

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y**  
**AUDITORIA**



**“INFLUENCIA DE LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE**  
**RIESGOS EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE CAJA**  
**AREQUIPA SEDE TACNA, PERIODO 2017”**

**TESIS**

**Presentada por:**

**BACH. CLAUDIA DANIELA FLORES RAMOS**

**Asesor:**

**Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD, TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**Tacna - Perú**

**2019**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por siempre darme fortaleza y guiar mis pasos en todo momento.

A mi amor Edgardo, por su apoyo incondicional, por ser parte de mi vida y cómplice de mis logros, por que juntos formamos una familia y todo lo que hacemos, lo hacemos pensando en nuestros hijos y en nuestro futuro.

A mis hijos Facundo y Marcelo, porque son el motor de mi vida; y, gracias a ellos aprendí que todo sacrificio tiene una recompensa que se resume en una palabra FELICIDAD.

A mis suegros: Madaleyne y Jhon, por su apoyo desinteresado y ser parte de mis logros profesionales y personales, de corazón muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

A mi mamá Teresa, quien a pesar de no estar conmigo físicamente, siempre está presente en mis pensamientos y en mi corazón, porque en todo momento me dio mucho amor y me enseñó que la palabra no puedo no existe, que siempre debo luchar por mis sueños y ser una persona de bien; hoy cumpla una promesa más y sé que si estuvieras aquí conmigo, estarías feliz por nuestros logros, gracias por tantas enseñanzas, un beso al cielo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Problema Principal	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Justificación	17
1.4. OBJETIVOS	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO</b>	<b>19</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2.1. Evaluación y Control de Riesgo Crediticio	24
2.2.1.1. Riesgo Inherente	27
2.2.1.2. El Interés Financiero	28
2.2.1.3. Evaluación Crediticia	32
2.2.2. Nivel de Morosidad	38
2.2.2.1. Cumplimiento de políticas internas	40
2.2.2.2. Cartera pesada	41

2.2.2.3. Cartera vencida	43
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	44
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
3.1. HIPÓTESIS	48
3.1.1. Hipótesis General	48
3.1.2. Hipótesis Específicas	48
3.2. VARIABLES	48
3.2.1. Variable Independiente:	48
Evaluación y control de riesgo crediticio	48
3.2.2. Variable Dependiente: Nivel de Morosidad	49
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	51
3.5.1. Unidades de Estudio	51
3.5.2. Población	51
3.6.3. Muestra	51
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	51
3.6.1. Técnicas	51
3.6.2. Instrumentos	52
3.7 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS	52
<b>CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL/ CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>54</b>
4.1 DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA FOCALIZADO	54
Presentación del nudo crítico (Fotografías del caso específico)	54
4.2 ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS	55
4.2.1 Causas	55
4.2.2 Consecuencias	59
4.3 DIFICULTAD A RESOLVER	60
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INNOVACIÓN</b>	<b>61</b>

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	61
<b>CAPITULO VI: RESULTADOS</b>	<b>62</b>
6.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	62
6.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
6.3. PRUEBA ESTADÍSTICA	88
6.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	88
6.4.1. Hipótesis General	88
6.4.2. Hipótesis Específicas	90
6.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
<b>CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>95</b>
7.1. CONCLUSIONES	95
7.2. SUGERENCIAS	97
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>99</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>104</b>
ANEXO A - MATRIZ DE CONSISTENCIA	104
ANEXO B - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	105
ANEXO C - CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE	106
ANEXO D - CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Sistema Financiero Nacional</i>	11
Tabla 2: <i>Cartera de Créditos</i>	12
Tabla 3: <i>Créditos deteriorados</i>	15
Tabla 4: <i>Estado de Situación Financiera</i>	15
Tabla 5: <i>Balance General</i>	16
Tabla 6: <i>La falta de evaluación de riesgos genera problemas de liquidez</i>	64
Tabla 7: <i>Considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos</i>	65
Tabla 8: <i>Variación de los precios del mercado influyen el patrimonio</i>	66
Tabla 9: <i>Considera que las normativas del Estado contribuyen a un mayor riesgo</i>	67
Tabla 10: <i>Considera adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados</i>	68
Tabla 11: <i>Los intereses asignados a los créditos otorgados son adecuados</i>	69
Tabla 12: <i>Se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la tasa de usura</i>	70
Tabla 13: <i>Considera que las tasas activas de la caja son a valor justo</i>	71
Tabla 14: <i>Las condiciones para otorgamiento de créditos son adecuados</i>	72
Tabla 15: <i>Se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada</i>	73
Tabla 16: <i>Considera que los analistas de crédito están debidamente capacitados</i>	74
Tabla 17: <i>Información para realizar la medición del nivel de endeudamiento</i>	75
Tabla 18: <i>Procedimientos en la evaluación de clientes en el otorgar créditos</i>	76
Tabla 19: <i>Se comunican los plazos para el cumplimiento de los pagos</i>	77
Tabla 20: <i>Se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras</i>	78
Tabla 21: <i>Los clientes se mantienen informados sobre los saldos de su crédito</i>	79
Tabla 22: <i>La capacidad y voluntad de pago para una reprogramación</i>	80
Tabla 23: <i>Existen estrategias adecuadas en el seguimiento de deudas pendientes</i>	81
Tabla 24: <i>Se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda</i>	82
Tabla 25: <i>Se comunica oportunamente sobre deudas pendientes</i>	83
Tabla 26: <i>La base de datos es actualizada de clientes que no cumplen con el pago</i>	84
Tabla 27: <i>Se solicitan reprogramación de deuda por no pago oportuno</i>	85
Tabla 28: <i>Coordinación sobre los pagos pendientes</i>	86
Tabla 29: <i>Control de calidad en la evaluación sobre créditos</i>	87
Tabla 30: <i>Coeficiente de correlación Hipótesis General</i>	89

