



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS

**“ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA
PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, EN LA AGENCIA SAN
JERÓNIMO. PERÍODO 2016”**

PRESENTADO POR:

JUANA PATRICIA RAMOS PEÑA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

ABANCAY - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A MI MADRE VIRGINIA

Por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante que ha permitido ser una persona de bien, sobre todo por el amor incondicional que me da.

A MI PADRE JUVENAL

Por ser una persona ejemplar que lo caracterizan y que ha infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A los docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables de la Universidad Alas Peruanas - filial Abancay por su gran contribución en mi formación y valores éticos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad, en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia a mi padre Juvenal Ramos, mi madre Virginia Peña, a mis hermanas a mi novio por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional a todos aquellos que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último, a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se aborda el tema de “La Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2016” durante el desarrollo del presente trabajo se abordan temas que deben ser considerados por las empresas que desarrollan actividades del sector de las micro finanzas, además describe como la Gerencia, Administración y el departamento de riesgos de una Institución teniendo como actividad principal la intermediación financiera de ahorros y créditos. Esta actividad los lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos. Las empresas están expuestas al riesgo de crédito cuando venden a plazo. Muchas compañías cuentan con departamentos de riesgos cuya labor consiste en estimar la salud financiera de sus clientes para determinar si es posible venderles a crédito o no. En ocasiones utilizan para tal fin los servicios de compañías externas especializadas en la valoración del riesgo como, en el caso español, asesor, Informa o Iberinform y ahora también Infocif. Muchas empresas aseguradoras ofrecen, además, seguros de crédito que cubren ciertos tipos de impago. Las entidades financieras soportan un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales.

La mayoría de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes por niveles de riesgo estos niveles de riesgo se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados.

El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, y está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito el capital y los intereses que han sido generados de los clientes morosos. Por ello que la presente investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad de los créditos otorgados.

De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio, la actividad de gestión de riesgo está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos y procedimientos del proceso de otorgamiento de créditos que las entidades que otorgan créditos en las Cajas de Ahorro y crédito. Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrán las entidades financieras en la optimización de la gestión del riesgo crediticio que permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque la agencia ubicada en el Distrito de San Jerónimo recuperará sus ingresos financieros y aportará con los objetivos y fines de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco. Para lo cual se aborda y plantea los antecedentes de la investigación y los objetivos de estudio los cuales van a permitir llegar al propósito de la investigación, así también se hace la fundamentación teórica conceptual que argumentará el propósito de la investigación, además se propone respuestas tentativas en las hipótesis, lo cual permite realizar una exposición y análisis de los resultados. Finalmente se arriba a la contratación de las hipótesis, para

determinar las conclusiones y alcanzar algunas precisiones del presente trabajo de investigación.

Palabra clave: Riesgo, financiero, crédito.

ABSTRACT

In the present research, the topic "Credit Risk Management in the Small Business of the Cusco Savings and Credit Municipal Fund for the period 2016" is addressed during the development of this paper, addressing issues that should be considered by companies which develop activities in the microfinance sector. In addition, it describes how the Management, Administration and risk department of an Institution having as its main activity the financial intermediation of savings and credits. This activity leads them to assume the risk of the impact of the credits that it grants, the liquidity risk that the institution faces when it is not able to meet its obligations with its depositors and the market risk that affects its portfolio of assets. The first type of risk is also called credit risk, and it is related to the factors that affect the default of payments on a loan, the principal and interest that have been generated from delinquent customers. Therefore, this research is theoretically justified in this doctrine, which will allow a useful framework for better financial decision making and risk control of the loan portfolio, which will ultimately reduce the loan default rate granted.

In this way it has been considered that it is very important to carry out this research work in order to inform and raise awareness about credit risk management, the risk management activity is aimed at all personnel involved in the area of credits and savings , as well as the credit clients who have to know and know the requirements and procedures of the process of granting loans that the entities that grant loans in Savings and credit. Its relevance is based on the benefits that financial institutions will obtain in the optimization of credit risk management that will allow to control and minimize the possible delinquency and uncollectibility of credits. This being of great importance because the agency located in the District of San Jerónimo will recover its financial income and contribute with the objectives and purposes of the municipal

savings and credit Cusco. For this, the research background and the study objectives are discussed and presented, which will allow us to reach the purpose of the research, as well as the conceptual theoretical foundation that will argue the purpose of the research, also proposes tentative answers in the hypothesis, which allows an exposition and analysis of the results. Finally, the hiring of the hypotheses is hired, to determine the conclusions and to reach some precisions of the present research work.

Key word: Risk, financial, credit.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación de la investigación.....	18
1.2.1 Delimitación espacial	18
1.2.2 Delimitación social.	18
1.2.3 Delimitación temporal	18
1.2.4 Delimitación secundaria	19
1.3 Problemas De Investigación.....	19
1.3.1 Problema Principal.	19
1.3.2 Problemas secundarios.....	19
1.4 Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1 Objetivo general.	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 Variables de la investigación.....	20
1.5.1 Variables de la investigación	20
1.6 Metodología de la investigación.....	21
1.6.1 Tipo y nivel de investigación.	21
1.6.2 Métodos y diseño de la investigación	22
1.6.3 Población y muestra de la investigación	22
1.6.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.	23

1.6.5	Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	23
CAPITULO II.....		25
MARCO TEÓRICO.....		25
2.1	Antecedentes de la investigación	25
2.2	Bases teóricas.	35
2.2.1	El sector financiero en Perú.	35
2.2.1.1	Intermediación financiera.	36
2.2.1.2	Tipos de Intermediación Financiera.	36
2.2.2	El sistema financiero bancario.	37
2.2.2.1	El sistema financiero no bancario en el Perú.	38
2.2.2.2	El sector de micro finanzas en el Perú.....	38
2.2.2.3	EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.....	41
2.2.2.4	Administración de créditos.....	43
2.2.2.5	Riesgos crediticios.....	43
2.2.2.6	La cartera de crédito.....	44
2.2.2.7	Indicadores de rentabilidad de una cartera.....	45
2.2.3	Clasificación de la cartera de créditos.	45
2.2.3.1	Categoría de créditos normales.....	45
2.2.3.2	Categoría de créditos con problemas potenciales.....	46
2.2.3.3	Categoría de créditos deficientes.....	46
2.2.3.4	Categorías de crédito dudoso.....	46
2.2.3.5	Categoría de crédito perdida.....	46
2.2.4	La morosidad.....	47
2.2.4.1	Importancias del control de la morosidad.....	47
2.3.	Definición de términos.....	48
CAPÍTULO III		52
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		52
3.1	Análisis de tablas y gráficos	52
3.1.1	Fiabilidad del instrumento	53
CONCLUSIONES.....		66
RECOMENDACIONES.....		67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS	68
ANEXOS	71
PROBLEMA.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Operacionalización de Variables	21
Figura 2 : Conocimiento de la políticas y reglamentos de crédito	55
Figura 3 : conocimiento de la políticas y reglamentos de crédito	57
Figura 4: Cumplimiento de las funciones de los analistas de crédito	59
Figura 5: Nivel de cumplimiento de las funciones	61
Figura 6: Control de la morosidad de los analistas de crédito.	63
Figura 7: Control de la morosidad de los analistas de crédito.	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Políticas y Reglamentos de Crédito	53
Tabla 2: Cumplimiento de funciones de los analistas de crédito	58
Tabla 3: Control de la morosidad	62
Tabla 4 : Matriz de Consistencia	72

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, se aborda el tema de “la Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco” durante el desarrollo del presente trabajo se abordan temas que deben ser considerados por las empresas que desarrollan actividades del sector de las micro finanzas, además describe como la Gerencia, Administración y el departamento de riesgos de una Institución teniendo como actividad principal la intermediación financiera de ahorros y créditos. Esta actividad los lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos. El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo de crédito, y está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito el capital y los interés que han sido generados de los clientes morosos. Por ello que la presente investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de morosidad de los créditos otorgados.

De esta forma se ha considerado que es muy importante realizar este trabajo de investigación con el fin de poner en conocimiento y concientizar sobre la gestión de riesgo crediticio, la actividad de gestión de riesgo está dirigido a todo el personal involucrado del área de créditos y ahorros, así también a los clientes crediticios quienes tienen que conocer y saber cuáles son los requisitos y procedimientos del proceso de otorgamiento de créditos que las entidades que otorgan créditos en las Cajas de Ahorro y crédito. Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrán las entidades financieras en la optimización de la gestión del riesgo crediticio que

permitan controlar y minimizar la posible morosidad e incobrabilidad de créditos. Siendo esto de gran importancia porque la agencia ubicada en el Distrito de San Jerónimo recuperará sus ingresos financieros y aportará con los objetivos y fines de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco. Para lo cual se aborda y plantea los antecedentes de la investigación y los objetivos de estudio los cuales van a permitir llegar al propósito de la investigación, así también se hace la fundamentación teórica conceptual que argumentará el propósito de la investigación, además se propone respuestas tentativas en las hipótesis, lo cual permite realizar una exposición y análisis de los resultados. Finalmente se arriba a la contratación de las hipótesis, para determinar las conclusiones y alcanzar algunas precisiones del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones del sector financiero operan en ambientes donde factores tales como la globalización, tecnología, regulación, reestructuraciones, mercados cambiantes y competencia, crea incertidumbre. La incertidumbre proviene de la incapacidad de la entidad para determinar la probabilidad que ocurra un evento potencial y de los efectos de éste. La incertidumbre también se presenta en la forma en como la entidad toma las decisiones. Las entidades del sector financiero enfrentan cada vez más competencia como por ejemplo la creación de nuevas entidades financieras que ofrecen diversos productos financieros como los bancos, financieras, cajas municipales, Organización No Gubernamental (ONGs) entre otros, resultado de la expansión en este sector también se añade las exigencias cada vez mayores del público inversionista y de los órganos reguladores. Tales circunstancias representan retos, oportunidades y riesgos. La capacidad de atraer, retener y fortalecer la relación con los clientes depende de la eficiencia en la prestación de servicios y del valor agregado al igual y de cumplir con la regulación. La respuesta no es dejar de afrontar

los riesgos, sino la capacidad de manejarlos, es decir la forma en cómo se responde a los riesgos mediante la adecuación de los procesos, fortalecimiento del capital humano y procedimientos de supervisión, control y de vigilancia que proporcione menos riesgo para la organización.

En el tiempo actual el sector micro financiero enfrenta diversos retos, entre los cuales se encuentra la correcta administración de los riesgos a los que están expuestos derivado del aumento de la competencia, la incertidumbre del mercado y de la cada vez más exigente regulación nacional e internacional. Surge la necesidad de contar con un adecuado sistema de administración de los riesgos incluido el operacional por razones económicas, cumplimiento e imagen en el sector financiero. Una adecuada administración del riesgo operacional puede ser la diferencia entre no sufrir pérdidas inesperadas y no aprovechar las oportunidades que se presentan por no saber responder a los riesgos que están presentes en cualquier actividad de negocios.

El sector de las micro finanzas en el Perú asume una gran importancia, caracterizado por la heterogeneidad estructural de su apartado productivo y la importancia de las actividades empresariales para las pequeñas empresas. De esta manera el microcrédito una de las herramientas más significativas en cuanto a la asignación de capital en sector de la pequeña y micro empresa, reforzando su productividad y eficiencia, así como constituye un factor importante en la elevación de los niveles de ingreso y empleo de los sectores de menores recursos. En este entender la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. realiza operaciones activas y pasivas, de esta manera contribuye al desarrollo de los empresarios de la Pequeña Empresa, presentándose como una mejor alternativa de financiamiento y ahorro con

calidad de servicio en la localidad, su participación en el sector financiero ha permitido impulsar el desarrollo del sector comercial, servicios y de producción.

