estrategias de gestión de riesgo crediticio, de igual manera en la relación de estrategia en la administración del riesgo y la morosidad según la validación de hipótesis nos indica que las variables no son independientes.

Con respecto a la pregunta conocimiento a cerca de las normas de credito de las CMAC de Villa el Salvador el 67% de los encuestados respondieron que SI tienen conocimiento frente a un 32% que desconocen y el 1% que no responde eso significa que el nivel de calificación para el crédito es alto por el cual tienen la posibilidad de obtener y gozar de los beneficios como sujetos de crédito de las distintas políticas de las CMAC.

“La normativa relacionada a la gestión de créditos afirma que existen como mínimo dos criterios básicos, que juntos y bien aplicados, nos permiten responder las preguntas con relación al otorgamiento del crédito, estos criterios están referidos a la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del solicitante del crédito”. (Vela Zavala, Caro Anchay, 2015).

De otro lado, respecto a las técnicas de evaluación crediticia de las Cajas Municipales de ahorro y crédito de Villa el Salvador el 60% de los funcionarios encuestados respondieron que SI utilizan la herramienta devaluación crediticia, el 39% respondieron que No utilizan las herramientas de evaluación crediticia, de otro lado, el 57% respondieron que cumplen con esta política frente al 24% que respondieron ser muy cumplidos y el 17% son poco cumplidos, asimismo el 46% creen que las herramientas de evaluación de créditos es indispensable, el 42% considera muy indispensable y solo el 10% respondieron que es poco indispensable frente al 1% que dicen que es nada indispensable.

“El Credit scoring es una estrategia de evaluación crediticia en un sistema de calificación de créditos que intenta automatizar la toma de decisiones en cuanto a conceder o no una determinada operacion de riesgo, normalmente un crédito. La virtud de este sistema es la de acortar el tiempo de análisis además de simplificarlo, lo que contribuye a mejorar el nivel de servicios proporcionados a la clientela”. (Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, 2010).

Frente a la capacidad de pago de los usuarios de las CMAC de Villa el Salvador respondieron que el 63% de los usuarios SI tienen capacidad de pago, esto frente al 57% que SI se ha supervisado adecuadamente las garantías de los usuarios, de la misma forma el 63% ha manifestado que, SI se analiza las inversiones realizadas de los usuarios, finalmente el 63% de los usuarios manifiestan que si cumplen con todos los requisitos exigidos y un promedio de 35% contestaron NO, los cuales influyen positivamente para disminuir la morosidad por parte de los usuarios a las CMAC de Villa el Salvador.

El nivel de morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Villa el Salvador es uno de los factores críticos para el 71% el nivel de morosidad es regular frente a un 11% que consideran bueno sin embargo el 17% de los encuestados consideran que el nivel de morosidad es malo, de igual manera en la relación de estrategia en la administración del riesgo y la morosidad según la validación de hipótesis nos indica que las variables no son independientes.

Segùn (ROSENBERG Jerry m. “diccionario de administración y finanzas”) “la morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento”.

A la pregunta a cerca de la mora causada en el proceso de evaluación el 70% de los encuestados considera NO, esto significa que el proceso de evaluación para el otorgamiento de créditos se lleva a cabo en función Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía, por factores de amistad o parentesco, en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros, Créditos otorgados para especulación, Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa, para identificar los pasivos de la empresa, para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario, solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario,

Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación, Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter por su parte el 30% considera que SI es causada la mora en el proceso de evaluación crediticia.

Según (Murrugarra & Ebentrich, 2015) “Reducir niveles de ética del personal que proporcionan los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito”.

A la pregunta, mora causada en el proceso de recuperación de créditos, de los encuestados el 71% consideran que NO es causado en el proceso de recuperación de créditos la falta de información oportuna sobre los créditos es un factor que ha inducido en la situación de morosidad, asimismo, la falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza, poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual, falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito, amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito, poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora, solicitud de préstamos según formato y tipo de persona, copia de los documentos de identidad del funcionario o empleado, cónyuge y/o conviviente, timidez del cobrador para realizar sus funciones, por su parte el 29% considera que SI es causada en el proceso de recuperación de créditos la morosidad.

Según (Murrugarra & Ebentrich, 2015), “la mora causada en el proceso de recuperación de crédito es por falta de información oportuna, falta de control o control deficiente, poca habilidad persuasiva, falta de disciplina y control, amistad o familiaridad con los clientes, negligencia o dejadez, timidez del cobrador colusión entre clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales”.