Tabla 31: <i>Coeficiente de correlación específica 1</i>	90
Tabla 32: <i>Coeficiente de correlación específica 2</i>	91
Tabla 33: <i>Coeficiente de correlación específica 3</i>	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Estructura Orgánica de Caja Arequipa	5
<b>Figura 2:</b> Cartera Bruta de Créditos	12
<b>Figura 3:</b> Estructura de Cartera Bruta	12
<b>Figura 4:</b> Estructura de Colocaciones	13
<b>Figura 5:</b> Mora por tipo de Crédito	14
<b>Figura 6:</b> Histórico de niveles de morosidad	14
<b>Figura 7:</b> Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa	50
<b>Figura 8:</b> La falta de evaluación de riesgos genera problemas de liquidez	64
<b>Figura 9:</b> Considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos	65
<b>Figura 10:</b> Variación de los precios del mercado influyen el patrimonio	66
<b>Figura 11:</b> Considera que las normativas del Estado contribuyen a un mayor riesgo	67
<b>Figura 12:</b> Considera adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados	68
<b>Figura 13:</b> Los intereses asignados a los créditos otorgados son adecuados	69
<b>Figura 14:</b> Se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la tasa de usura	70
<b>Figura 15:</b> Considera que las tasas activas de la caja son a valor justo	71
<b>Figura 16:</b> Las condiciones para otorgamiento de créditos son adecuados	72
<b>Figura 17:</b> Se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada	73
<b>Figura 18:</b> Considera que los analistas de crédito están debidamente capacitados	74
<b>Figura 19:</b> Información para realizar la medición del nivel de endeudamiento	75
<b>Figura 20:</b> Procedimientos en la evaluación de clientes en el otorgar créditos	76
<b>Figura 21:</b> Se comunican los plazos para el cumplimiento de los pagos	77
<b>Figura 22:</b> Se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras	78
<b>Figura 23:</b> Los clientes se mantienen informados sobre los saldos de su crédito	79
<b>Figura 24:</b> La capacidad y voluntad de pago para una reprogramación	80
<b>Figura 25:</b> Existen estrategias adecuadas en el seguimiento de deudas pendientes	81
<b>Figura 26:</b> Se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda	82
<b>Figura 27:</b> Se comunica oportunamente sobre deudas pendientes	83
<b>Figura 28:</b> La base de datos es actualizada de clientes que no cumplen con el pago	84

<b>Figura 29:</b> Se solicitan reprogramación de deuda por no pago oportuno	85
<b>Figura 30:</b> Coordinación sobre los pagos pendientes	86
<b>Figura 31:</b> Control de calidad en la evaluación sobre créditos	87

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación está enfocado en los factores relacionados al proceso crediticio, tomando en cuenta la evaluación socioeconómica y financiera realizada por los Analistas de Créditos y el control de riesgos que se aplica en Caja Arequipa para minimizar el riesgo crediticio. El presente trabajo de investigación es no experimental porque se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, asimismo es descriptivo, luego explicativa y finalmente correlacionada de acuerdo a la finalidad de la investigación.

El área de investigación está enmarcada en el Riesgo Crediticio, estableciendo cómo la evaluación y control de riesgos influye en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Sede Tacna, en tal sentido debemos indicar que; la morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito; sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, podrán reducir sus niveles de morosidad.

En tal sentido, cuando hablamos de morosidad de la cartera, algunos funcionarios dicen que la causa radica en una mala planificación y diseño del producto microcrediticio; sin embargo, esto no es tan cierto puesto que todo producto es planificado en función de satisfacer las necesidades de un mercado determinado. Más bien las causas de la morosidad de una cartera de crédito radica en otros factores, tanto internos como externos, los cuales vienen dados por una mala originación del crédito y la falta de seguimiento a la cartera en mora.

Si bien es cierto, que Caja Arequipa mantiene un nivel de morosidad conservador, se ha identificado un deterioro en los niveles de morosidad producto de un mayor riesgo de sobreendeudamiento asociado a los créditos de pequeñas empresas, toda vez que, no se viene realizando una adecuada evaluación y/o aprobación por parte de los Analistas de Créditos y/o las Áreas de Control Crediticio.

Por lo que finalmente se llega a la conclusión de que la evaluación y control de riesgos influyen significativamente en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

**Palabras Claves:** Control de riesgos, morosidad

## ABSTRACT

The development of this research work is focused on the factors related to the credit process, taking into account the socioeconomic and financial evaluation carried out by the Credit Analysts and the risk control that is applied in Caja Arequipa to minimize the credit risk. The present research work is non-experimental because data are obtained directly from the reality under study, it is also descriptive, then explanatory and finally correlated according to the purpose of the research.

The research area is framed in the Credit Risk, establishing how the evaluation and control of risks influences the level of delinquency of the Caja Arequipa Tacna Headquarters, in this sense we must indicate that; delinquency is an inherent risk component of the loan portfolio; however, to the extent that microfinance institutions are better prepared to handle this issue, they can reduce their levels of delinquency.

In this sense, when we talk about the delinquency of the portfolio, some officials say that the cause lies in poor planning and design of the microcredit product; However, this is not so true since every product is planned according to the needs of a given market. Rather, the causes of the delinquency of a loan portfolio lie in other factors, both internal and external, which are given by a bad origination of the credit and the lack of follow-up to the delinquent portfolio.

Although it is true that Caja Arequipa maintains a conservative level of delinquency, a deterioration has been identified in the levels of non-performing loans due to a greater risk of over-indebtedness associated with the credits of small companies, since there has not been an adequate evaluation and / or approval by the Credit Analysts and / or the Credit Control Areas.

So finally it is concluded that the evaluation and control of risks significantly influence the level of delinquency of Caja Arequipa - Sede Tacna 2017.