En el presente trabajo de investigación se pretende describir y explicar el desarrollo de políticas, procedimientos y procesos que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. ha implementado para prevención de pérdidas debido a errores de procesamiento e incumplimiento en el proceso de otorgar créditos a los empresarios de la Pequeña Empresa, en tal sentido se hace necesario efectuar un análisis de los procedimientos, políticas, reglamentos de créditos, funciones de los operadores del otorgamiento de créditos y el control de la tasa de morosidad que se aplica en la institución.

De lo planteado anteriormente se desprenden la formulación las siguientes interrogantes:

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación comprende el ámbito de la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, institución que está ubicada en el Distrito de San Jerónimo de la Provincia del Cusco.

1.2.2 Delimitación social.

El presente trabajo de investigación comprende a los trabajadores de la entidad financiera “Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., quienes realizan actividades de operaciones para la administración del riesgo crediticio.

1.2.3 Delimitación temporal

Para el presente trabajo de investigación se ha previsto realizar las actividades de investigación en el periodo del 2016.

1.2.4 Delimitación secundaria

1.3 Problemas De Investigación

1.3.1 Problema Principal.

¿Cómo es la Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?

1.3.2 Problemas secundarios.

P.S.1 ¿Cómo son las Políticas y Reglamentos de créditos en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?

P.S.2 ¿Cómo es el cumplimiento de funciones de analistas de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?

P.S.3 ¿Cómo es el control de morosidad de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Describir cómo es la Administración de riesgo crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.

1.4.2 Objetivos específicos.

O.E.1 Describir como son las políticas y Reglamentos de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016

O.E.2 Describir como es el cumplimiento de funciones de analistas de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.

O.E.3 Describir como es el control de morosidad de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.

1.5 Variables de la investigación

1.5.1 Variables de la investigación

a) Definición conceptual de la variable.

- Administración de riesgo crediticio.

La administración de riesgos es una función derivada del estudio de las finanzas que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura del riesgo financiero, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital. El objetivo es garantizar la solvencia y estabilidad de las organizaciones, con un manejo de los riesgos financieros, que permitan lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma de optimizar la relación riesgo rendimiento.

b) Definición de la variable

La administración de riesgo crediticio también se entiende como la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.

c) Operacionalización de la variable

Figura 1: Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Administración de riesgo crediticio.	Políticas y Reglamentos de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas de otorgamiento de crédito ➤ Políticas de recuperación de créditos ➤ Reglamentos de crédito ➤ Reglamento de riesgo crediticio ➤ Tipo de crédito ➤ Producto financiero ➤ Procesos de crédito ➤ Reglamento de otorgamiento de créditos ➤ Criterios para otorgamiento de créditos ➤ Plan de recuperación de créditos
	Cumplimiento de funciones de los analistas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Características del analista de crédito ➤ Cumplimiento de procesos de crédito ➤ Procesos de otorgamiento de créditos ➤ Uso de tecnología crediticia ➤ Funciones de comité de riesgo crediticio ➤ Tipo de crédito por producto financiero ➤ Conocimiento de políticas y reglamentos
	Control de la morosidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información del servicio financiero ➤ Organización documentaria ➤ Nivel de conocimiento de procedimiento crediticio ➤ Plan de inversión de crédito ➤ Categorías determinantes del crédito

Fuente: elaboración propia

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1 Tipo y nivel de investigación.

a) Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, se denomina así a la investigación a la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Es decir, se trata de investigación donde no se varia intencionadamente las variables de estudios. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de las variables estudios, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se

hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variables independiente y dependiente.

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación se considera descriptivo y con enfoque **Cuantitativo**, este tipo de investigaciones tienen como objetivo indagar las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables dentro del enfoque cuantitativo o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación. El procedimiento consiste en medir, o ubicar a un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. La explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva (Bernal, 2010, pág. 20).

1.6.2 Métodos y diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método hipotético-deductivo, porque a través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente, se propone una hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos y de principios y leyes más generales (Marco Teórico). Arribando a la hipótesis mediante procedimientos deductivos. Técnicas de la Investigación (Bernal, 2010).

1.6.3 Población y muestra de la investigación

a) Población.

Por el ámbito de estudio del presente trabajo de investigación y la posibilidad de recolección de datos se tomará como estudio al 100% de los trabajadores de la

Agencia San Jerónimo del periodo 2016 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito
Cusco

b) Muestra.

La muestra para el presente trabajo de investigación será comprendida la totalidad de los trabajadores que laboran en la administración de cartera crédito del periodo 2016

1.6.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

La presente investigación tendrá como principal técnica de investigación el análisis estadístico descriptivo la técnica de encuesta y como instrumento para el recojo de la información de la población de estudio es el cuestionario. El cuestionario se ha formulado con preguntas que rendían a los indicadores que se consideraron por cada dimensión y las alternativas. Además para el procesamiento de datos se usara el programa del SPSS en tal sentido se va recabar datos de medios confiables para subsiguientemente realizar los análisis para demostrar la veracidad de las hipótesis de trabajo (Bernal, 2010).

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

a) Justificación

En el presente trabajo de investigación tiene como, finalidad incrementar el conocimiento respecto a la Gestión de Riesgo Financiero en las entidades del sector financiero contar con una adecuada gestión del riesgo financiero permitirá establecer procesos que proporcionen seguridad razonable con la finalidad que los objetivos económicos serán alcanzados, contar con procesos bien establecidos ayuda a la administración a detectar y prevenir pérdidas por errores en el procesamiento de información; así mismo, permite a las organizaciones establecer controles que fortalezcan la relación con el cliente generando confianza y aumentando ingresos por

la retención de éste. Además, permite la mejora de procesos de negocio, detectando brechas de desempeño y desarrollo de estrategias para que los procesos sean efectivos, aportando e implementando medidas que respondan a los objetivos operativos y estratégicos. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. se viene aplicando un sistema de gestión de riesgo crediticio, el mismo que a la fecha le ha permitido alcanzar mayores resultados en bajar la tasa de morosidad en la Agencia del Distrito de San Jerónimo, en el presente trabajo de investigación se pretende conocer sobre las actividades que vienen realizando en la gestión de riesgo de la cartera de las Pequeñas Empresas.

b) Importancia

La investigación permite la mejora de procesos de negocio, detectando brechas de desempeño y desarrollo de estrategias para que los procesos sean efectivos, aportando e implementando medidas que respondan a los objetivos operativos y estratégicos. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. se viene aplicando un sistema de gestión de riesgo crediticio, el mismo que a la fecha le ha permitido alcanzar mayores resultados en bajar la tasa de morosidad en la Agencia del Distrito de San Jerónimo, en el presente trabajo de investigación se pretende conocer sobre las actividades que vienen realizando en la gestión de riesgo de la cartera de las Pequeñas Empresas.

c) Limitación

La limitación que se presentó para la presente investigación ha sido desde el punto del material bibliográfico, no existe material bibliográfico suficiente para tener mayor argumento en el marco teórico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Vallcorba Martín y Delgado Javier, en su tesis titulado “Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizada. El caso Uruguayo”. 2007 A pesar de que el riesgo de tipo de interés, el de mercado y el operativo han presentado en las últimas décadas una importancia creciente, existe abundante evidencia acerca de que el riesgo de crédito continúa constituyendo el principal factor de riesgo que las instituciones financieras deben afrontar y gestionar. Al respecto, cabe destacar que las crisis bancarias, tanto las de carácter sistémico como las que afectan a entidades individuales, suelen tener como una de sus causas principales los problemas de solvencia derivados del deterioro de los activos de las entidades y, en particular, los problemas de morosidad de sus carteras de créditos (Vallcorba & Delgado , 2007).

El objetivo del presente trabajo es estudiar los determinantes macroeconómicos de la morosidad de los bancos privados uruguayos en el período 1989-2006, evaluando si existe una relación de equilibrio a largo plazo entre la morosidad y un conjunto de variables macroeconómicas seleccionadas. En este estudio se prestará especial

atención a las especificidades del sistema bancario uruguayo, en particular en lo referido a la elevada dolarización de los créditos bancarios, así como en relación con el impacto que sobre la morosidad tuvo la profunda crisis económica y bancaria que atravesó Uruguay en el año 2002.

Para ello se recurre al análisis de cointegración y se realiza una estimación empírica utilizando un modelo con mecanismo de corrección de error. La formulación de un modelo de este tipo, que estime la relación de largo plazo entre las variables y el mecanismo de ajuste a corto plazo, permite avanzar en el conocimiento de las interrelaciones existentes entre la dinámica macroeconómica y la morosidad bancaria en economías con sistemas financieros altamente dolarizados.

En particular, desde la óptica del organismo encargado del control del sistema bancario estos resultados constituyen un insumo para orientar su actividad de supervisión y regulación del sistema, tanto en materia de requerimientos de capital como de provisiones. Ello es especialmente relevante teniendo en cuenta el rol del supervisor en el marco del Pilar del Nuevo Acuerdo de Capital del Comité de Basilea (Basilea II) Salcedo José, “Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano”. 2012.

El riesgo crediticio sigue constituyendo el factor que mayor peligro representa para el sistema bancario. Con el objetivo de aportar a la literatura dominicana sobre este tema, el presente trabajo, utilizando la metodología de cointegración y corrección de error, busca identificar variables macroeconómicas que afecten el nivel de morosidad de la cartera de crédito del Sistema Financiero Completo y de cada sector dentro de éste, durante el período 2000-2012. Los resultados indican que en el largo plazo el nivel de morosidad del sistema financiero es más sensible las variables de desempleo, actividad económica, inflación y tasa de interés activa mientras que en el

corto plazo depende principalmente de las tasas de interés activa (costo del financiamiento). Una vez identificadas las relaciones econométricas más robustas, se realizaron pruebas de tensión simulando distintos escenarios macroeconómicos para determinar su impacto en los niveles de morosidad del sistema financiero. Los resultados de las simulaciones muestran que el Sistema Financiero Dominicano se encuentra en la actualidad en mejores condiciones para soportar un deterioro significativo en el entorno macroeconómico de las magnitudes experimentadas en el año 2003 que lo que estaba cuando se produjo esa crisis financiera (Salcedo, 2012).

Desde un punto de vista macroeconómico, se ha identificado una estrecha relación entre la emisión de crédito por parte de las instituciones bancarias, el nivel de morosidad y el ciclo económico de un país. La intuición económica nos indica que el crédito se incrementa y la mora disminuye a medida que la economía se encuentra en una etapa de mayor dinamismo o crecimiento y van surgiendo nuevos proyectos que financiar o aumenta el ingreso disponible de las personas. En contraste, cuando la economía se desacelera el crédito disminuye por una paralización o postergamiento de los proyectos de inversión y de consumo, o por la reducción de los niveles de ingresos disponibles, lo que provoca que la mora tienda a aumentar.

Es por estas razones, que el nivel de morosidad es considerado como un indicador clave para el buen desenvolvimiento de cualquier sistema financiero y por lo tanto, el estudio de su evolución y de los factores que influyen en ella amerita gran importancia. Tomando esto en consideración y con el objetivo de aportar a la literatura económica sobre este tópico, el presente trabajo se enfoca en el análisis de los determinantes macroeconómico que afectan el nivel de morosidad en el Sistema Financiero de República Dominicana, tomando como muestra el período comprendido entre los años 2000 y 2012 (Salcedo, 2012).

Chavarín Rubén, en su tesis titulado “Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México”. 2015. Un sistema eficiente de banca comercial apoya al funcionamiento y crecimiento de las empresas, así como la formación de nuevos negocios y, en sentido amplio, puede contribuir al crecimiento y desarrollo económicos. Sin embargo, este potencial impulsor de la economía no siempre funciona bien, puesto que en ocasiones los bancos restringen demasiado el crédito o, en otros casos, incurren en riesgos que pueden afectar su desempeño. En particular, el riesgo de crédito es un factor fundamental de la rentabilidad bancaria, ya que un mal manejo de éste representa una de las causas principales de la quiebra económica de un banco, y, de acuerdo con Reinhart y Rogoff (2010), las crisis bancarias suelen iniciarse cuando los problemas de riesgos de crédito se generalizan.