Respecto al sobreendeudamiento los encuestados respondieron en un 65% SI conocen políticas de crédito de las CMAC y el 32% NO, respecto a la influencia de los prestamos en otros bancos respondieron SI el 63% y el 35% NO, en lo relacionado a la evaluación crediticia los préstamos informales del cliente el 54% consideran SI y el 44% NO, en relación a las políticas de crédito de las CMAC el 68% consideran que es cumplido el 17% muy cumplido y el 14% poco cumplido, en lo relacionado al conocimiento del reglamento de crédito de las CMAC manifiestan que SI el 64% y el 35% NO el sobreendeudamiento se lleva a cabo por los aspectos mencionados.

Según (Murrugarra & Ebentrich, 2015), “el sobreendeudamiento Es la situación en que se encuentra el ciudadano, familia o negocio (sea persona o jurídica)que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas su pasivo supera el activo ,no puede pagar y se convierte en insolvente se puede resumir como la excesiva deuda particular que impide el núcleo familiar atender correctamente a sus compromisos de pagos se encuentra en una situación de suspensión de pagos o incluso de quiebra técnica”.

CONCLUSIONES.

Como resultado de la apreciación del análisis de las encuestas y las pruebas de las hipótesis se puede concluir en lo siguiente:

1. Las consideraciones en la hipótesis general planteada mencionan que La administración efectiva de las estrategias de administración de riesgo crediticio, minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014, del análisis estadístico Chi-Cuadrado datos categóricos ya que el nivel de significancia es menor de 0.05 = (0.05 > 0.001) lo que significa que las variables Administración de riesgo crediticio y morosidad no son independientes, es decir están relacionadas significativamente, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe una relación fuerte entre las estrategias de administración de riesgo crediticio y la disminución de la morosidad siempre y cuando que los involucrados en el proceso de evaluación crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador observen y apliquen cuidadosamente la administración de riesgos, ya que esta variable les permitirá a las CMAC mejoren su calidad de su cartera de créditos, de tal forma logren su crecimiento y consolidarse en el sistema de intermediación financiera indirecta de Villa el Salvador con índices de morosidad administrables.
2. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 1. El conocimiento de normas de crédito influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014, su valor estadístico Chi cuadrado como el coeficiente de contingencia es menor que 0.05 = (0.05 > 0.027) lo que significa que la dimensión del conocimiento de normas de crédito y la morosidad no son independientes, están relacionadas significativamente, con la cual se establece que el conocimiento de normas de crédito en las estrategias de administración de riesgos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Villa el Salvador si ayuda en la reducción de la

morosidad siempre y cuando los implicados de la evaluación del proceso crediticio sean sensibles respecto al conocimiento de normas relacionadas a las normas de crédito, si se practica una adecuada evaluación en el proceso de calificación de expedientes y es mínima la mora causada en esta etapa.

3. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 2. El análisis de las técnicas de evaluación crediticia influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014, su valor estadístico Chi cuadrado como el coeficiente de contingencia es menor a 0.05 = (0.05 > 0.027) lo que significa que la dimensión técnicas de evaluación crediticia y morosidad no son independientes, es decir, están significativamente relacionadas con la cual se establece que el el análisis de las técnicas de evaluación crediticia en las estrategias de administración de riesgos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Villa el Salvador si ayuda en la reducción de la morosidad si solo si los implicados de la evaluación crediticia observen la capacidad de pago del cliente, la solvencia, el historial crediticio, el nivel de endeudamiento con otras entidades complementariamente el colateral, en ese sentido las técnicas de evaluación crediticia contribuye que la morosidad en esta etapa de recuperación sea mínima.
4. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 3. El análisis de la capacidad de pago influye positivamente en la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014, su valor estadístico Chi cuadrado como el coeficiente de contingencia es menor a 0.05 = (0.05 > 0.050) lo que significa que la dimensión de la capacidad de pago y la morosidad no son independientes, están relacionadas significativamente, con la cual se establece que el analisis de la capacidad de pago en las estrategias de administración de riesgos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Villa el Salvador si ayuda en la reducción de la morosidad siempre y cuando se difunda la

cultura de riesgo en todos los niveles organizativos de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que permita su concientización en el personal.

RECOMENDACIONES.