**Keywords:** Risk control, delinquency

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como propósito de estudio analizar cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017, estos riesgos consisten en la probabilidad de que un deudor no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales dentro de los plazos establecidos; y es a raíz de esto que las entidades financieras y organismos de supervisión del sistema financiero disponen de medidas de riesgo de crédito adecuadas que funcionan como indicadores de alerta temprana y que apoyan la toma de decisiones oportuna para minimizar la probabilidad de ocurrencia de crisis de las entidades financieras y sus potenciales costos. El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica en conocer el proceso crediticio aplicado en Caja Arequipa y evaluar los factores que intervienen en el deterioro de la Cartera y como estos influyen en los niveles de morosidad en Caja Arequipa; el presente trabajo se considera como una Investigación aplicada. Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizará el diseño no experimental, correlacional, porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en siete capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación del problema, así como la justificación y objetivos de la investigación; en el Capítulo II, se desarrolla los antecedentes de la investigación y bases teóricas; en el Capítulo III se desarrolla el sistema de hipótesis y variables, metodología, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento; procesamiento de datos; en el Capítulo IV se desarrolla el diagnóstico situacional / caracterización de la zona de estudio, así como el análisis de los factores críticos, en el Capítulo V se describe la propuesta de innovación, en el Capítulo VI los resultados y su discusión, el análisis estadístico, presentación de resultados, comprobación de hipótesis y la discusión de resultados; en el último Capítulo se desarrollan las conclusiones y sugerencias, finalmente, al concluir con la investigación se determina que existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, forman parte importante del desarrollo económico del país, puesto que otorgan financiamiento a personas naturales o jurídicas que no suelen ser atendidos por las tradicionales instituciones bancarias. Al 31 de diciembre de 2017, los principales clientes de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos (CMAC`s) son las micro y pequeñas empresas, asumiendo un mayor nivel de riesgo en sus operaciones, puesto que este un mercado altamente informal del que no se cuenta con patrones definidos de su comportamiento hacia la retribución de una obligación crediticia, esto a su vez se encuentra asociado a la flexibilidad del sistema de evaluación crediticia, el cual incrementa el nivel de riesgo al cual se enfrentan las CMAC`s en las operaciones que realizan. En tal sentido Caja Arequipa cuenta con normativa interna que busca minimizar los riesgos asociados al otorgamiento de créditos (reglamentos, procedimientos, instructivos, entre otros), también ha establecido señales de alerta y bloqueos en su Sistema Bantotal; además de mantener un Comité de Créditos que cumple un papel importante en la revisión y aprobación de los Créditos; sin embargo, a pesar de contar con todos estos mecanismos, se ha identificado un deterioro en los niveles de morosidad producto de un mayor riesgo de sobreendeudamiento asociado a los créditos micro y pequeña empresa, situación que se ve reflejada en los Informes presentados por el Área de Auditoría Interna; en el cual se detalla un número significativo de observaciones asociadas a evaluaciones socioeconómicas deficientes, documentación no fidedigna e incumplimiento de la normativa, por lo que, la efectividad del Sistema de Control Interno establecido en la Caja Arequipa se encuentra debilitado que de persistir o agravarse, podrían generar perjuicio para la Empresa.

### **1.1.1. Descripción de la Entidad Objeto de Estudio**

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa. Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional.

Caja Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado.

### **1.1.2. Misión de la Caja Arequipa**

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles

### **1.1.3. Visión de la Caja Arequipa**

Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de Microfinanzas a nivel nacional.

#### **1.1.4. Principios y valores institucionales:**

- Integridad: Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.
- Colaboración: Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.
- Eficacia: Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.
- Servicio: Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.

#### **1.1.5. Objetivos de la Caja Arequipa Sede Tacna**

- Crecer en colocaciones en productos actuales.
- Optimizar estructura de fondeo.
- Fortalecer Patrimonio.
- Incrementar rentabilidad.
- Liderar la satisfacción de clientes.
- Fortalecer posicionamiento de Marca “Caja Arequipa”.
- Mejorar eficiencia operativa.
- Mejorar el clima laboral.
- Gestionar cartera.
- Gestionar la cobranza.

### 1.1.6. Estructura Orgánica de la Caja Arequipa-Sede Tacna

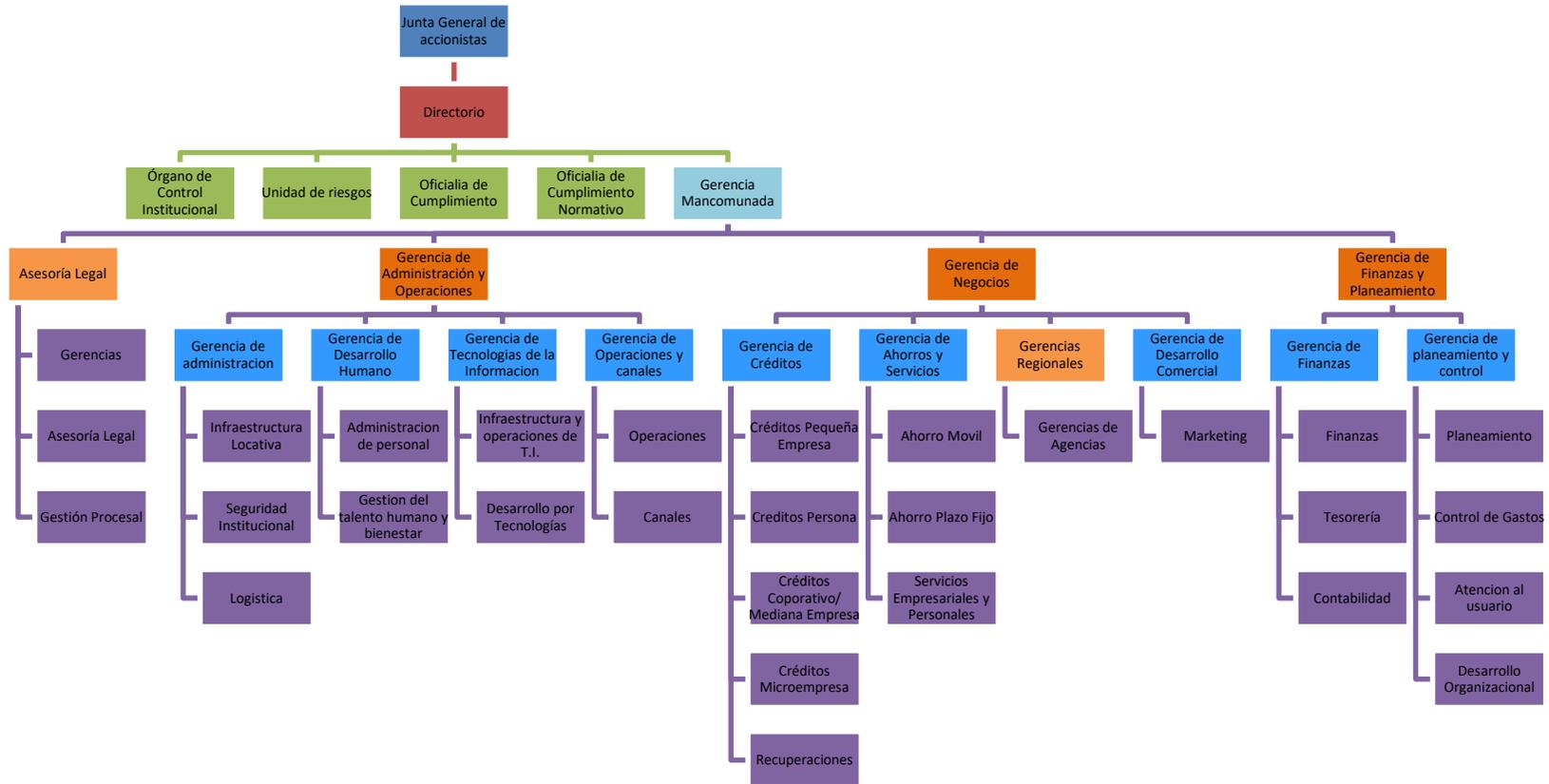


Figura 1 Estructura Orgánica de Caja Arequipa

### **1.1.7. Clasificación de Créditos**

Caja Arequipa buscando satisfacer las necesidades de sus clientes ofrece créditos en varios segmentos, los cuales se encuentran detallados en su normativa interna “Catálogo de Productos”, en la cual se establece: la descripción del producto, las características, la documentación, garantías, requisitos del cliente y consideraciones, así tenemos:

#### **Segmento Empresa**

##### **- Créditos Corporativos**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas. Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

##### **- Créditos a Grandes Empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características: Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones

durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

- **Créditos a Medianas Empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000.00 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000.00 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento. Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000.00 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero

(sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

- **Créditos a Pequeña Empresa I**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 150,000.00 y menor o igual a S/. 300,000.00 (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

**Segmento Mype**

- **Créditos a Pequeñas Empresas**

**Pequeña Empresa II**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 75,000.00 y menor o igual a S/. 150,000.00 (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (06) meses.

### **Pequeña Empresa III**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo nivel de endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000.00 y menor o igual a S/. 75,000.00 (o su equivalente en moneda extranjera) en los últimos seis (6) meses.

En caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

#### **- Créditos a Microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000.00 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

### **Segmento Personas**

#### **- Créditos de Consumo Revolvente y No Revolvente**

Son aquellos créditos revolventes y no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300 000.00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

### **Segmento Mype y Segmento Personas**

#### **- Créditos Hipotecarios para Vivienda**

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables.

Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia. Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia.

### 1.1.8. Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero peruano, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, está conformado por 57 Instituciones, distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 1**

Sistema Financiero Nacional

<b>Instituciones Financieras</b>	<b>N° de Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
Empresas Bancarias	<b>16</b>	<b>28.00%</b>
Empresas Financieras	<b>11</b>	<b>19.00%</b>
Inst. Financieras no Bancarias	<b>27</b>	<b>47.00%</b>
Cajas Municipales (CMAC)	12	21.00%
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)	6	11.00%
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME)	9	16.00%
Empresas de Arrendamiento Financiero	<b>1</b>	<b>2.00%</b>
Banco de la Nación	<b>1</b>	<b>2.00%</b>
Agrobanco	<b>1</b>	<b>2.00%</b>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

### 1.1.9. Gestión del Año 2017

#### Cartera Bruta de Créditos

La cartera bruta presentó un crecimiento de 12.3%, alcanzando los S/ 4,180 millones.



Figura 2 Cartera Bruta de Créditos

Fuente: SBS

#### Cartera de Créditos

Tabla 2

Cartera de Créditos

	2017	2016
<b>Créditos Directos:</b>		
Vigentes	3,921,943	3,495,912
Refinanciados	77,150	63,167
Vencidos	94,729	94,757
Cobranza Judicial	86,425	70,128
	<b>4,180,247</b>	<b>3,723,964</b>
<b>Más:</b>		
Rendimientos devengados de créditos vigentes	51,497	41,676
	<b>4,231,744</b>	<b>3,765,640</b>
<b>Menos:</b>		
Intereses Diferidos	(7,571)	(5,520)
	<b>4,224,173</b>	<b>3,760,120</b>
Provisión para créditos	(321,893)	(303,005)
<b>Total Créditos directos netos</b>	<b>3,902,280</b>	<b>3,457,115</b>

Fuente: Memoria Anual 2017 Caja Arequipa

### Estructura de la Cartera

La cartera de créditos se compone principalmente por créditos a la pequeña y microempresa (63%). Durante el año 2017, la cartera creció en S/ 293 millones. Adicionalmente, al segmentar los créditos desembolsados por sector económico se observa que los desembolso de la Caja Arequipa se destina en mayor cuantía a los sectores de comercio (45.92%), transporte (10.05%) y actividades inmobiliarias (9.08%).

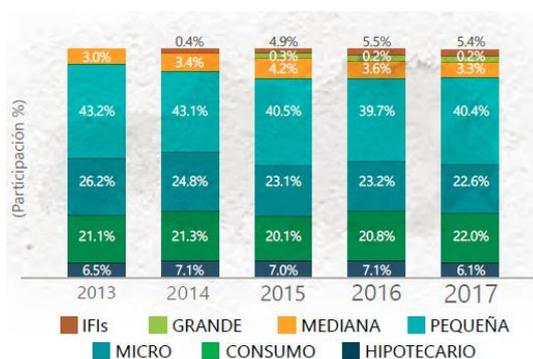


Figura 3 Estructura de Cartera Bruta

Fuente: SBS

### Participación cartera por cliente

La estructura de colocaciones de Caja Arequipa, al cierre del 2017 muestra que, en monto colocado, más del 66% de las mismas están orientadas a la MYPE, mientras que el segmento personas tiene una participación de más de 29%, dejando al segmento empresas con un 3.7%

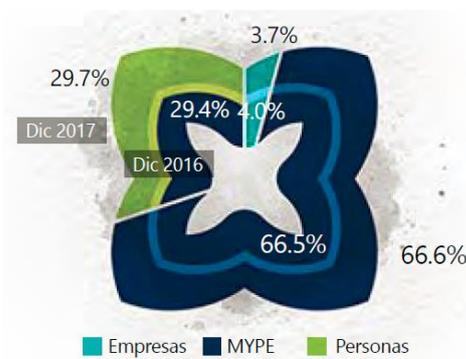


Figura 4 Estructura de Colocaciones

Fuente: SBS

## Calidad de Cartera

Analizando la cartera atrasada por tipo de crédito, se muestra que la mora de la Entidad se ubica por encima del promedio solo en los créditos hipotecarios, debido a la menor la exposición en este tipo de créditos y a las medidas más conservadoras adoptadas para estos desembolsos desde enero de 2017. Así mismo, se observa un incremento en la mora del segmento Pequeñas Empresas, sin embargo, aún se encuentra realizado un monitoreo constante de estos clientes, desarrollados a su vez modelos analíticos que le permitan mejorar la evaluación crediticia de este segmento sin afectar su crecimiento.