Una crítica que se formula desde hace varios años a los bancos comerciales establecidos en México es que no incrementan el volumen de crédito que otorgan a la sociedad. Esta crítica se ha vuelto más marcada a raíz del bajo crecimiento económico logrado por el país a partir de la crisis financiera internacional iniciada en 2008. Una de las posibles explicaciones para la restricción de crédito que mantiene la banca es que, dados los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos. Esta hipótesis se analiza mediante un modelo estático con estimadores Hausman-Taylor y un modelo de panel dinámico con estimadores Arellano-Bover/Blundell-Bond. Los resultados preliminares sugieren rechazar la hipótesis puesto que los factores determinantes de la rentabilidad son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades (Chavarín, 2015).

Parrales Carlos. “Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos de IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranza”. 2013. El estado de la cartera de créditos, es el indicador más importante de la gestión de las instituciones de crédito educativo. La presente tesis se enfoca en el análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos del Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas (IECE) – Sucursal Mayor Guayaquil, del período enero/2010 a abril/2012 y en el planteamiento de propuestas para el mejoramiento de dicho indicador financiero.

El Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos (IECE), es una entidad financiera de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, con domicilio principal en la ciudad de Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional. Las recuperaciones de cartera dependen los siguientes elementos:

- Los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse, gracias a esto se logra beneficiar a más estudiantes.
- Los recursos derivados de la recuperación de cartera, conforme pasan los años, incrementan el patrimonio institucional y garantizan la estabilidad de la institución.

En materia de crédito educativo la cobranza es fundamental, pues con el tiempo, debe transformarse en la principal fuente de recursos de la entidad. Es bastante claro que una de las labores más difíciles para el crédito educativo es la de lograr fuentes de recursos seguros; si la cobranza puede alcanzar ese nivel, es lógico dedicar esfuerzos para fortalecer dichos ingresos (Parrales, 2013).

Aguilar Giovanna, Camargo Gonzalo y Morales Rosa, en la tesis titulado “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano”. 2006. El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo (Aguilar, Camargo, & Morales , 2006). Durante la década de 1990, se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se reflejó tanto en el nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado mediante el sistema financiero formal, como en el nivel de los hogares. Se estima que las colocaciones del sistema bancario, como porcentaje del PBI, crecieron en 8% entre 1993 y 1998; mientras que el porcentaje de hogares con crédito se duplicó entre 1994 y 1997.

Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los años 1990, como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad, que fueron ocasionados por la crisis financiera internacional y la ocurrencia del fenómeno de El Niño. Según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), entre los años 1997 y 2001, la morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30%. Esta situación ha llamado la atención sobre el deterioro de la calidad de la cartera bancaria y sus factores explicativos. El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento (Aguilar, Camargo, & Morales , 2006).

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema. En vista de la importancia de este indicador, es necesario identificar los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos. Esta información permitiría que el regulador financiero implemente medidas de política para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones. De esta manera, pueden anticipar y minimizar los efectos de las evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas en la tasa de morosidad que enfrentan.

En la actualidad, el sistema bancario cuenta con mayores niveles de rentabilidad, eficiencia, productividad, liquidez y solvencia que el que se tenía diez años atrás, lo que ha permitido que el sistema se esté consolidando en un contexto macroeconómico más estable. El objetivo de esta investigación es identificar las variables que afectan el nivel de morosidad del sistema bancario, mediante la evaluación del impacto de las variables de carácter agregado o macroeconómico y de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera.

Murrugarra Edmundo y Ebentreich Alfredo, en su tesis titulado “Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia de las EDPYMEs”. 2014. Las instituciones financieras reguladas especializadas en Microfinanzas en el Perú son las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) y Mibanco, Banco de la Microempresa. El microcrédito es la operación financiera más desarrollada por estas instituciones, el cual tiene características distintas a aquellos créditos comerciales predominantes en las instituciones

bancarias. Entre estas características están su pequeño tamaño y gran número, gran concentración regional y sectorial y una mayor volatilidad en su morosidad. Además de estas características, existen otros factores cualitativos en el manejo de estas entidades que pueden afectar significativamente sus resultados financieros (Murrugarra & Ebentreich, 2014).

En este contexto, el objetivo del documento es examinar el efecto de las políticas crediticias de un tipo de entidad de microfinanzas, las Edpymes, sobre los niveles de morosidad observados en sus agencias. Así, hallaremos los determinantes de la morosidad no solo de la empresa, sino de la agencia, combinando información del mercado crediticio local y características de cada entidad y agencia. Este análisis es relevante pues las Pequeñas y Microempresas, usualmente llamadas PYMEs, dan empleo al 73% de la Población Económicamente Activa (PEA), contribuyendo con un 43% al PBI3. En cuanto a la situación latinoamericana, el Banco Interamericano de Desarrollo estima que el 80% de los negocios tienen diez o menos empleados. Las Instituciones de Microfinanzas anteriormente mencionadas han otorgado financiamiento al 67.4% de los clientes de créditos a la microempresa, aunque sólo el 33.3% del monto de éstos. El desarrollo de instituciones financieras más sólidas y sostenibles en el largo plazo permitirá dinamizar el financiamiento al sector de PYMEs. Por ello, es muy importante conocer los determinantes de la morosidad de las Edpymes, las cuales están muy expuestas a la calidad de su cartera de colocaciones por su pequeño capital requerido y su reciente creación. Además, el trabajo también puede ser de interés para la evaluación de la apertura de agencias y el otorgamiento de licencias a nuevas entidades. Si bien la mayoría de estas entidades han surgido de Organización no Gubernamental ONG's con experiencia en microcrédito, este trabajo es interesante pues permite examinar cómo se comportan

las empresas al ingresar al mercado regulado. Por homogeneidad, este estudio sólo considera las seis Edpymes formadas en el año 1998, excluyendo una entidad formada en 1996.

El documento plantea el modelo de determinantes de morosidad de las Edpymes mediante la forma reducida y presta especial atención a los efectos de heterogeneidad no observada en el modelo. Al combinar información mensual para varias agencias de cada Edpyme el estudio utiliza técnicas de información panel para controlar por características no observadas de la empresa. Los resultados más consistentes indican que la morosidad departamental donde se ubica la agencia junto con la variable de gestión Créditos por persona explica la morosidad de las agencias de las Edpymes. Las otras especificaciones usadas, que no toman en cuenta la naturaleza censurada de la morosidad, consideran que el número de agencias, como medida de dispersión de mercados atendidos de la Edpyme, explica también la morosidad. Las variables morosidad departamental y créditos por personas siguen siendo significativas, pero tienen un menor impacto (Murrugarra & Ebentreich, 2014).

De Los Angeles Francis, en su tesis “Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009”. 2010. El objetivo de esta investigación fue identificar a través de modelos de panel data, cuáles son las variables que afectan la tasa de morosidad en las Instituciones Financieras Bancarias como Microfinancieras. La información y los estudios consultados sugieren que hay importantes diferencias en el comportamiento de la morosidad de las entidades microfinancieras, lo que debería quedar reflejado en las diferencias del tamaño de los parámetros calculados a través de la regresión de los datos de panel. Para cumplir el objetivo mencionado, se identificará la importancia relativa de dos tipos de variables: las macroeconómicas y las microeconómicas.

La minuciosa compilación y revisión bibliográfica han hecho posible entender que no existe una teoría que se cumpla a cabalidad respecto al análisis de los determinantes de la morosidad, pero sí un conjunto de estudios e investigaciones respaldadas y contrastadas con evidencia empírica. El estudio está basado principalmente en los estudios hechos por Freixas (1994), Delgado y Saurina (2002) y Aguilar y Camargo (2003). Los dos autores analizan el caso español, mientras que los últimos lo hacen para el caso peruano; estimando así un modelo empírico para Bancos, Cajas Municipales y Edpymes. Cada grupo de entidades presenta diferencias en su nivel del ratio de morosidad, por lo cual se pretende explicar hasta qué punto dichas diferencias son consecuencia de distintas sensibilidades respecto a las variables macroeconómicas y microeconómicas, o si se explican por variables que son no observables o que son difíciles de cuantificar (De Los Angeles, 2010).

Albán María, en su tesis denominado "Determinantes de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú: Un Análisis Desagregado 2001-2013". 2014. El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar los principales determinantes de la tasa de morosidad de los créditos de las Instituciones Microfinancieras del Perú, a través de un análisis desagregado: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, durante el periodo 2001- 2013, con datos de frecuencia mensual. Para ello, se utiliza la metodología de regresión lineal y en específico, se estima un modelo dinámico de regresión lineal, a través del método de mínimos cuadrados ordinarios para el caso de las Cajas Municipales y Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, mientras que, para el caso de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, la estimación se realiza a través del método de Mínimos Cuadrados de Dos Etapas, debido a la presencia de autocorrelación. Dentro de los principales

resultados obtenidos destacan los siguientes: En las Cajas Municipales los principales determinantes del nivel de morosidad crediticia son: El crecimiento del Producto Bruto Interno, morosidad rezagada y créditos por empleado y deudor, respectivamente. En relación a las Cajas Rurales se tiene como único determinante a la morosidad rezagada. Finalmente, para el caso de las Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, se encuentran como principales determinantes del nivel de morosidad crediticia, a la morosidad rezagada y los créditos por empleado y deudor, respectivamente (Albán , 2014).

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 El sector financiero en Perú.

El Sistema Financiero constituye un grupo de entidades cuya principal razón de ser es recibir depósitos de personas jurídicas o naturales para luego recolocar dicho dinero según las necesidades de quien lo solicita. El sistema financiero se encuentra conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las mismas que operan en la intermediación financiera que es la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones (Ayala, 2005 (Court & Willians, 2011)).

El sistema financiero está formando por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el banco central de reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de créditos en general que lo constituyen y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general.

El sistema financiero engloba a los mercados, los intermediarios, las empresas de servicios y otras instituciones cuyo fin es llevar a la práctica las decisiones financieras de los individuos, las empresas y el gobierno (Chavarín, 2015).

2.2.1.1 Intermediación financiera.

El sistema está conformado por mecanismos e instituciones que permiten canalizar los excedentes de recurso económicos (superavitarios o excedentarios) hacia los agentes económicos que requieren de estos (deficitarios). El mercado financiero, por tanto, es aquel dónde las personas naturales y jurídicas ofertan o demandan recursos financieros y realizan las diferentes transacciones dentro del marco legal vigente para cada uno de ellos. Los agentes económicos que lo componen son:

Los intermediarios financieros.

El banco central.

El gobierno.

Dentro de este esquema, los intermediarios financieros captan dinero de los agentes económicos que tiene excedentes de liquidez, para colocarnos en aquellos agentes económicos que demandan liquidez. Por este proceso pagan y cobran intereses, respectivamente, generando ganancias producto de la diferente entre las tasas pagadas y cobradas; tal producto es conocido como margen o Spread Financiero (Giovanna Aguilar, Gonzalo Camargo, 2003).

2.2.1.2 Tipos de Intermediación Financiera.

a) Intermediación financiera indirecta directa.

Se da cuando el agente superavitario asume directamente el riesgo que implica otorga los recursos al agente deficitario. El contacto entre ambos se puede efectuar a través de diversos medios e instrumentos del “mercado de capitales”, en el cual

participan instituciones especializadas, como las compañías de seguro, los fondos de pensiones, los fondos mutuos y los fondos y agentes superavitarios (De Los Angeles, 2010). A este mercado acuden preferentemente las empresas a conseguir recursos necesarios para financiar sus operaciones. Los intermediarios son los bancos de inversión y las sociedades agentes de bolsa (SAP).

b) Intermediación financiera indirecta.

La intermediación indirecta capta a través de instituciones financieras especializadas (instituciones de operaciones múltiples), las que canalizan recursos de los agentes superavitarios, es decir, de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios. El riesgo es asumido por las entidades financieras.