Teniendo en consideración los resultados de la aplicación de la encuesta y consecuentemente nuestras conclusiones planteamos las siguientes recomendaciones:

1. Los administradores, funcionarios y personal auxiliar implicados en el proceso crediticio de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador deben observar y aplicar meticulosamente las estrategias de administración de riesgos, para con la finalidad de no incurrir en errores en el proceso de calificación crediticia a un cliente por parte del personal de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, de esta forma estarán en las condiciones de mejorar la calidad de su cartera crediticia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Distrito de Villa el Salvador con indicadores de morosidad administrables.
2. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 1. Se recomienda a los administradores de las CMAC, deben hacer extensivo con suma responsabilidad al personal subalterno sobre las normas relacionadas a la política de crédito, el mismo les permita minimizar la morosidad de los créditos otorgados por parte de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Villa el Salvador el año 2014.
3. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 2. se recomienda a los administradores de las CMAC, deben hacer extensivo con suma responsabilidad al personal subalterno relacionado con las técnicas de evaluación crediticia observando su capacidad de pago del cliente, su solvencia, su historial crediticio, su nivel de endeudamiento con otras entidades del sistema y complementariamente los colaterales, lo que les permitirá disminuir la morosidad de los créditos otorgados por parte de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Villa el Salvador el año 2014.

4. Respecto a nuestro planteamiento de las hipótesis secundarias 3. se recomienda a los administradores de las CMAC, deben hacer extensivo con suma responsabilidad al personal de su dependencia a observar meticulosamente el análisis de la capacidad de pago, los requisitos mínimos exigidos en el marco de la política de créditos y los colaterales, la difusión de la cultura de riesgo a todos los niveles, lo que les permitirá disminuir la morosidad de los créditos otorgados por parte de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Villa el Salvador el año 2014.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar Andía, Camargo Cárdenas, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. Lima: © Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Amat & Puig, O. (2014). *Claves, fundamentos, estrategias y operativas de las Finanzas Empresariales*. España: © Profit Editorial I., S.L..
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Banco central de reserva del Perú, B. (2011). Banco central de reserva del Perú. *Glosario de términos económicos*, 174.
- Banco Continental, B. (s.f.). *Banco Continental*. Obtenido de <http://www.actibva.com/magazine/emprendedores/finanzas-para-emprendedores-xviii-capacidad-de-pago-y-solvencia>.
- BCRP, B. (2015). Reporte de estabilidad financiera. *Banco Central de Reserva del Perú*, 7.
- Bodie, Merton, Z. (2005). *Finanzas*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Bunge, M. (1986). *La Ciencia su Método y su Filosofía*. Buenos Aires: McGill University.
- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, F. (Junio de 2014). *FEPCMAC*. Obtenido de Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: <http://www.fpcmac.org.pe/>
- Calle, J. P. (28 de Febrero de 2018). *Cero*. Obtenido de Cero: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-credicio>
- Camacho Portillo, I. (Marzo de 2015). *Repositorio Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de Repositorio Universidad Pontificia Comillas : <https://www.icade.comillas.edu/es/facultad-de-empresariales>

CMAC, A. (s.f.). *Caja Arequipa*. Obtenido de Caja Arequipa: <http://www.cmac-arequipa.com.pe/index.php/component/content/article/56-general/creditos/133--credito-para-capital-de-trabajo->

CMAC, A. (s.f.). *CMAC Arequipa*. Obtenido de <http://www.cmac-arequipa.com.pe/index.php/component/content/article/56-general/creditos/133--credito-para-capital-de-trabajo->

CMAC, H. (s.f.). *Caja Municipal*. Obtenido de Caja Municipal:
<http://pruebacajahuancayo.blogspot.com/p/tipos-de-creditos.html>.

CMAC, I. (s.f.). *Caja Municipal*. Obtenido de Ica:
<http://www.cmacica.com.pe/info.aspx?sec=157>

CMAC, P. (s.f.). *CAja Municipal*. Obtenido de Caja Municipal:
<http://www.cajapiura.pe/creditos/creditos-empresariales/pyme/requisitos-1/>

CMAC, T. (s.f.). *Caja municipal*. Obtenido de Trujillo:
http://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/ creditos_microempresa_.html

Comisión de Basilea, S. (1999). Lima.

Comite de Supervisión Bancaria, B. (2001). El nuevo acuerdo de Capital de Basilea. *El nuevo acuerdo de Capital de Basilea*, 15-18.