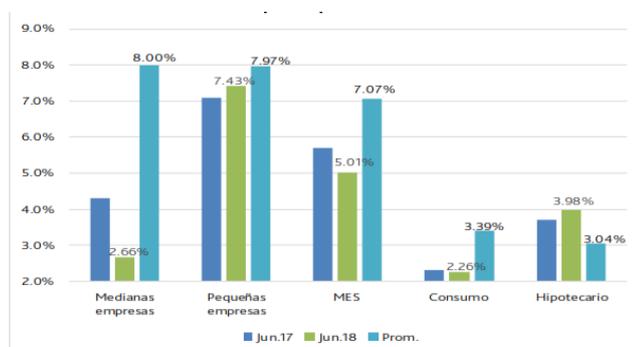


Figura 5 Mora por Tipo de Crédito

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

Cabe indicar que en el año 2001 la morosidad total era de 15 millones de soles esto debido a que los créditos de esta entidad alcanzaban los 172 millones de soles; en el año 2017 este es de 4,180 millones de soles, con una morosidad total de 276 millones de soles al cierre del 2017.

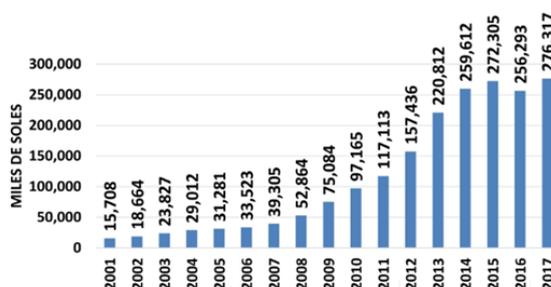


Figura 6 Histórico de niveles de morosidad

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

**Tabla 3**

## Créditos deteriorados

Año 2017				
	Créditos no Minoristas	Créditos micro y pequeña empresa	Créditos de Consumo	Créditos hipotecarios
Deteriorados	11,072	117,014	16,216	19,272
<b>Provisión para Créditos</b>	<b>5,148</b>	<b>91,221</b>	<b>12,774</b>	<b>15,532</b>
Año 2016				
	Créditos no Minoristas	Créditos micro y pequeña empresa	Créditos de Consumo	Créditos hipotecarios
Deteriorados	8,257	98,141	13,133	13,764
<b>Provisión para Créditos</b>	<b>5,319</b>	<b>83,713</b>	<b>10,654</b>	<b>12,077</b>

Fuente: Memoria Anual 2017 Caja Arequipa

**Estado de Situación Financiera****Tabla 4**

## Estado de Situación Financiera (miles de soles)

<b>ACTIVO</b>	<b>Dic 2016</b>	<b>Dic 2017</b>
Disponibles	<b>848,131</b>	<b>770,969</b>
Inversiones	134,794	190,183
Colocaciones	3,457,115	3,902,280
Cartera Vigente	3,595,939	4,043,680
Cartera Atrasada	164,181	180,493
Provisiones para colocaciones MN	<b>-282,067</b>	<b>-304,934</b>
Provisiones para colocaciones MN	-20,939	-16,959
Bienes realizables y adjudicados	3,080	3,401
Activo Fijo	<b>77,325</b>	<b>99,009</b>
Otros Activos	105,599	93,515
Total Activo	4,626,043	5,059,358
Tipo de cambio (S/ por US\$)	<b>3.356</b>	<b>3.241</b>

<b>PASIVO</b>	<b>Dic 2016</b>	<b>Dic 2017</b>
Depósitos	<b>3,691,163</b>	<b>4,038,078</b>
Depósitos de ahorros	<b>1,042,400</b>	<b>1,136,966</b>
Depósitos a plazo	2,613,604	2,895,683
Dep. del Sist. Financiero y Org. Internac.	35,159	5,429
Adeudos y otras obligaciones financieras	149,163	203,210
Otros pasivos	215,931	191,162
Provisiones	11,233	9,910
Total pasivo	4,067,490	4,442,360
Patrimonio	558,553	5,059,358
Total pasivo y patrimonio	<b>4,626,043</b>	<b>5,059,358</b>
Tipo de cambio (S/ por US\$)	<b>3.356</b>	<b>3.241</b>

Fuente: Caja Arequipa

## Estado de Resultados

### Tabla 5

Balance General (miles de soles)

	<b>Dic 2016</b>	<b>Dic 2017</b>
Total ingresos financieros	<b>743,936</b>	<b>845,300</b>
Total gastos financieros	144,145	177,732
<b>Resultado Financiero</b>	<b>599,791</b>	<b>667,569</b>
Total otros ingresos	34,768	41,185
Provisiones y depreciaciones	127,409	158,282
Otros gastos	365,496	400,064
Utilidad o pérdida antes del impuesto a la Renta	141,655	150,407
Impuesto a la renta	38,993	44,272
Utilidad y/o pérdida neta	<b>102,662</b>	<b>106,134</b>
Tipo de cambio (S/ por US\$)	3.356	3.241

Fuente: Memoria Anual 2017 Caja Arequipa

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida el riesgo inherente influye en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna?
- b. ¿De qué manera los intereses financieros influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna?
- c. ¿Cómo la evaluación crediticia y control de riesgos influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Justificación**

La presente investigación se enfocará en estudiar como el Analista de Créditos realiza la evaluación crediticia y de qué manera funciona el control de riesgos en todo el proceso de otorgamiento de créditos, y como esto influye en los niveles de morosidad de Caja Arequipa, enfocándose en los créditos micro y pequeña empresa, que, si bien es cierto representa el mayor porcentaje de colocaciones, es el sector que genera mayor mora para Caja Arequipa. Así, el presente trabajo permitirá conocer los factores que intervienen en el deterioro de la cartera y como estos influyen en los niveles de morosidad en Caja Arequipa, en tal sentido, al conocer dichos factores, podremos mejorar la administración del riesgo crediticio mediante procedimientos y normas que minimicen el riesgo de las colocaciones, mediante la identificación, evaluación y control del mismo.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer en qué medida el riesgo inherente influye en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.
- b. Determinar de qué manera los intereses financieros influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.
- c. Establecer cómo la evaluación crediticia y control de riesgos influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

**Estrada M. (2007)** en su tesis: *El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada*; en la cual concluye: Los Riesgos existen en toda actividad, se pueden mitigar a través de su identificación y evaluación, pero no eliminarlos. El cumplimiento de los mecanismos de control, así como el desempeño ético de las funciones del Analista de Créditos permitirá mitigar los riesgos. La Administración de riesgos es una práctica importante dentro de las organizaciones cuyas bases se encuentran en la Política establecida por la Alta Dirección. A mayor riesgo “mayor tasa”. Actualmente la Tasa Promedio de Mercado para las operaciones activas en MN es de 22.58 % y la Tasa Promedio de Mercado en ME es de 10.49 %, estas son emitidas por el BCR y supervisadas por la SBS. Las tasas fijadas por cada entidad dependen mucho de la morosidad que tengan y de acuerdo al riesgo que presenten la calidad de sus clientes.