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

- El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el banco de la Nación y Banco agrario.
- Las empresas de operaciones múltiples: Bancos, financieras, cajas rurales, cajas municipales, empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYMEs), cooperativas de ahorro y crédito.

A través del proceso de intermediación indirecta se captan y colocan principalmente recursos de corto plazo, mediante los llamados productos financieros creados por los propios intermediarios. En ambos casos, las entidades financieras asumen los riesgos inherentes a estas operaciones, sobre la base de sus políticas de captación y de créditos.

2.2.2 El sistema financiero bancario.

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad del sistema financiero bancario está integrado por el banco central

de reserva, el banco de la nación y la banca comercial (Mamani Rosas, 2015). Las empresas que componen el sistema financiero nacional, autorizadas por la mencionada ley, está definida en el título IV, capítulo I, artículo 282°, de la siguiente manera:

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

Banco de la Nación.

Banca Comercial.

2.2.2.1 El sistema financiero no bancario en el Perú.

Empresas financieras

- Caja rural de ahorro y crédito.
- Caja municipal de ahorro y crédito.
- Caja municipal de crédito popular.
- Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresas (EDPYME).
- Cooperativa de ahorro y crédito.

2.2.2.2 El sector de micro finanzas en el Perú.

Crecimiento y contexto del sector micro-financiero en el Perú. El crecimiento alcanzado por el sector micro-financiero en el Perú es un reflejo la evolución positiva que ha tenido este sector. Por sexto año consecutivo, la economía peruana ha logrado ofrecer a las microfinanzas el mejor entorno de negocios del mundo. Las razones que influyen en esta elección son:

- Un entorno regulatorio adecuado
- La implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- La supervisión de la cartera de micropréstamos por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

- Un mercado competitivo e innovador.
- Un mayor avance en las medidas de protección a los clientes.
- La Superintendencia de Banca, Seguros (SBS), que es el principal ente regulador de las microfinanzas en el Perú, ha implementado normas para crear un mercado imparcial y competitivo. Hace un seguimiento de toda la información financiera y la difunde al público a través de Internet y de los medios de comunicación escritos (diarios). Las instituciones microfinancieras (Giovanna Aguilar, Gonzalo Camargo, 2003).

En el Perú, dentro del ámbito microfinanciero actual, participan:

- Instituciones supervisadas, tales como Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Edpymes, Mibanco, Financieras especializadas y la banca múltiple.
- Instituciones no supervisadas, tales como cooperativas y ONG.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), objeto de este estudio, se crearon en la década de 1980. Con el tiempo, se posicionaron como un elemento importante de la descentralización y de la democratización del crédito en el país, pues, como ente capitalista, lograron que personas de diversos sectores sociales accedieran al crédito y recibieran apoyo en el proceso productivo regional. Ello hizo que mejore la situación financiera de muchos pequeños y microempresarios, se generen fuentes de trabajo y contribuyó a incrementar las oportunidades.

El Decreto Ley 23039, promulgado en mayo de 1980, autorizó la creación de las CMAC en los concejos provinciales del país —pero sin incluir el área de Lima Metropolitana y el Callao— con el objetivo de impulsar la descentralización y brindar

servicios financieros a los sectores desatendidos por la banca tradicional. Esta norma consideraba a dichas entidades como “organismos paramunicipales de los

Concejos Provinciales en el Subsector Gobiernos Locales”

Al inicio, las Cajas Municipal y Ahorros Crédito estaban bajo el gobierno exclusivo del concejo provincial, que designaba a todos los directores y estos, a su vez, a la gerencia. Posteriormente, bajo el Convenio GTZ-SBS2, se aprobó el Decreto Supremo 191-86-EF, mediante el cual se creó la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). Siguiendo la filosofía de las cajas municipales alemanas, se restringió el control del municipio y se permitió la participación en el directorio de la sociedad civil, representada por instituciones como el clero, las cámaras de comercio, los gremios de empresarios y organismos técnicos financieros como Cooperación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Banco de la Nación o el Banco Central de Reserva del Perú (Giovanna Aguilar, Gonzalo Camargo, 2003).

El Decreto Ley 23039 fue derogado en el año 1993, mediante el Decreto Legislativo 770, el cual confirió rango de ley al Decreto Supremo 157-90-EF “Norma funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito”.

Actualmente, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) se rigen por la Ley 26702, promulgada en diciembre de 1996, la cual establece en su quinta disposición complementaria que las cajas municipales, como empresas del sistema financiero, se rijan, además, por las normas propias de las cajas, salvo en lo relativo a los factores de ponderación de riesgos, capitales mínimos, patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones, establecidos por esta ley en garantía de los ahorros del público, y la exigencia de su conversión a sociedades anónimas sin el requisito de la pluralidad de accionistas.

Con respecto a la rentabilidad, se debe considerar que las CMAC registraron, a diciembre del 2013, una rentabilidad patrimonial de 12.92%, con lo cual se ubicaron en segundo lugar dentro del grupo de las empresas microfinancieras. Debe anotarse que este factor se ha visto reducido en los últimos años, debido primordialmente, a la activa política de expansión de las CMAC. Los especialistas aseguran que este sector sigue siendo uno de los más sólidos del sistema microfinanciero, por las ventajas que ofrecen con respecto a las tasas de la banca tradicional.

A pesar del crecimiento del mercado y de las buenas expectativas, en los últimos años existen, sin embargo, tendencias decrecientes en la rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre capital invertido (ROE), algo que no ha sucedido, en cambio, con las financieras especializadas ni con CrediScotia, que, por el contrario, han obtenido un mejor resultado que las CMAC.

2.2.2.3 EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.

Conformado por el conjunto de empresas que debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, operan como intermediarios financieros, es decir canalizan la oferta y la demanda de fondos. De acuerdo a lo establecido en la legislación vigente incluye a las empresas subsidiarias, empresas de seguro y empresas de servicios complementarios que requieran autorización de la SBS para constituirse (Mamani Rosas, 2015).

En el caso peruano, la intermediación financiera está regulado por la ley N° 26702, ley general del sistema financiero, de seguros y orgánica de la SBS, vigente a partir de diciembre de 1996 y por sus modificaciones, como las leyes N° 27008 y posteriores. Los Componentes de un sistema financiero son tres elementos principales, dos de ellos desde el punto de vista financiero y uno desde la perspectiva técnica.

a) Crédito.

Es un cargo de confianza que implica el intercambio de dos prestaciones destinadas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés. El alquiler o renta del dinero, es el interés que cubre el costo que los prestamistas tienen durante el tiempo que no pueden disponer de los fondos. Por otra parte, el riesgo de insolvencia del prestatario, que aumenta con la duración del préstamo, justifica una especie prima que se añade a la renta del dinero en función de la personalidad del prestatario y de las ganancias que tiene el crédito.

b) Ahorro.

Es un acto económico deliberado de las personas, mediante el cual retienen una parte de sus ingresos para utilizarlos en el futuro en inversión o consumo. En el sistema cooperativo este es un mecanismo para disponer de liquidez y poderlo invertir en créditos.

c) Asistencia técnica y capacitación.

Es el componente no financiero que posibilita la concesión de créditos, la implementación de adecuadas obras de infraestructuras y la capitalización de ahorro.

En el campo económico y sobre todo productivo, la asistencia técnica tiene una gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejoras tecnológicas en la artesanía y la agricultura tradicional. También debe orientar la comercialización. Normalmente los proyectos no son bien elaborados por que no tienen sustentación técnica (Albán , 2014).

La capacitación es otro componente importante para que el crédito sea exitoso y tiene que orientarse a transferir tecnologías e instrumentos de gestión.

2.2.2.3.1 El sistema crediticio.

Conformado por el conjunto de entidades crediticias que satisfacen el control de trabajo de las empresas sobre todo en el proceso de la concesión de los créditos, que se otorgan por determinados plazos y con un fin concretos, el cual se forman con el efectivo en manos del público más los depósitos a la vista que figuran en el balance consolidado del sistema crediticio.

Sin embargo, el carácter promisorio de las transacciones crediticias, es decir, el intercambio de dinero por una promesa de pago futuro, impone la necesidad de quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan, de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito; de un contexto económico estable donde pueden establecer correctamente la madurez de los contratos, de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del créditos y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelven satisfactoriamente para ambas partes.

2.2.2.4 Administración de créditos.

Para conservar a los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo generalmente ofrecen condiciones de créditos similares. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente debe contar con (Chavarín, 2015).

2.2.2.5 Riesgos crediticios.

También conocido como riesgo financiero o de insolvencia, el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras

(principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo crediticio es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre.

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgo crediticios es determinar el riesgo que significara para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativo como cuantitativos que en conjunto permitiría tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para reponer dicho crédito.

2.2.2.6 La cartera de crédito.

Es aquella que se utiliza para denominar las inversiones de las instituciones financieras en general. Se emplea para indicar valores, acciones, bonos, etc. Que son llevados en los libros de dicha institución.

- Cartera de créditos.

Es la parte del activo constituido por los documentos en la cartera y en general por todos los créditos y colocaciones que se efectuó. Esta se utiliza para el control y así conocer la situación crediticia de la institución.

- Cartera vencida.

Es la parte del activo constituido por los documentos en cartera y en todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

2.2.2.7 Indicadores de rentabilidad de una cartera.

La superintendencia de banca y seguro (SBS) pública información financiera partir de la que se pueden calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de los bancos, los cuales conocemos como: cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada (Mamani Rosas, 2015).

- Cartera atrasada o morosa.

Está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

- Cartera de alto riesgo.

Es un indicador de calidad de cartera 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.

- Cartera pesada.

Que presenta definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

2.2.3 Clasificación de la cartera de créditos.

2.2.3.1 Categoría de créditos normales.

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo 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 (Mamani Rosas, 2015).

2.2.3.2 Categoría de créditos con problemas potenciales.

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. Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

2.2.3.3 Categoría de créditos deficientes.

Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades. Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días (Chavarín, 2015).

2.2.3.4 Categorías de crédito dudoso.

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. Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.2.3.5 Categoría de crédito perdida.

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. Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.2.4 La morosidad.

La morosidad de los créditos tiene un carácter contracíclico, esto es, que en fases de expansión de la actividad económica disminuye los retrasos en los pagos de los créditos mientras que en las fases recesivas la morosidad crediticia se incrementa. Sin embargo, la relación entre morosidad y ciclo económico puede no ser inmediata y pueden existir más bien rezagos entre el efecto del ciclo y la morosidad de los créditos. En efecto, la expansión de la actividad económica puede contribuir a la reducción del incumplimiento en los pagos futuros reduciendo con ello la morosidad futura (Albán , 2014).

2.2.4.1 Importancias del control de la morosidad.

La cartera de préstamos permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: créditos a micro empresarios. La cartera de préstamos también es crucial para la sobrevivencia de una institución crediticia, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de intereses, esta guía trata de la protección de la cartera y por ende, de cómo proteger la capacidad de la institución para proporcionar servicios crediticios a los microempresarios.

Una cartera de préstamos (a la cual nos referimos en adelante como la cartera) es diferente otros activos de un programa, pues si bien pertenece a la institución crediticia, se la utiliza por otras personas que están fuera de la institución: los prestatarios. La institución que otorga el préstamo no siempre puede estar segura de

que va a recuperar el dinero prestado, razón por la cual la cartera encierra un riesgo. El monto y la calidad (monto del riesgo) de la cartera cambian también continuamente a medida que se desembolsa los préstamos, se realizan los pagos, y van venciendo los plazos de los préstamos y de los pagos.

Proteger una cartera puede resultar una tarea difícil, esta guía tiene el propósito de ayudar a los administradores de programas crediticios a enfatizar tres aspectos cruciales en el manejo de la cartera (Albán , 2014).