Diccionario de economía y finanzas. (2012). *Diccionario de economía y finanzas*. Guayaquil: Bolsa de Valores de Guayaquil.

Economipedia. (5 de Enero de 2012). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<http://economipedia.com/diccionario-economico>

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro , f. (Lunes de Diciembre de 2014). *Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro*. Obtenido de Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro: <http://tucajatecuenta.com.pe/index.php>

- Feinland Katz, Uribe Caraza, L. J. (2015). Condiciones Crediticias: América Latina navega en aguas agitadas durante 2015. *Standard & Poor's Rating Services, McGRAW HILL FINANCIAL*, 10.
- FEPCMAC, E. (2015). VIII Congreso Internacional de Microfinanzas. *Revista Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú*, 14.
- GA, W. (2001). *International Banking Regulati3n*. EE. UU.: Kluwer Law.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administraci3n Financiera*. M3xico: Pearson Educaci3n.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administraci3n Financiera*. M3xico: PEARSON EDUCACI3N.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administraci3n Financiera*. M3xico: PEARSON EDUCACI3N.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administraci3n Financiera*. M3xico: PEARSON EDUCACI3N.
- Hellriegel & Jackson, D. E. (2008). *Administraci3n*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, Baptista Lu, R. (2014). *Metodologia de la Investigaci3n*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. Sexta Edici3n.
- Leal Fica, Aranguiz Casanova, A. M. (2017). An3lisis de riesgo crediticio, propuesta del Modelo Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Econ3micas*, 185.
- Lopez Pascual, Sebastian Gonzales, J. (2010). *Gesti3n Bancaria*. Espa3a: McGraw-Hill/Interamericana.
- Manual de Pol3ticas y Procedimientos, M. (2011). *Administraci3n Integral de Riesgos*. Lima.
- Mendez Alvarez, C. E. (2011). *Metodolog3a Dise3o y desarrollo del proceso de Investigaci3n*. Bogota: MccGraw-Hill Latinoamericana 2a ed.

Méndez, D. (17 de Enero de 2020). *Mundea*. Obtenido de Mundea:

<https://numdea.com/morosidad.html>

Mishkin , F. S. (2008). *Moneda, banca y mercados financieros*. Mexico: Pearson educación.

Morales Castro&Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A.

Murrugarra & Ebentrich, E. (2015). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Peru.

Noticias, B. (2 de Septiembre de 2015). *NB Noticias Bancarias*. Obtenido de NB Noticias Bancarias: <https://noticiasbancarias.com/economia-y-finanzas/02/09/2015/moodys-aumenta-la-morosidad-de-las-empresas-en-america-latina/97017.html>

Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, H. (2013). *Metodología de la Investigación*. Lima: Ediciones de la U.

Resolución, S. (2008). Resolución SBS N° 11356 - 2008. *Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*, 17-19.

Rosenberg, J. M. (2006). *Diccionario de Administración y Finanzas*. U.S.A.: Oceano Centrum.

Ross Westerfield, J. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill Educación.

S.B.S., S. (2008). Resolución. *Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*, 16-18.

Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas: Panapo.

Salinas Meruane, Cárdenas Castro, P. (2009). *Métodos de investigación Social*. Quito: Editorial "Quipus" CIESPAL.

Saurina, v., J. (1998). *España Patente n° 393-426*.

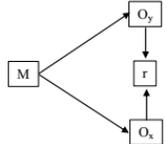
- Soler Ramos, J. A. (1999). *Gestión de riesgos financieros*. Estados Unidos de America: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Vela Melendez, Uriol Chavez, L. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonia peruana periodo 2008-2011*. Lambayeque -Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Vela Zavala, Caro Anchay, S. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima: UIGV.
- Von Wedemeyer, J. (2014). ¡Cuidado! Morosidad es baja pero avanza. *La Cámara*, 7.
- Murillo, Human, K.B. (2012). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad* 11.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