#### **Comentario**

De acuerdo a Estrada M (2007) Los riesgos se pueden mitigar mas no eliminarse. La tasa depende del riesgo (la morosidad), significa que a mayor riesgo mayor es la tasa. El Banco de Crédito del Perú, actualmente cuenta con un adecuado sistema (MIC – Módulo Integral del Cliente) que le permite minimizar el riesgo, además de otras herramientas que utiliza para la evaluación del crédito, y lo refleja a través de sus indicadores de morosidad. Total, Cartera Pesada al 31 de septiembre del 2007 es del 2.8% (incluye vencida y en cobranza judicial) así como las carteras reestructurada y la refinanciada. El "puntaje crediticio" ofrece una velocidad de respuesta de acuerdo con el ritmo de las necesidades financieras. En el crédito al consumo "garantías virtuales": la seriedad, el cumplimiento y la puntualidad son de tanta o más importancia que las garantías reales.

**Coral F. (2010)**, en su tesis: *Análisis econométrico de la morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004-julio 2009*; en la que concluye: La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes. El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio es identificar qué variables internas y del entorno influyen en la calidad de cartera de créditos. Investigaciones anteriores que han tomado en cuenta la importancia de factores agregados y específicos, abordan el tema desde un punto de vista empírico. En esa misma línea, en la presente investigación se han estimado los determinantes de la calidad de cartera de las instituciones financieras y micro financieras peruanas utilizando la metodología de datos de panel dinámicos.

### **Comentario**

Según Coral F. (2010), Si la morosidad tiende a subir, es difícil reducirla, ya que depende del entorno macroeconómico, decisión de sus propios directivos y por la deficiencia en el personal administrativo. Asimismo, la morosidad es un indicador que refleja la calidad de la cartera, pero no es el más apropiado. Como todo indicador presenta también puntos en contra. La tasa de morosidad se estima como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. Es en el denominador donde se sitúa el problema que podría estar escondiendo una situación desfavorable.

**Tenorio M. y Pesantez G. (2010)**, en su tesis: *análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”*; en la cual concluye: Los indicadores de morosidad muestran desde el período objeto de estudio muestran un elevado nivel de cartera improductiva, teniendo un promedio del 10% durante el correspondiente ciclo en análisis. Podríamos concluir que en promedio durante la etapa estudiada por cada 100 dólares prestados a sus clientes 10 dólares no son recuperados de manera efectiva, evidenciando deficiencias en la gestión de colocación, seguimiento y recuperación de los recursos otorgados como créditos. Corroborando los análisis de estados financieros en cuanto al estudio de la morosidad, de acuerdo al análisis de la calificación de la cartera de crédito de la entidad, se aprecia que en la categoría E (perdida) se encuentra un considerable monto del total de la cartera y un eventual castigo de estos importes tendrían una considerable afectación en el nivel de provisiones constituidos por la empresa. El análisis de benchmarking en comparación con las dos cooperativas más representativas a nivel nacional, la cooperativa La Merced no cuenta con un departamento de riesgo, de cobranzas, por ende, el seguimiento y control que hacen a sus operaciones de crédito reflejan resultados poco satisfactorios que se ven evidenciados en la recuperación final de un crédito. De acuerdo a los resultados que presenta el análisis de regresión logística, de las cinco variables incluidas en dicho modelo las variables ingreso, monto y cargas financieras proyectaron un resultado significativo evidenciando su importancia a la hora de otorgar un crédito según el perfil del cliente.

**Comentario:**

Tenorio M. y Pesantez G. (2010), El riesgo crediticio de la Merced es que del 100% de la cantidad prestada solo el 10% regresa sin complicaciones. Debido a que no cuenta con el departamento de riesgo.

**Calderón R. (2014)**, en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional de Trujillo, de la Facultad de Ciencias Económicas de la escuela Académico Profesional de Administración, titulada: *La gestión del Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*, en la que concluye que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA es una institución con más de 30 años en el sector micro financiero y en el año 2013 obtuvo los siguientes resultados, en colocaciones, Caja Trujillo experimento un ligero crecimiento de 7% con respecto al año 2012 producto de la inauguración de nuevas agencias y de la labor realizada por el área de créditos buscando incrementar la base de clientes; este crecimiento no fue suficiente; ya que descendió al cuarto lugar en el ranking de colocaciones debido a la aplicación de políticas ajustadas de colocaciones y a la venta de cartera castigada; en cuanto a la morosidad, Caja Trujillo inicio el periodo 2013 con ratio de mora elevado de 7.36% y termino el 2013 con un ratio de 5.51% producto de los castigos realizados, de la venta de adjudicados, de la venta de cartera a la FOCMAC y de la gestión realizada por el personal de créditos para reducir este indicador. Es de precisar que la venta de cartera y la realización de adjudicados considera los malos créditos destinados al sector inmobiliario que se dio en su momento producto de la inadecuada metodología de evaluación aplicada, toda vez que la Caja Trujillo utilizó el mismo análisis y tecnología crediticia que se emplea para la aprobación de un crédito Microempresaria.

**Comentario:**

Según Calderón R. (2014), la aplicación de políticas ajustadas de colocaciones y a la venta de cartera castigada no genera un crecimiento suficiente en la cartera de clientes y que la morosidad aumento debido a los castigos realizados, de la venta de adjudicados, de la venta de cartera a la FOCMAC y de la gestión realizada por el personal de créditos para reducir este indicador.