- Medir y vigilar el grado de riesgo de la cartera: Solamente con un cabal entendimiento de la calidad de la cartera los administradores podrían diseñar y llevar acabo estrategias efectivas para protegerla.
- Comprender de qué manera la calidad de la cartera afecta los ingresos y la situación financiera de la institución: las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencias, debe administrarla de manera que aumente al máximo sus ingresos.
- Encontrar las formas de administrar las operaciones de crédito para reducir al mínimo los riesgos de la cartera.
- Tener información veraz y eficiente del movimiento de la cartera: esto permitirá un control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta. Con esta información al día se podrá tomar decisiones adecuadas en un momento oportuno.

2.3. Definición de términos.

- Analista de crédito.

También llamado evaluador de créditos, oficial de créditos, administrador de cartera, funcionario de negocios, asesor de negocios, etc. Es el funcionario de la

institución encargado de establecer el trato directo con el prestatario o cliente, tiene la responsabilidad principal de evaluar los créditos.

-Banco Central de Reserva del Perú.

Es una institución de origen y naturaleza constitucional, es el responsable de la elaboración y ejecución de la política monetaria en el Perú, así como de defender la estabilidad monetaria y administrar los recursos internacionales (Jiménez, 2010).

- Cartera.

Conjunto de valores o productos bursátiles que posee un agente económico. Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósito bancarios, oro, entre otros (Jiménez, 2010).

- Colocación de crédito.

Son los desembolsos en dinero otorgados a las asociaciones comunales, que incluyen desde el primer ciclo en adelante, este es de carácter acumulativo y se mide en unidades monetarias (soles).

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. En general, los bancos son sociedades anónimas, al igual que las cajas de ahorro cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Adicionalmente, realizan operaciones dentro de la legislación vigente, emitidas para las empresas del sistema financiero (Mamani Rosas, 2015).

- Crédito.

Préstamo que el banco hace a una persona natural o social. Por extensión, saldo positivo del flujo del dinero.

- **Desembolso.**

Fase de una transacción financiera que mide los pagos efectuados. Representa una salida de fondos. Entrega de una porción de dinero efectivo y al contado, también puede ser por medio de cualquier otro pago.

- **Interés.**

Es el beneficio que produce el capital prestado o invertido, de tal forma que este de un crédito. También se denomina, remuneración que una prestataria paga a un prestamista por la utilización del dinero (De Los Angeles, 2010).

- **Microfinanzas.**

Puede definirse micro finanzas como aquella actividad que procura ofrecer financiamiento de muy bajo monto y posibilidades de ahorro a segmentos de bajos recursos. En muchas circunstancias, estos créditos llegan apenas 100 dólares y ahorro son exiguos en la medida que estas instituciones no están preparadas para la captación.

- **Morosidad.**

Es aquella que un usuario o cliente incurre en impuntualidad en el pago de sus cuotas a la institución que le otorgo el crédito para la actividad que desarrolla, por lo tanto, esta con problemas de pago.

- **Préstamo.**

Cantidad de dinero que el prestamista confía al prestatario bajo la condición de que se lo devuelva junto a los intereses legales correspondiente.

- **Riesgo crediticio.**

Es definido como la posibilidad de que un tercero no pueda cumplir las obligaciones pactadas en el crédito con la entidad financiera, es decir que los créditos otorgados no sean cancelados según las condiciones pactadas (en el tiempo y forma de pago

convenidos) es el condicionante de la rentabilidad y la evaluación de lo que deberá ser el activo más importante de la institución financiera la cartera de créditos (Chavarín, 2015).

- **Socio.**

Individuo que está asociado con otro u otros con algún interés común o que es miembro de una sociedad de personas de cualquier tipo (Mamani Rosas, 2015).

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1 Análisis de tablas y gráficos

El procedimiento estadístico para las soluciones de la investigación se realizó utilizando el paquete de Excel y paquete estadístico del SPSS versión 23. Así que el instrumento aplicado para el estudio “Administración de Riesgo Crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco de la Agencia San Jerónimo Periodo 2016.

3.1.1 Fiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento es confiable, por tanto, los datos recogidos tienen consistencia interna garantizada así un estudio válido mediante la prueba del Alfa de Combranch.

Tabla 1: Políticas y Reglamentos de Crédito

Indicador Políticas y reglamentos de crédito							
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Media	Moda	Desviación estándar	Sig. (bilateral)
¿Conoce el reglamento de créditos?	Siempre	8	40,0	2	2	1	0,074 ^b
	Casi siempre	9	45,0				
	A veces	3	15,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Cree que la aplicación del reglamento ayuda a disminuir el riesgo crediticio?	Siempre	7	35,0	2	2	1	0,000 ^a
	Casi siempre	12	60,0				
	A veces	1	5,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Considera que la política del reglamento disminuye el riesgo crediticio?	Siempre	11	55,0	1	1	1	0,194 ^b
	Casi siempre	9	45,0				
	A veces	0	0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Cómo es su nivel de	Muy bueno	2	10,0	2	2	1	0,000 ^a

conocimientos del reglamento de créditos?	Bueno	12	60,				
	Regular	6	30,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la agencia, su nivel de conocimientos es:	Muy bueno	2	10,0	2	2	1	0,000 ^a
	Bueno	13	65,0				
	Regular	5	25,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
La capacitación que recibe respecto a los reglamentos de crédito es:	Muy bueno	0	0	2	2	1	0,466 ^b
	Bueno	13	65,0				
	Regular	7	35,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				

Fuente: Base de datos.

Nota: Fuente: Base de datos de la investigación. La respuesta más frecuente en todos los casos fue “casi siempre” y “bueno”. Se aplicó la prueba de chi cuadrado para probar las hipótesis estadísticas, y los p-valores de la misma se muestran en la columna “sig.”. Las hipótesis planteadas, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ fueron:

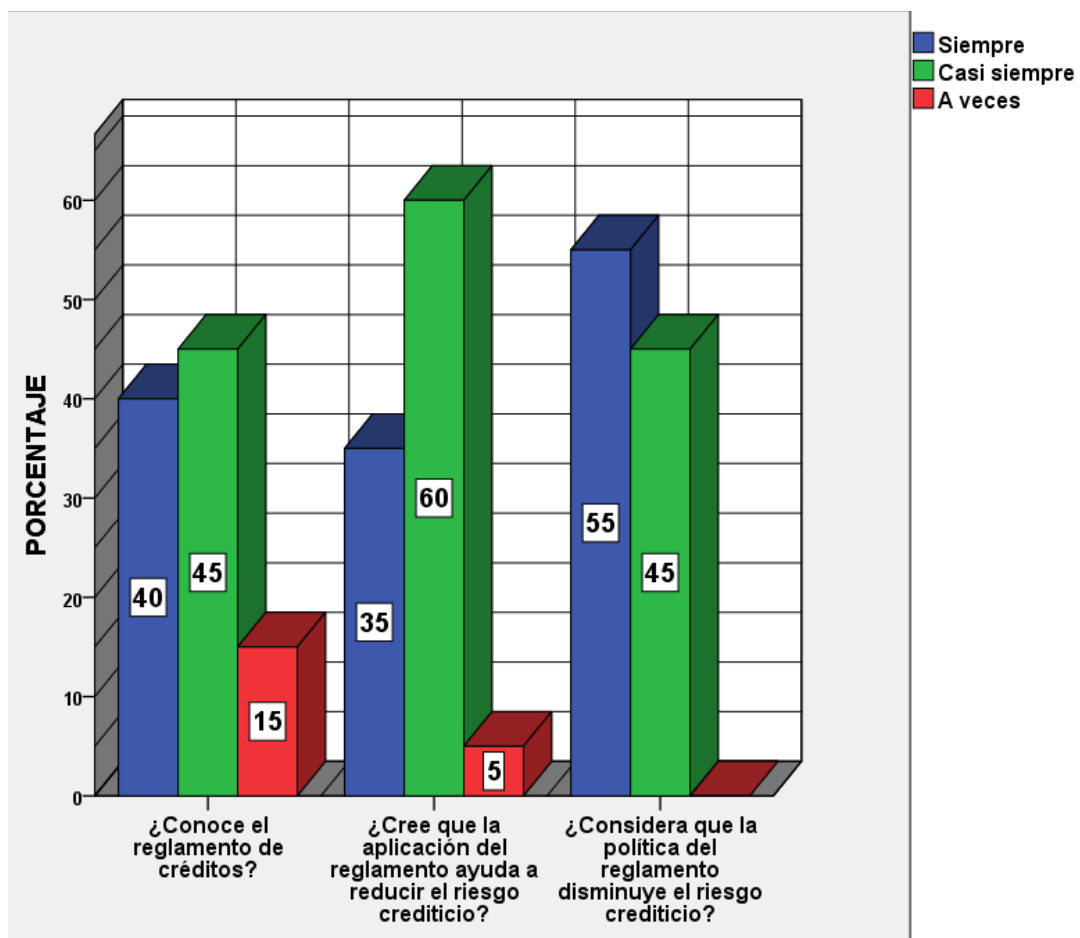
H0: No existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

H1: Existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

a) De acuerdo a estos resultados rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

b) De acuerdo a estos resultados aceptamos la hipótesis nula y concluimos que no existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

Figura 2: Conocimiento de la políticas y reglamentos de crédito



Fuente: Base de datos

Análisis

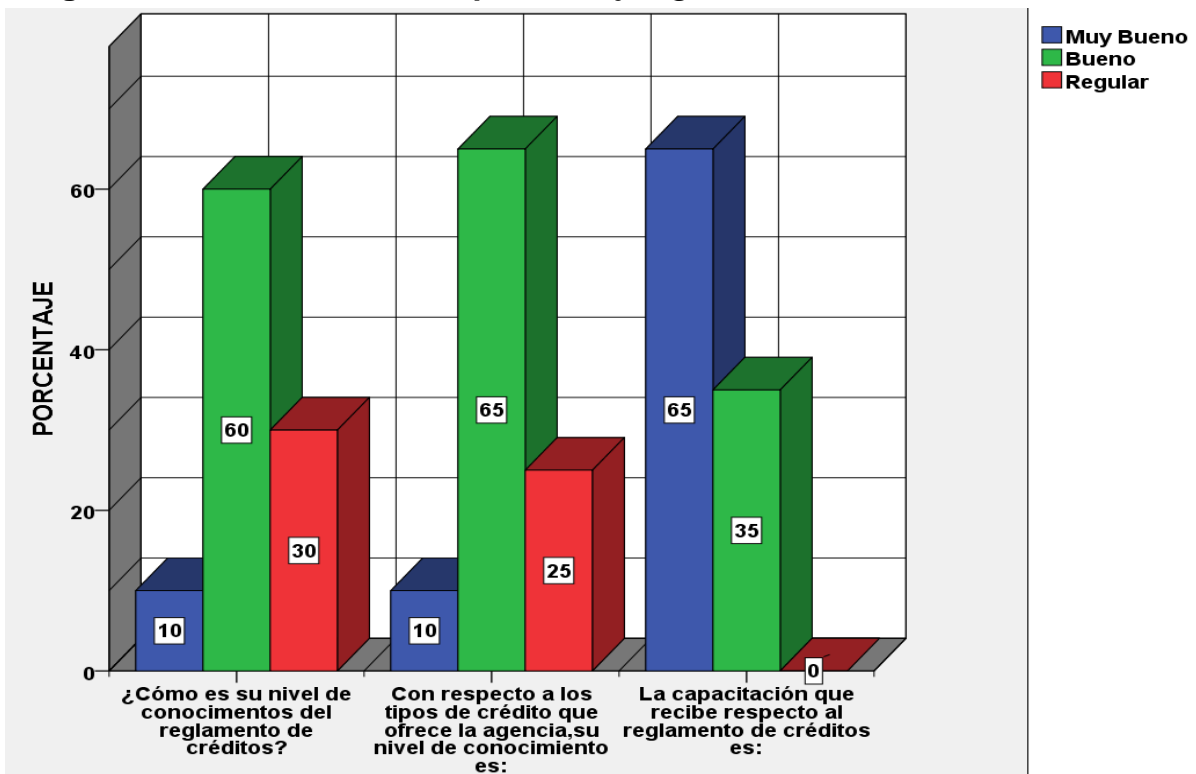
Tal como se muestra en la figura N° 1 en la pregunta formulada: ¿Conoce y aplica el reglamento de créditos?, el 45% de los encuestados mencionó que casi siempre, el 40% que siempre lo aplica y el 15% que a veces lo utilizaba. Para la pregunta: ¿Cree que la aplicación del reglamento ayuda a disminuir el riesgo crediticio?, la mayoría, el 60%, manifestó que casi siempre ayuda y un 35% que siempre ayuda.