- <http://www.cmac-arequipa.com.pe/index.php/component/content/article/56-general/creditos/133--credito-para-capital-de-trabajo>
- http://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/creditos_microempresa_.html
- <http://www.cmacica.com.pe/info.aspx?sec=157>
- <http://pruebacajahuancayo.blogspot.com/p/tipos-de-creditos.html>
- <http://www.cajapiura.pe/creditos/creditos-empresariales/pyme/requisitos-1/>
- http://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/creditos_microempresa_.html
- <http://pruebacajahuancayo.blogspot.com/p/tipos-de-creditos.html>
- http://www.bancohipotecario.com.sv/Red_Hipotecario/Asesor_Financiero/Conceptos_elementales_del_analisis_financiero.pdf
- <http://www.fpcmac.org.pe/prensa-e-imagen.html>
- www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGIA
¿De que manera las estrategias de administración del riesgo crediticio influye en la morosidad en las cajas municipales en el Distrito de Villa El Salvador, año 2014?	Determinar la influencia de las estrategias de administración de riesgo crediticio en la morosidad en las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.	La administración efectiva de las estrategias de administración de riesgo crediticio, minimiza la incidencia en la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.	1. Estrategias de Administración de riesgo crediticio 1.1 Conocimiento de normas de crédito 1.2 Técnicas de evaluación crediticia 1.3 Capacidad de pago.	Tipo de investigación Basica, porque estudia el comportamiento del fenómeno social. Nivel de investigación El nivel de investigación es “Explicativo” Método de investigación Inductivo - Deductivo. Diseño de investigación No Experimental- Correlacional 
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué manera el conocimiento de normas de crédito influye en la morosidad en las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador año, 2014?. ▪ ¿Cómo influye las técnicas de evaluación crediticia en la morosidad en las Cajas Municipales del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicar su influencia del conocimiento de normas de crédito para minimizar la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014. ▪ Determinar las técnicas de evaluación crediticia y su influencia en la disminución de la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El conocimiento de normas de crédito influye positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014. ▪ Las técnicas de evaluación crediticia influyen positivamente en la disminución de la morosidad en las Cajas 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Morosidad. 2.1 Mora causada en el proceso de evaluación. 2.2 Mora causada en el proceso de recuperación de crédito. 2.4 Sobreendeudamiento 	

Donde:
 M, es la muestra de un país del tercer mundo
 Oy, La observación o medición de la variable dependiente
 r, El coeficiente de correlación entre las dos variables.

<p>Distrito de Villa El Salvador, año 2014?</p> <p>▪ ¿Cómo influye la capacidad de pago en la morosidad en las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014?.</p>	<p>morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.</p> <p>▪ Determinar la capacidad de pago y su influencia en la disminución de la morosidad en las cajas municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.</p>	<p>municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.</p> <p>▪ c. La capacidad de pago influye positivamente en la reducción de la morosidad en las Cajas municipales del Distrito de Villa el Salvador, año 2014.</p>		<p>O_x, La observación o medición de la Variable Independiente.</p> <p>Población: Los informantes clave, Directivos y otros relacionados con el préstamo en las cajas municipales de Villa el Salvador constituyen en número de 675.</p> <p>Muestra Es la variable que se desea determinar. 72 personas.</p> $n = \frac{NZ^2 * pq}{Nd^2 + Z^2 pq}$ $n = \frac{675 * 1.96^2 * (0.7 * 1 - 0.7)}{675 * 0.10^2 + 1.96^2 * 0.7 * 0.3} = 72.06$ <p>Técnicas de procesamiento de datos: Encuesta.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO 02

ENCUESTAS – CUESTIONARIOS – ENTREVISTAS.

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS, ANALISTAS DE CREDITO Y/O OTROS EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR.

TESIS: ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR EL AÑO 2014.

Agradeceremos a usted responder este breve cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente

OBJETIVO:

Determinar la influencia de las estrategias de administración de riesgo crediticio en la morosidad en las Cajas Municipales del Distrito de Villa El Salvador, año 2014.

1. GENERALIDADES.- Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y Acumulativa. Es importante que proporcione información veraz, sólo así, serán útiles.

1.1 DATOS DEL INFORMANTE

a) Cargo:

b) Indique el nivel de educación que ha obtenido

Primaria

Secundaria

Superior No Universitaria

Universitaria

Ninguna.

- b) Con problemas Potenciales
- c) Deficiente
- d) Dudoso
- e) Pérdida

3.3 ¿Cuál cree que es la MISIÓN de las CMAC?

- a) Aumentar las colocaciones
- b) Reducir la morosidad
- c) Incremento de sus beneficios
- d) Promover el desarrollo económico y social de sus socios y de la comunidad

3.4 ¿Usted verificó el domicilio del usuario de la CMAC al momento de evaluar el crédito?

SI NO

3.5 ¿Usted conoce los beneficios de ser parte de la CMAC?