**Sacha J. y García J. (2015)**, en su tesis para optar el título profesional de contador público de la Universidad Nacional de Huancavelica, de la facultad de ciencias empresariales escuela académico profesional de contabilidad, titulada: *La Administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de Créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica, periodo 2013*, en la que concluye que la Administración del riesgo es el instrumento efectivo para el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.82, la cual resulta ser Correlación positiva considerable, es decir, existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula. Los resultados de la Administración de riesgos contribuyen en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.75, la cual resulta ser Correlación positiva considerable, es decir, existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 01 de la Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula. La Administración de riesgos genera valor agregado a través de la identificación de estos en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013. El coeficiente de Pearson es de 0.62, la cual resulta ser Correlación positiva media, es decir, existe relación entre las dos variables. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 02 de la Investigación según el coeficiente de Pearson y se rechaza la Hipótesis nula.

#### **Comentario:**

La Administración del riesgo identifica los riesgos lo que genera valor agregado, asimismo los resultados de la Administración de riesgos contribuyen en el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica. Por lo que recomendó implantar una política de préstamos de tal manera que los riesgos de la Recuperación de créditos sean mínimos y no, perjudique la liquidez de la Financiera y que el titular de la Caja Municipal De

Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica priorice la Identificación de los Riesgos de los Recursos Financieros en el otorgamiento de créditos y los administre adecuadamente para así salvaguardar el efectivo. Consecuentemente disminuir la cartera Pesada de la entidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Evaluación y Control de Riesgo Crediticio**

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar. Elaborado por Ms.F.Econ. Félix Campoverde Vélez. Asesor Empresarial y Catedrático Universitario - Universidad Espíritu Santo- Guayaquil. El otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

- 1) Riesgos de liquidez,
- 2) Riesgo de Instrumentación o legal
- 3) Riesgos de Solvencia.

**Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez se refiere a las potenciales pérdidas asociadas a la incapacidad de una entidad para disponer de los fondos necesarios para realizar sus operaciones habituales en cada momento. Se trata de un riesgo inherente a toda entidad crediticia, pues, por lo general ésta presta a plazos mayores que los plazos a los que recibe sus pasivos. De hecho, una parte importante de los pasivos de estas entidades está conformada por obligaciones con el público bajo la modalidad de depósitos a la vista y de ahorros, los cuales en el Perú deben estar disponibles para que sus dueños dispongan de ellos en el momento que mejor juzguen conveniente.

El manejo adecuado de la liquidez también es necesario con el objetivo de que la entidad tenga la capacidad para hacer frente a sus compromisos con sus clientes del activo. Por ejemplo, debe poder cumplir oportunamente con los compromisos derivados de la aprobación de préstamos puntuales y del mantenimiento de líneas de crédito disponibles en general.

Para atender estas y otras obligaciones que tienen con los clientes del activo y los clientes del pasivo, las entidades deben evitar incurrir en pérdidas por la venta inesperada de su portafolio de inversiones. De lo contrario, se les incrementarían los costos a la entidad.

Pero al mismo tiempo, sólo si la entidad tiene una buena posición de liquidez podrá evitar que se incremente la prima de riesgo que le exigen pagar y se refleja en las mayores o menores tasas de interés que pacte para obtener fondos en el mercado.

En orden de prioridades el riesgo de liquidez constituye un factor clave en el éxito de las organizaciones, por cuanto la liquidez, sin duda, es el elemento que permite la sostenibilidad y perpetuidad de la empresa, cualquiera sea su tamaño, sector, o naturaleza.

**Riesgo de Instrumentación o legal**

Por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información).

**Riesgo de Solvencia**

Riesgo de Solvencia: es la probabilidad de incurrir en pérdidas con ocasión del deterioro de la situación financiera de la entidad con la cual se realizan negocios. Esos negocios pueden ser la apertura y depósito en cuenta corriente o ahorros en una entidad financiera, un préstamo, un aval, entre otros. Dentro de este grupo de riesgo se encuentran los siguientes:

Riesgo de Depositarios: Se define como la probabilidad de pérdidas generadas por el deterioro de la entidad con la cual realizaron operaciones tales como depósitos en cuenta corriente, depósitos en cuentas de ahorros o depósitos de cesantías.

Riesgo de emisor: Es la probabilidad de incurrir en pérdidas que tiene el propietario de un título, originadas por el deterioro de la situación financiera de la entidad que ha emitido el instrumento financiero.

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico. La metodología para la administración y control del riesgo crediticio las fases de: identificación, medición, control y monitoreo del riesgo son esenciales para mitigar los riesgos. El Riesgo Crediticio ([ZonaEconomica.com/riesgo crediticio-febrero del 2008](http://ZonaEconomica.com/riesgo-crediticio-febrero-del-2008)).

### **2.2.1.1. Riesgo Inherente**

Según Rodríguez I. (2017) define el riesgo inherente como el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad en particular y de la probabilidad que un choque negativo afecte la rentabilidad y el capital de la compañía.

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma. (Rodríguez I. 2017)

En auditoría, "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. Un riesgo inherente es uno que se encuentra en el ambiente y afecta a varias categorías o clases de transacciones. (Rodríguez I. 2017)

De acuerdo a Bernal F. (2008) el riesgo inherente es la existencia de errores e irregularidades significativas en los EE.FF. antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. Está totalmente fuera de los alcances del auditor externo

### **Riesgo cambiario**

En Perú el riesgo cambiario se asocia fundamentalmente a la volatilidad de tipo de cambio entre el sol y el dólar de los Estados Unidos de América. El riesgo cambiario existe cuando el valor de los activos y pasivos en moneda extranjera se ven afectados por las variaciones en el tipo de cambio. En otras palabras, los pagos que va a recibir por intereses y amortizaciones del papel, están influidos por el tipo de cambio que rija al momento de cada pago. (Belaunde G. 2012)

### **Riesgo de tasas de interés**

Es el riesgo de que la condición financiera de la organización sea adversamente afectada por movimientos en el nivel o la volatilidad de las tasas de interés. Este riesgo comprende dos subtipos de riesgos: Riesgo de Precio y Riesgo de reinversión. (Belaunde G. 2012)

### **Riesgo de mercado**

La Institución aplica la metodología de “Valor en Riesgo” para calcular el riesgo cambiario de las posiciones en moneda extranjera, y la pérdida máxima esperada en base a supuestos de una variedad de cambios en las condiciones de mercado. Además, utiliza indicadores de Ganancias en Riesgo y Valor Patrimonial para monitorear el riesgo de tasa de interés. Estas prácticas, así como los límites establecidos por la Gerencia, permiten a la Institución tomar medidas preventivas que minimicen las posibles pérdidas. (Pedrosa S, 2017, p.07)

#### **2.2.1.2. El Interés Financiero**

De acuerdo a Rodríguez A, (2017) el interés financiero nace cuando se da en préstamo dinero a una persona, este hecho genera riesgos para el prestamista como la demora en el pago, que no paguen el préstamo o que el dinero devuelto no tenga la misma capacidad adquisitiva que cuando se dio el préstamo. La compensación por estos riesgos es el interés financiero, este se fija a través de una tasa porcentual.