Finalmente, para la pregunta: ¿Considera que la política del reglamento disminuye el riesgo crediticio?, el 55% de los encuestados manifestó que siempre y el 45% que casi siempre.

Interpretación

Analizando la figura 1 y la tabla 1 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que conocer y aplicar los reglamentos de crédito ayuda a disminuir el riesgo crediticio.

Figura 3: conocimiento de la políticas y reglamentos de crédito



Fuente: Base de datos

Análisis

En la figura N° 2 como resultado de la pregunta formulada: ¿Cómo es su nivel de conocimientos del reglamento de créditos? el 60% de los participantes mencionó que es bueno, el 30% dijo que es regular y solo un 10% indicó que era muy bueno. Para la pregunta: ¿Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la agencia, su nivel de conocimientos es?, el 65% dijo que su nivel de conocimientos era bueno, el 25% que era regular y el 10% que era muy bueno. En la pregunta: ¿La capacitación que recibe respecto al reglamento de créditos es? el 65% indicó que era muy buena y el 35% que era buena.

Interpretación

Analizando la figura 2 y la tabla 1 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que la capacitación que reciben los analistas en los reglamentos de crédito es muy buena y esto ayudaría a disminuir el riesgo crediticio.

Tabla 2: Cumplimiento de funciones de los analistas de crédito

Cumplimiento de funciones de los analistas de crédito							
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Media	Moda	Desviación estándar	Sig. (bilateral)
¿Conoce usted las funciones de un analista?	Siempre	11	55,0	1,45	1	0,5	0,194 ^b
	Casi siempre	9	45,0				
	A veces	0	0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?	Siempre	5	25,0	1,85	2	0,587	0,000 ^a
	Casi siempre	13	65,0				
	A veces	2	10,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito?	Siempre	7	35,0	2	1	0,858	0,023 ^a
	Casi siempre	6	30,0				
	A veces	7	35,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Su institución le facilita las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones?	Muy bueno	0	0	2,70	3	0,470	0,000 ^a
	Bueno	6	30,0				
	Regular	14	70,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
¿Considera que sus funciones como analista de crédito están acorde a la realidad del mercado?	Muy bueno	1	5,0	2,30	2	0,571	0,000 ^a
	Bueno	12	60,0				
	Regular	7	35,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
¿Cómo considera usted la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista?	Muy bueno	3	15,0	2,05	2	0,605	0,000 ^a
	Bueno	13	65,0				
	Regular	4	20,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				

Fuentes. Base de datos

Nota: Fuente: Base de datos de la investigación. La respuesta más frecuente en todos los casos fue “siempre” y “bueno”. Se aplicó la prueba de chi cuadrado para probar las hipótesis estadísticas, y los p-valores de la misma se muestran en la columna “sig.”. Las hipótesis planteadas, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ fueron:

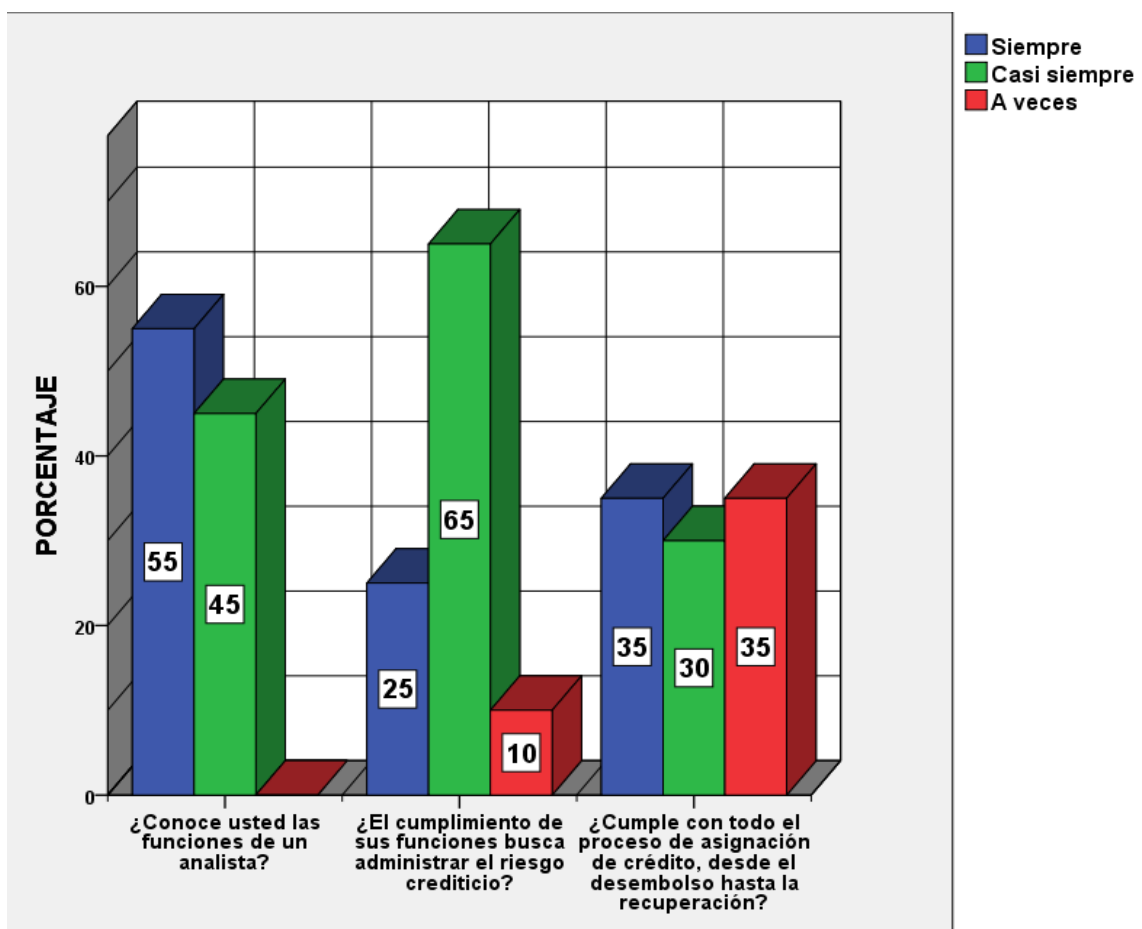
H0: No existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

H1: Existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

a) De acuerdo a estos resultados rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

b) De acuerdo a estos resultados aceptamos la hipótesis nula y concluimos que no existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

Figura 4: Cumplimiento de las funciones de los analistas de crédito



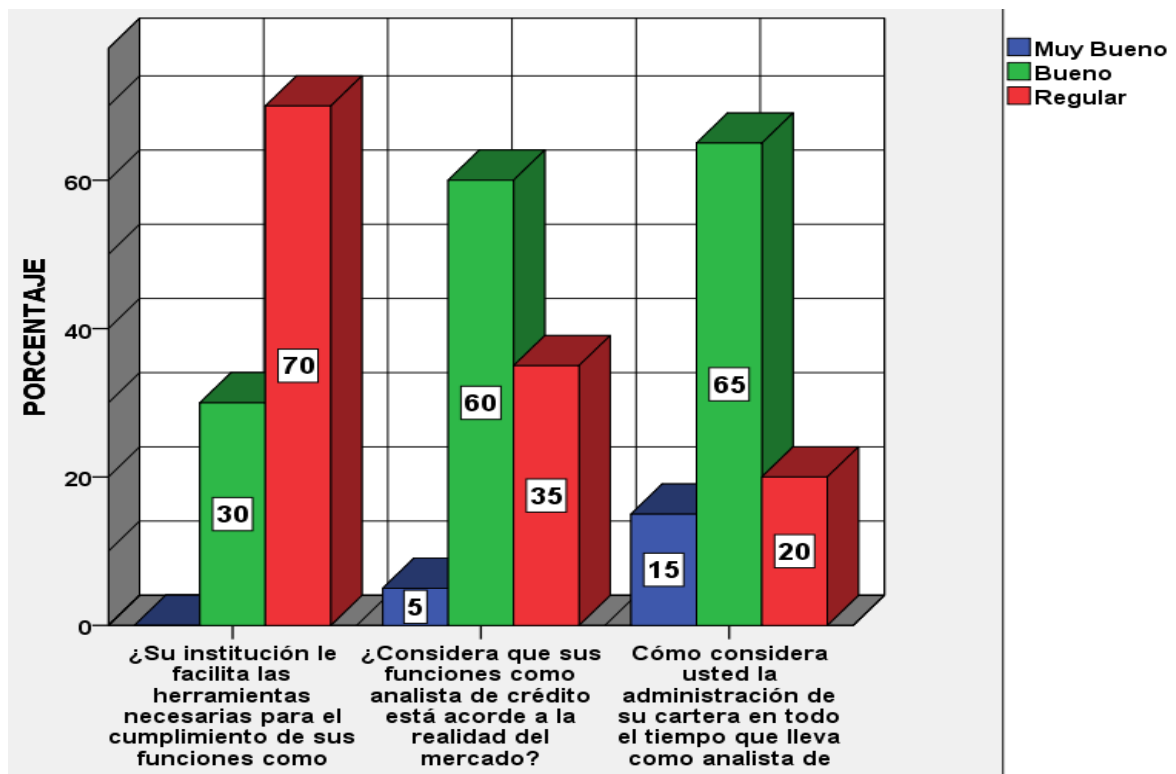
Análisis:

La figura número 3 frente a la pregunta formulada: ¿Conoce usted las funciones de un analista?, un 55% manifestó que siempre y un 45% que casi siempre. En la pregunta: ¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?, el 65% manifestó que casi siempre, el 25% que siempre y un 10% dijo que a veces. Por último, en la pregunta: ¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito?, Un 35% dijo que siempre, un 30% que casi siempre y un 35% que a veces.

Interpretación:

Analizando la figura 3 y la tabla 2 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que los analistas conocen sus funciones lo cual influiría en el cumplimiento de las mismas.

Figura 5: Nivel de cumplimiento de las funciones.



Fuente Base de datos

Análisis:

En la figura N° 4 frente a la pregunta formulada: ¿Su institución le facilita las herramientas para el cumplimiento de sus funciones como analista de créditos?, el 70% manifestó que regularmente y el 30% que dicha facilitación de herramientas era buena. En la pregunta: ¿Considera que sus funciones como analista de crédito está acorde con la realidad del mercado?, el 60% dijo que dicha concordancia era buena y el 35% que era regular. Finalmente, en la pregunta: ¿Cómo considera la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista de créditos?, el 65% indicó que dicha administración era buena, el 20% dijo que era regular y el 15% dijo que era muy buena.

Interpretación:

Analizando la figura 4 y la tabla 2 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que la facilitación de herramientas a los analistas no influye en el cumplimiento de sus funciones. También su opinión sobre el hecho de que sus funciones como analista de crédito estén acorde con la realidad del mercado no es significativa. Por último, la buena administración de su cartera no aporta datos significativos.