SI NO

4. TECNICAS DE EVALUACION CREDITICIA

4.1 ¿Usted utiliza la herramienta de política de evaluación en la CMAC?

SI NO

4.2 Las herramientas de políticas de evaluación en la CMAC es:

- a) Nada Cumplido
- b) Poco cumplido
- c) Cumplido
- d) Muy cumplido

4.3 Cree Usted que las Herramientas de Evaluación de Crédito en la CMAC son:

- a) Muy indispensable
- b) Nada Indispensable
- c) Poco indispensable
- d) Indispensable

5. CAPACIDAD DE PAGO

5.1 ¿Usted analizó la capacidad de pago que tienen los usuarios de la CMAC?

SI NO

5.2 ¿Usted ha supervisado adecuadamente el colateral (garantía) de los usuarios de la CMAC?

SI NO

5.3 ¿Usted analizó el capital (inversión realizada) de los usuarios de la CMAC?

SI NO

5.4 ¿El usuario cumple con todos los requisitos que exige la CMAC para el otorgamiento de crédito?

Si cumple
 No cumple
 Parcialmente

2. VARIABLE: Morosidad

6. MOROSIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO EN VILLA EL SALVADOR

6.1 ¿Cuál es el nivel de morosidad en la CMAC?

a) Bueno
 b) Regular
 c) Malo

7. MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACION

TABLA Nº 2 MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACION		NO	SI
1	Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía		
2	Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco		
3	Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros		
4	Créditos otorgados para especulación		
5	Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa		

6	Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa		
7	Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario		
8	Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario		
9	reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación		
10	Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante		
	TOTAL		

8. MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACION DE CREDITO

TABLA Nº 3 MORA CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACION DE CREDITO		NO	SI
1	Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad		
2	Falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza		
3	Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual		
4	Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito		
5	Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito		
6	Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora		
7	Solicitud de préstamos según formato y tipo de persona		
8	Copia de los documentos de identidad del funcionario o empleado, cónyuge y/o conviviente		
9	Copia del último recibo de luz , agua o teléfono		
10	No podrá acceder a préstamos en una misma familia más de dos personas		

11	Timidez del cobrador para realizar sus funciones		
	TOTAL		

9. SOBRENDEUDAMIENTO

9.1 ¿Conoce usted las políticas de crédito de la CMAC?

SI NO

9.2 Usted tiene préstamos en otros bancos

SI NO

9.3 Usted es consciente que tiene los suficientes ingresos para pagar sus cuotas

SI NO

9.4 Las políticas de crédito de las CMAC son:

a) Nada cumplido

b) Poco cumplido

c) Cumplido

d) Muy Cumplido

9.5 ¿Usted ha leído el reglamento de crédito de las CMAC?

SI NO

Gracias por su colaboración.

ANEXO 03

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

i. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ZAPILLADO HUANCO OSCAR ADRIAN
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO - UNTELS
 1.4 Título de la Investigación: ""ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014"
 1.5 Autor del instrumento: Edmur Sotomayor Quispe
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
 1.7 Nombre del instrumento: VALIDACION METODO CROMBACH

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					99
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					320	580
TOTAL						900

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 180

VALORACION CUALITATIVA : Los datos son confiables y es muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el instrumento

Lugar y fecha: Lima 20 de Setiembre del 2018.

DR. OSCAR ADRIAN ZAPILLADO HUANCO
 DNI: 40516978



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: GARCIA SALIRROSAS ELIZABETH EMPERATRIZ
 - 1.2 Grado académico: MAESTRO
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO - UNTELS
 - 1.4 Título de la Investigación: ""ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014""
 - 1.5 Autor del instrumento: Edmur Sotomayor Quispe
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
 - 1.7 Nombre del instrumento: VALIDACION METODO CROMBACH

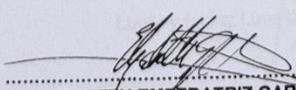
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				85	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					99
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					98
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				86	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				85	
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				85	
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					99
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL					341	581
TOTAL						922

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 184.4

VALORACION CUALITATIVA : Los datos son confiables y es muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el instrumento

Lugar y fecha: Lima 01 de Octubre del 2018.


MG ELIZABETH EMPERATRIZ GARCIA SALIRROSAS
DNI: 09725194



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: VILCA CCOLQUE JOSE YUDBERTO
 - 1.2 Grado académico: DOCTOR
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO - UNTELS
 - 1.4 Título de la Investigación: ""ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014"
 - 1.5 Autor del instrumento: Edmur Sotomayor Quispe
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
 - 1.7 Nombre del instrumento: VALIDACION METODO CROMBACH

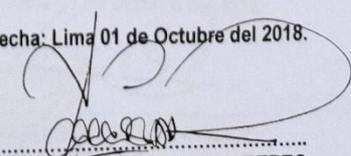
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					99
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					98
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				85	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				85	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					94
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					96
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL					250	668
TOTAL						918

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 183.6

VALORACION CUALITATIVA : Los datos son confiables y es muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el instrumento

Lugar y fecha: Lima 01 de Octubre del 2018.


 DR. VILCA CCOLQUE JOSE YUDBERTO
 DNI: 02409650

SHOT ON MI 9



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ORTEGA GALICIO ORLANDO ADRIAN
- 1.2 Grado académico: MASTER OF SCIENCE
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO - UNTELS
- 1.4 Título de la Investigación: ""ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014""
- 1.5 Autor del instrumento: Edmur Sotomayor Quispe
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: VALIDACION METODO CROMBACH

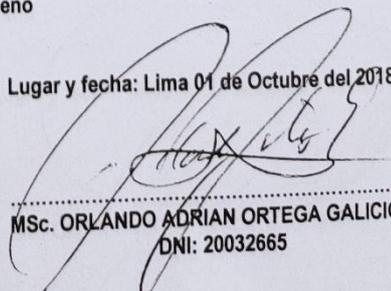
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98
42. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
43. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				85	
44. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
47. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
48. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
49. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					99
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				85	
SUB TOTAL					250	672
TOTAL						922

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 184.4

VALORACION CUALITATIVA : Los datos son confiables y es muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el instrumento

Lugar y fecha: Lima 01 de Octubre del 2018.


MSc. ORLANDO ADRIAN ORTEGA GALICIO
DNI: 20032665



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CHAMORRO ATALAYA OMAR FREDDY
 1.2 Grado académico: Maestro
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO - UNTELS.
 1.4 Título de la Investigación: "“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014”
 1.5 Autor del instrumento: Edmur Sotomayor Quispe
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
 1.7 Nombre del instrumento: VALIDACION METODO CROMBACH

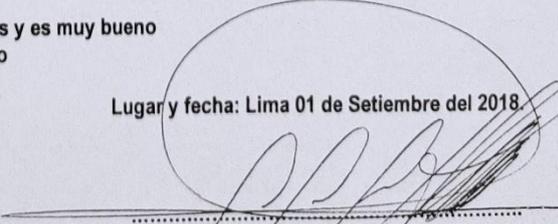
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					98
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				85	
33. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
37. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
38. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
39. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					99
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					98
SUB TOTAL					325	580
TOTAL						905

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 181

VALORACION CUALITATIVA : Los datos son confiables y es muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el instrumento

Lugar y fecha: Lima 01 de Setiembre del 2018.


 MG. OMAR FREDDY CHAMORRO ATALAYA
 DNI: 40379450

ANEXO 04

TABLA DE LA PRUEBA DE VALIDACION DE EXPERTOS (ALFA DE CRONBACH)

Experto 1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,6400	14,157	,557	,843
VAR00002	25,1600	15,723	,502	,845
VAR00003	25,1600	13,307	,736	,816
VAR00004	25,6000	14,000	,656	,827
VAR00005	25,1200	14,193	,689	,823
VAR00006	24,6800	16,227	,728	,834
VAR00007	25,1600	15,307	,585	,836
VAR00008	25,0800	15,910	,433	,853

Se observa que el valor 0.85 es muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación

Experto 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,6400	9,823	,389	,701
VAR00002	25,4800	9,177	,562	,662
VAR00003	25,6400	12,407	-,100	,798
VAR00004	26,0000	9,000	,529	,668
VAR00005	25,5200	9,677	,437	,690
VAR00006	25,0800	10,327	,701	,670

VAR00007	25,5600	9,507	,580	,663
VAR00008	25,4800	9,677	,497	,678

Se observa que el valor 0.72 es muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación

Experto 3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,8000	14,083	,417	,831
VAR00002	25,6400	13,073	,633	,801
VAR00003	26,0800	12,910	,526	,819
VAR00004	25,8000	13,083	,601	,806
VAR00005	25,2800	15,127	,655	,815
VAR00006	25,6000	13,333	,656	,799
VAR00007	25,6400	14,657	,425	,828
VAR00008	25,6800	12,393	,700	,791