Tabla 3: Control de la morosidad

Control de la morosidad							
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Media	Moda	Desviación estándar	Sig. (bilateral)
¿Su nivel de conocimientos en la cartera que maneja es?	Muy bueno	7	35,0	1,80	2	6,96	0,017 ^a
	Bueno	10	50,0				
	Regular	3	15,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que maneja?	Muy bueno	11	55,0	1,50	1	0,607	0,014 ^a
	Bueno	8	40,0				
	Regular	1	5,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
¿La calidad de cartera de su agencia con respecto a las otras agencias de su institución es?	Muy bueno	2	10,0	2,20	2	0,616	0,000 ^a
	Bueno	12	60,0				
	Regular	6	30,0				
	Malo	0	0				
	Muy malo	0	0				
¿Hace seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de retraso?	Siempre	8	40,0	1,70	2	0,657	0,006 ^a
	Casi siempre	10	50,0				
	A veces	2	10,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Cree que el incremento de mora es por la mala administración del riesgo crediticio?	Siempre	11	55,0	1,50	1	0,607	0,014 ^a
	Casi siempre	8	40,0				
	A veces	1	5,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				
¿Cree que la buena administración del riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?	Siempre	3	15,0	2,15	2	0,671	0,001 ^a
	Casi siempre	11	55,0				
	A veces	6	30,0				
	Casi nunca	0	0				
	Nunca	0	0				

Fuente: Base de datos

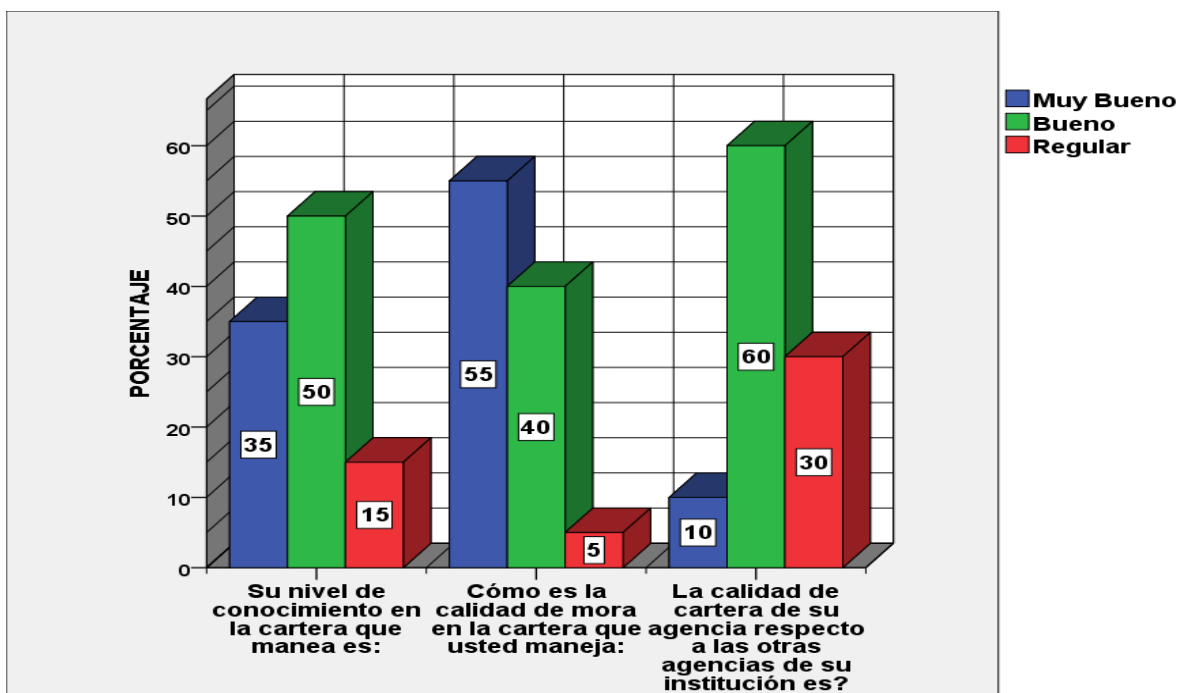
Nota: Fuente: Base de datos de la investigación. La respuesta más frecuente en todos los casos fue “casi siempre” y “bueno”. Se aplicó la prueba de chi cuadrado para probar las hipótesis estadísticas, y los p-valores de la misma se muestran en la columna “sig.”. Las hipótesis planteadas, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ fueron:

H0: No existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

H1: Existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

a) De acuerdo a estos resultados rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existen diferencias significativas entre las opiniones de los encuestados.

Figura 6: Control de la morosidad de los analistas de crédito.



Fuentes- Base de datos

Análisis:

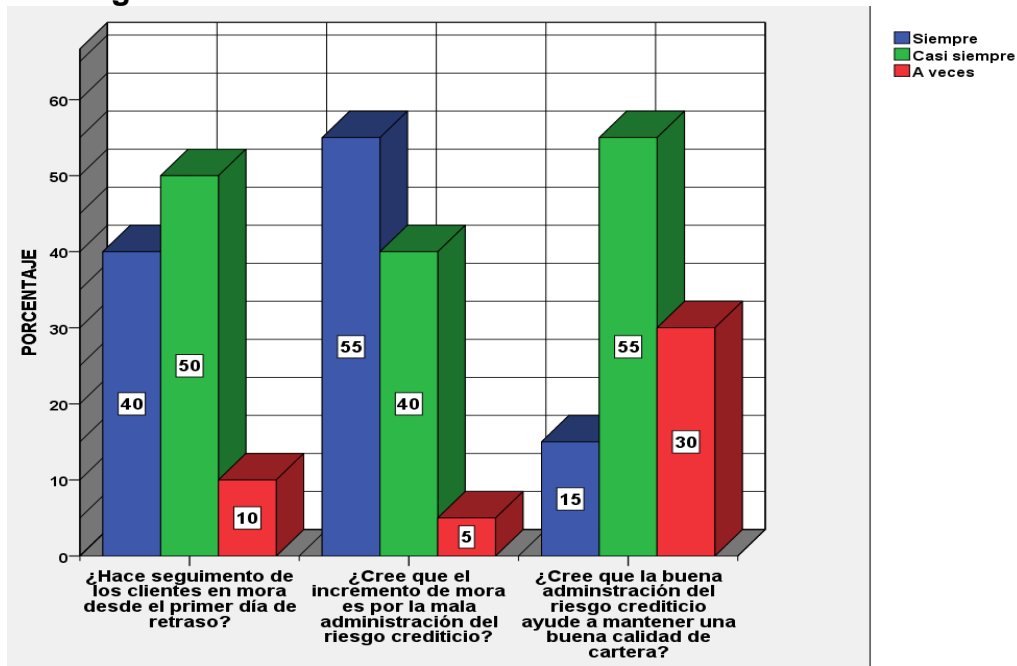
En la figura N° 5 frente a la pregunta formulada: ¿Su nivel de conocimiento de la cartera que maneja es?, el 50% manifestó que era buena, el 35% que era muy buena y el 15% dijo que era regular. En la pregunta: ¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que usted maneja?, el 55% dijo que era muy buena, el 40% que era buena y el 5% dijo que era regular. Por último, en la pregunta: ¿La calidad de cartera de su

agencia respecto a las otras agencias de su institución es?, el 60% manifestó que era buena, el 30% que era regular y el 10% dijo que era muy buena.

Interpretación:

Analizando la figura 5 y la tabla 3 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que el conocimiento de las carteras de clientes, la calidad de mora y la calidad de las carteras no influye significativamente en el control de la morosidad por parte de los analistas de crédito.

Figura 7: Control de la morosidad de los analistas de crédito.



Fuente Base de datos

Análisis:

Según la figura N° 6 se aprecia que, para la pregunta: ¿Hace seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de atraso?, el 50% dijo que casi siempre, el 40% que siempre y el 10% dijo que a veces. En la pregunta: ¿Cree que el incremento de mora es por la mala administración del riesgo crediticio por parte de usted?, el 55% dijo que siempre, el 40% que casi siempre y el 5% mencionó que a veces. Por último, en la pregunta: ¿Cree que la buena administración del riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?, un 55% indicó que casi siempre, un 30% que a veces y un 15% dijo que siempre.

Interpretación:

Analizando la figura 6 y la tabla 3 concluimos, con un nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$ que hacer seguimiento a los clientes en mora, no mejora el control de la morosidad. Por otra parte, el incremento de mora por mala administración del riesgo crediticio y la buena administración del riesgo crediticio no aportan datos significativos en cuanto al control de la mora.

CONCLUSIONES

- Las actividades relacionadas a la Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña Empresa, que realizan los responsables directos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia San Jerónimo, cumplen con eficiencia.
- Se ha determinado que las políticas y Reglamentos de crédito que regulan las actividades de ahorro y crédito otorgados a la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, son instrumentos que permiten manejar el riesgo crediticio de manera más eficiente.
- Se ha determinado que el cumplimiento de funciones de los analistas de crédito en el otorgamiento de crédito a la Pequeña empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, está determinado por el establecimiento de procesos y el uso de la tecnología instalada.
- Las actividades para el control del índice de morosidad de crédito por parte de los analistas de crédito a los empresarios de la Pequeña Empresa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, se realizan cumpliendo los procesos y políticas de manera eficiente, como resultado de esta actividad permite tener un índice de morosidad por debajo del promedio del sector financiero.

RECOMENDACIONES

- Se debe promover las buenas prácticas en las actividades relacionadas a la Administración de Riesgo Crediticio a la Pequeña Empresa, esta actividad se debe orientar a los responsables directos en la gestión de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia San Jerónimo.
- Las políticas y los Reglamentos de crédito establecidos por Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, deben ser actualizados permanentemente con la finalidad de mejorar las actividades de ahorro y crédito otorgados a los empresarios de la Pequeña Empresa.
- Para mejorar el cumplimiento de funciones de actividades de los analistas de crédito en el otorgamiento de crédito a la Pequeña empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, se debe fomentar una política agresiva de capacitación permanentemente para el manejo eficiente de los procesos y la tecnología implementada para generar un valor en los usuarios y clientes de la institución.
- Promover las actividades de control en todos los procesos que se cumplen en el otorgamiento de los créditos, con la finalidad de reducir el índice de morosidad en los créditos a los empresarios de la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, con la finalidad de mejorar Administración de Riesgo Crediticio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). *"Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano"*. Lima: IEP. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de <http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Albán, M. (2014). *"Determinantes de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú: Un Análisis Desagregado 2001-2013"*. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1CHBD_esPE770PE770&ei=QboWqGllsybmQHI_LuwBA&q=%22Determinantes+de+la+Morosidad+de+las+Instituciones+Microfinancieras+en+el+Per%C3%BA%3A+Un+An%C3%A1lisis+Desagregado+2001-2013%22&oq=%22Determinantes+de+la+Morosidad+d
- Bernal, C. (2010). *"Metodología de la Investigación para Ciencias Sociales"*. Colombia: Pearson.
- Chavarín, R. (2015). *"Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México"*. México: INESER.
- Court, E., & Willians, E. (2011). *"Estadísticas y Econometría Financiera"*. Lima: Cengage Learning.
- De Los Angeles, F. (2010). *"Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 - Julio 2009"*. Piura: PIRHUA.
- Delgado, M. C. (2008). *"La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito, comparación crítica del Estandar Internacional y su implementación en Colombia"*. Bogotá: Universidad Externado.

- Giovanna Aguilar, Gonzalo Camargo. (2003). *"Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú"*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Hernandes Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2014). *"Metodología de la Investigación"*. México: McGrill.
- Jiménez, F. (2010). *"Elementos de Teoría y Política Macroeconómica"*. Lima: Ed. PUCP.
- Lumbreras. (2008). *"Economía Enfoque Social"*. Lima-Peú: Primera.
- Mamani Rosas, Y. (2015). *"Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC SAN SALVADOR LTDA periodo 2012-2013"*. Puno: UNA .
- Mankin, G. (2007). *"Macroeconomía"*. México: Mc.
- Medina, L. V. (2014). *"Análisis del Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltada"*. Ambato: Universida Técnica de Ambato.
- Mendiola, A., & Aguirre, C. (2015). *"Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú"*. Lima: ESAN.
- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (2014). *"Determinantes de la Morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia de las EDPYMEs"*. Arequipa: UNSA.
- Parrales, C. (2013). *"Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos IECE-Guayaquil y Propuestas de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas"*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Politécnica Financiera.
- Salcedo, J. (2012). *"Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y Pruebas de Estrés para el Sistema Financiero Dominicano"*. República Dominicana: EMPÍRICA.