Se observa que el valor 0.83 es muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación

Experto 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,7200	14,543	,649	,840
VAR00002	25,8800	15,277	,597	,845
VAR00003	25,5200	14,260	,804	,818
VAR00004	25,6000	14,583	,792	,821
VAR00005	25,0800	17,910	,636	,851
VAR00006	25,4000	16,000	,639	,840
VAR00007	25,4400	18,007	,305	,873
VAR00008	25,4800	15,760	,552	,850

Se observa que el valor 0.86 es muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación
Experto 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,2800	13,293	,570	,762
VAR00002	25,4400	13,673	,568	,762
VAR00003	25,0800	12,993	,722	,736
VAR00004	25,1600	13,390	,691	,743
VAR00005	24,9200	16,493	,248	,805
VAR00006	24,9200	13,243	,724	,738
VAR00007	25,2000	18,667	-,158	,858
VAR00008	25,0400	13,040	,722	,737

Se observa que el valor 0.796 es muy significativo con el método aplicado de la confiabilidad de alfa de cronbach de los 8 indicadores que realizamos para el trabajo de investigación

ANEXO 05

COPIA DE LA DATA PROCESADA

ANEXO 06**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

TITULO DE LA INVESTIGACION
“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014
PROPOSITO DEL ESTUDIO
La presente investigación se realiza en forma voluntaria para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACION
Aplicación de encuestas al universo de investigación Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador
RIESGOS
El riesgo de difusión frente a la competencia
BENEFICIOS
Contar con más y mejor información para tomar decisiones acertadas, que favorezcan el crecimiento de las empresas
COSTOS
No representa ningún costo para el encuestado ni para la Institución
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
Proporciona información real y expresada en términos más precisos, que ayudan a resolver, con un mayor grado de éxito, problemas que se presentan en el ámbito empresarial
TIEMPO
4 semanas
CONFIDENCIALIDAD
Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto Voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

D.N.I. N°

ANEXO 07

AUTORIZACION DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE LA INVESTIGACION
"ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014
PROPOSITO DEL ESTUDIO
La presente investigación se realiza en forma voluntaria para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACION
Aplicación de encuestas al universo de investigación Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador
RIESGOS
El riesgo de difusión frente a la competencia
BENEFICIOS
Contar con más y mejor información para tomar decisiones acertadas, que favorezcan el crecimiento de las empresas
COSTOS
No representa ningún costo para el encuestado ni para la Institución
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
Proporciona información real y expresada en términos más precisos, que ayudan a resolver, con un mayor grado de éxito, problemas que se presentan en el ámbito empresarial
TIEMPO
4 semanas
CONFIDENCIALIDAD
Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto Voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Murga Barron Jose Antonio

Apellidos y Nombres
DNI N° 44170915

[Firma]
José Antonio Murga Barrón
Apoderado
CMAC - HUANCAYO S.A.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE LA INVESTIGACION
"ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014
PROPOSITO DEL ESTUDIO
La presente investigación se realiza en forma voluntaria para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACION
Aplicación de encuestas al universo de investigación Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Distrito de Villa el Salvador
RIESGOS
El riesgo de difusión frente a la competencia
BENEFICIOS
Contar con más y mejor información para tomar decisiones acertadas, que favorezcan el crecimiento de las empresas
COSTOS
No representa ningún costo para el encuestado ni para la Institución
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
Proporciona información real y expresada en términos más precisos, que ayudan a resolver, con un mayor grado de éxito, problemas que se presentan en el ámbito empresarial
TIEMPO
4 semanas
CONFIDENCIALIDAD
Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO

Acepto Voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Angelo Gonzalez Alindora Sesu

Apellidos y Nombres

DNI N° *18066945*

Angelo Gonzalez
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.



SHOT ON MI 9
AI TRIPLE CAMERA

ANEXO 08

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS



DECLARACIÓN JURADA DE TESIS

Yo, Edmur SOTOMAYOR QUISPE estudiante del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas en de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2011111926, identificado con DNI: 02306699 con la Tesis titulada:

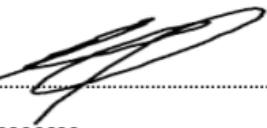
ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, AÑO 2014.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La Tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Lima, 30 de Setiembre del 2020.

Firma: 

DNI: 02306699