Vallcorba , M., & Delgado , J. (2007). *"Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizada. El Caso Uruguayo"*. España: Banco de España.

ANEXOS

TITULO: “Administración de Riesgo Crediticio en la Pequeña empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia San Jerónimo. Periodo 2016”

Tabla 4 : Matriz de Consistencia

Fuente: Obtención Propia

PROBLEMA	OBJEIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS	ESTADÍSTICA
<p>PG: ¿Cómo es la Administración de riesgo crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?</p> <p>PE₁: ¿Cómo son las Políticas y Reglamentos de créditos en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?</p> <p>PE₂: ¿Cómo es el cumplimiento de funciones de analistas de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?</p> <p>PE₃: ¿Cómo es el control de morosidad de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016?</p>	<p>OG: Describir como es la Administración de riesgo crediticio en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.</p> <p>OE₁: Describir como son las políticas y Reglamentos de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.</p> <p>OE₂: Describir como es el cumplimiento de funciones de analistas de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.</p> <p>OE₃: Describir como es el control de morosidad de crédito en la Pequeña Empresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia de San Jerónimo, en el Periodo 2016.</p>	<p>Administración de Riesgo Crediticio</p>	<p>1.1. Políticas y Reglamentos de Crédito</p> <p>1.2. Cumplimiento de funciones de los analistas de crédito</p> <p>1.3. Control de la morosidad</p>	<p>1.1.1 Políticas de otorgamiento de crédito 1.1.2 Políticas de recuperación de créditos 1.1.3 Reglamentos de crédito 1.1.4 Reglamento de riesgo crediticio 1.1.5 Tipo de crédito 1.1.6 Producto financiero 1.1.7 Procesos de crédito 1.1.8 Reglamento de otorgamiento de créditos 1.1.9 Criterios para otorgamiento de créditos 1.1.10 Plan de recuperación de créditos</p> <p>1.2.1 Características del analista de crédito 1.2.2 Cumplimiento de procesos de crédito 1.2.3 Procesos de otorgamiento de créditos 1.2.4 Uso de tecnología crediticia 1.2.5 Funciones de comité de riesgo crediticio 1.2.6 Tipo de crédito por producto financiero 1.2.7 Conocimiento de políticas y reglamentos</p> <p>1.3.1 Información del servicio financiero 1.3.2 Organización documentaria 1.3.3 Nivel de conocimiento de procedimiento crediticio 1.3.4 Plan de inversión de crédito 1.3.5 Categorías determinantes del crédito</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación científica no experimental</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Método de Investigación: Deductiva y síntesis</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental, Transaccional /descriptivo</p>	<p>Población: Funcionarios y analistas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, en la Agencia San Jerónimo</p> <p>Muestra: 20 Analistas de crédito (No probabilístico)</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario de entrevista - Cuestionario de encuesta</p>

CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO

DECLARACION JURADA

Yo, **Juana Patricia Ramos Peña** estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Facultad de ciencias contables y financieras de la Universidad Alas peruana filial Abancay, identificado(a) con DNI 47215850

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada:
"ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA PEQUEÑA EMPRESA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO, EN LA AGENCIA SAN JERÓNIMO.PERIODO 2016"
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente A LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS Filial Abancay cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

Cusco, 07 de noviembre del 2017


 Juana Patricia Ramos Peña
 DNI: 47215850



CERTIFICO

Que la Firma corresponde al Sr.(a)

Juana Patricia Ramos Peña

con D. N. 47215850

Quien además imprime huella digital del indicado derecho

Cusco 07 NOV 2017



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**ENCUESTA ACERCA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA
PEQUEÑA EMPRESA**

Número

Por favor, invierta unos minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas. Lea atentamente y marque con una "X" sobre la burbuja que coincida con sus apreciaciones. Esta es una encuesta anónima, le rogamos que conteste con sinceridad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Bueno

N°	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
	ACERCA DE LAS POLITICAS Y REGLAMENTOS DE CREDITO					
1	¿Usted conoce el reglamento de créditos?					
2	¿Ud. Cree que la aplicación del reglamento de crédito ayuda a reducir el riesgo crediticio?					
3	¿Considera que la política del reglamento de crédito disminuye el riesgo crediticio?					
4	¿Cómo son sus conocimientos del reglamento de créditos?					
5	Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la institución, su nivel de conocimiento es:					
6	¿La capacitación que recibe respecto al reglamento de créditos es?					
	SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS ANALISTAS DE CREDITO					
7	¿Conoce Ud. Las funciones de un analista?					
8	¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?					
9	¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito, desde desembolso hasta recuperación?					
10	¿Su institución le facilita las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones como analistas de créditos?					
11	¿Considera que sus funciones como analista de crédito están acorde a la realidad del mercado?					
12	¿Cómo considera usted la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista de crédito?					
	ACERCA DEL CONTROL DE MOROSIDAD					
13	¿Su nivel de conocimiento en la cartera que maneja es?					
14	¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que usted maneja?					
15	¿La calidad de cartera de su agencia respecto a las otras agencias de su institución es?					
16	¿Hace usted seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de retraso?					
17	¿Usted cree que el incremento de mora es por la mala Administración de riesgo crediticio por parte de Ud.?					
18	Cree Usted que la buena administración de riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?					

Muchas gracias por participar.

DISEÑO DE OPINION EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** CPC. Rocca Aucchahuaqui Fredy
 1.2 **Profesión:** Contador Público Colegiado.
 1.3 **Grado académico:** Contador.
 1.4 **Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:** Administración de riesgo crediticio en la pequeña empresa de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, en la agencia San Jerónimo periodo 2016.
 1.5 **Autor de instrumento:** Ramos Peña Juana Patricia.

Instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO	1. ACERCA DE LAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO:	¿Usted conoce el reglamento de créditos?	2
		¿Ud. Cree que la aplicación del reglamento de crédito ayuda a reducir el riesgo crediticio?	2
		¿Considera que la política del reglamento de crédito disminuye el riesgo crediticio?	2
		¿Cómo son sus conocimientos del reglamento de créditos?	2
		Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la institución, su nivel de conocimiento es:	2
		¿La capacitación que recibe respecto al reglamento de créditos es?	2
	2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO:	¿Conoce Ud. Las funciones de un analista?	2
		¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?	2
		¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito, desde desembolso hasta recuperación?	2
		¿Su institución le facilita las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones como analistas de créditos?	2
		¿Considera que sus funciones como analista de crédito están acorde a la realidad del mercado?	2
		¿Cómo considera usted la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista de crédito?	2
	3. ACERCA DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD:	¿Su nivel de conocimiento en la cartera que maneja es?	2
		¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que usted maneja?	2
		¿La calidad de cartera de su agencia respecto a las otras agencias de su institución es?	2
		¿Hace usted seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de retraso?	2
		¿Usted cree que el incremento de mora es por la mala Administración de riesgo crediticio por parte de Ud.?	2
		Cree Usted que la buena administración de riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?	2

OPINION DEL EXPERTO

2 = VALIDO

0 = NO VALIDO



Fredy Rocca Aucchahuaqui
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 03-3466



UAP

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

DISEÑO DE OPINION EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** CPC. Romero Vera Karol Abimael
- 1.2 **Profesión:** Contador Público Colegiado.
- 1.3 **Grado académico:** Contador.
- 1.4 **Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:** Administración de riesgo crediticio en la pequeña empresa de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, en la agencia San Jerónimo periodo 2016.
- 1.5 **Autor de instrumento:** Ramos Peña Juana Patricia.

Instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO	1. ACERCA DE LAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO:	¿Usted conoce el reglamento de créditos?	2
		¿Ud. Cree que la aplicación del reglamento de crédito ayuda a reducir el riesgo crediticio?	2
		¿Considera que la política del reglamento de crédito disminuye el riesgo crediticio?	2
		¿Cómo son sus conocimientos del reglamento de créditos?	2
		Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la institución, su nivel de conocimiento es:	2
		¿La capacitación que recibe respecto al reglamento de créditos es?	2
	2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO:	¿Conoce Ud. Las funciones de un analista?	2
		¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?	2
		¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito, desde desembolso hasta recuperación?	2
		¿Su institución le facilita las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones como analistas de créditos?	2
		¿Considera que sus funciones como analista de crédito están acorde a la realidad del mercado?	2
		¿Cómo considera usted la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista de crédito?	2
	3. ACERCA DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD:	¿Su nivel de conocimiento en la cartera que maneja es?	2
		¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que usted maneja?	2
		¿La calidad de cartera de su agencia respecto a las otras agencias de su institución es?	2
		¿Hace usted seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de retraso?	2
		¿Usted cree que el incremento de mora es por la mala Administración de riesgo crediticio por parte de Ud.?	2
		Cree Usted que la buena administración de riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?	2


Karol Abimael Romero Vera
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. C^o 3781

DISEÑO DE OPINION EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** CPC. Alagón Quintanilla Cecilio
- 1.2 **Profesión:** Contador Público Colegiado.
- 1.3 **Grado académico:** Contador.
- 1.4 **Nombre del proyecto del instrumento o motivo de evaluación:** Administración de riesgo crediticio en la pequeña empresa de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, en la agencia San Jerónimo periodo 2016.
- 1.5 **Autor de instrumento:** Ramos Peña Juana Patricia.

Instrumento

DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE PREGUNTAS	OPINION DE EXPERTO
ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO	1. ACERCA DE LAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS DE CRÉDITO:	¿Usted conoce el reglamento de créditos?	2
		¿Ud. Cree que la aplicación del reglamento de crédito ayuda a reducir el riesgo crediticio?	2
		¿Considera que la política del reglamento de crédito disminuye el riesgo crediticio?	2
		¿Cómo son sus conocimientos del reglamento de créditos?	2
		Con respecto a los tipos de crédito que ofrece la institución, su nivel de conocimiento es:	2
		¿La capacitación que recibe respecto al reglamento de créditos es?	2
	2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO:	¿Conoce Ud. Las funciones de un analista?	2
		¿El cumplimiento de sus funciones busca administrar el riesgo crediticio?	2
		¿Cumple con todo el proceso de asignación de crédito, desde desembolso hasta recuperación?	2
		¿Su institución le facilita las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones como analistas de créditos?	2
		¿Considera que sus funciones como analista de crédito están acorde a la realidad del mercado?	2
		¿Cómo considera usted la administración de su cartera en todo el tiempo que lleva como analista de crédito?	2
	3. ACERCA DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD:	¿Su nivel de conocimiento en la cartera que maneja es?	2
		¿Cómo es la calidad de mora en la cartera que usted maneja?	2
		¿La calidad de cartera de su agencia respecto a las otras agencias de su institución es?	2
		¿Hace usted seguimiento de los clientes en mora desde el primer día de retraso?	2
		¿Usted cree que el incremento de mora es por la mala Administración de riesgo crediticio por parte de Ud.?	2
		Cree Usted que la buena administración de riesgo crediticio ayude a mantener una buena calidad de cartera?	2

OPINION DEL EXPERTO

2 = VALIDO

0 = NO VALIDO



Cecilio Alagón Quintanilla
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
MAT. 1664


Señor(a): CPC. Alagón Quintanilla Cecilio

EXPERTO VALIDADOR

Sírvase a realizar la validación del instrumento para la recolección de datos de mi tesis denominada **“Administración de riesgo crediticio en la pequeña empresa de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco, en la agencia San Jerónimo periodo 2016”**

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	
3. La estructura del instrumento es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación.	1	



Cecilio Alagón Quintanilla
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
 MAT. 1664