#### **Importancia del interés Financiero**

La importancia del interés financiero se da en dos situaciones, la primera es cuando la entidad o persona ingresa el dinero a una cuenta bancaria, el interés se convierte en un indicador de compensación, rentabilidad, beneficio o provecho que se obtendrá por depositar el dinero en el banco, dicho en otras palabras, es como si se le estaría haciendo un préstamo al banco. La segunda situación es cuando la entidad o persona necesita dinero, el interés financiero indicara cuanta compensación o provecho espera la entidad o persona prestamista por habernos prestado el dinero. (Rodríguez A, 2017)

## **Calculo del interés financiero**

Los intereses financieros se calculan por periodo de tiempo, que generalmente son de un mes. Según como se haga el cálculo, se presentan dos tipos de interés: el interés simple y el interés compuesto. (Rodríguez A, 2017)

### **Interés simple**

Su cálculo comprende el periodo de tiempo sobre el capital inicial, sin tener en cuenta los intereses que hayan sido generados durante dichos periodos. Los intereses generados mes tras mes sobre el capital inicial se conocen como capitalización y esta no se tiene en cuenta o no se incluye en los cálculos del siguiente mes, permaneciendo el capital inicial fijo. Supongamos que tenemos un 12% (doce por ciento) de interés anual. Así la tasa o costo diario sería el 12% en 365 días. El interés simple es el que se calcula sobre el “saldo” de la deuda. Para Nuñez E. su cálculo comprende multiplicar el saldo por la tasa de interés anual, luego se divide entre 365 y se multiplica por la cantidad de días que han pasado desde la última vez que se pagaron intereses: (Nuñez E. 2017)

### Ejemplo

Caja Arequipa Sede Tacna había prestado S/21,000 soles a Diego el 18 de febrero de 2017. Han pasado 90 días y él se presenta a pagar. La tasa de interés establecida para la deuda fue del 18%. ¿Cuánto debe pagar el cliente por esta deuda?

Paso 1:

Multiplicas el saldo del capital (S/21,000) por la tasa de interés (18%)

$$S/21,000 * 18 \% = S/3,780$$

Paso 2:

Divides el monto del interés entre 365 y multiplicas por los días (90)

$$S/3,780 \text{ entre } 365 * 90 = S/932$$

Respuesta: Diego tendrá que pagar S/21,932. Son S/21,000 de la deuda y S/932 por 90 días de intereses.

**Interés compuesto:**

En el interés compuesto los intereses producto de la capitalización si se suman al capital inicial y con este resultado se hace el nuevo cálculo de intereses para el mes siguiente. De esta forma obtendremos intereses de los intereses, esta es la capitalización del dinero en el tiempo. La cantidad de tiempo al final del cual capitalizamos el interés se llama período de capitalización y la frecuencia de capitalización es el número de veces al año en que el interés pasa a convertirse en capital inicial por acumulación. (Nuñez E. 2017)

**Ejemplo**

Caja Arequipa Sede Tacna había prestado S/21,000 dólares a Claudia el 1 de marzo de 2017. El plazo para pagar sería 3 meses. El acuerdo firmado fue que Claudia no pagaría los intereses cada mes, sino que se irían “capitalizando” mensualmente. La tasa de interés establecida para la deuda fue del 18%. ¿Cuánto debe pagar Claudia el 31 de mayo?

**Paso 1:**

Multiplicas el saldo del capital (S/21,000) por la tasa de interés (18%)

$$S/21,000 * 18 \% = S/ 3,780$$

**Paso 2:**

Se calcula el interés del primer mes, luego se divide el interés 365 y multiplicas por el número de días del primer mes (marzo tiene 31 días)

$$S/3,780 \text{ entre } 365 \text{ por } 31 \text{ días} = S/321.$$

**Paso 3:**

Se debe calcular el nuevo saldo, sumando el saldo anterior más el interés del primer periodo:

$$S/21,000 + S/ 321 = S/ 21,321$$

Este procedimiento se hace para los otros dos meses. El interés para abril que tiene 30 días será S/315, ya que se calcula sobre S/21,321. El interés para mayo que tiene 31 días será S/331, ya que se calcula sobre S/21,000 + S/321 + S/315.

Respuesta: Claudia tendrá que pagar S/21,967. Son S/21,000 del principal, S/321 de marzo, S/315 de abril y S/331 de mayo.

En el primer ejemplo de interés simple, Diego pagó por la misma deuda, por el mismo plazo y a la misma tasa interés solo S/932. Un 4% menos que Claudia (Nuñez E. 2017).

### **Tipos de Tasas**

De acuerdo a Pacheco J (2013) estas serían los tipos de tasas:

- **Tasa de interés nominal.** Se refiere a la tasa de referencia que es presentada en los préstamos y captaciones de las entidades financieras. Cabe señalar que no necesariamente es el interés verdadero que se paga en una transacción financiera. Solo es una forma de expresar una tasa efectiva, junto con la información de cómo se capitaliza, y no se utiliza directamente en las fórmulas de la matemática financiera. Por ejemplo: 24% anual capitalizable mensualmente. (p.53)
- **Tasa de interés efectiva.** Se refiere a la tasa del interés verdadero que se paga en una transacción financiera. A diferencia de la tasa nominal, sí se utiliza directamente en las fórmulas de la matemática financiera. Por ejemplo: 12% mensual. (p.53)
- **Tasa de interés real.** Se refiere a la tasa de interés que resulta de descontar la tasa de inflación de la tasa de interés nominal. (p.53)

- **Tasa de interés activa.** Se refiere a la tasa de interés que las instituciones financieras cobran por el dinero prestado a sus clientes. Se denomina activa porque se enfoca en las cuentas del activo de las instituciones financieras, ya que, para la institución, el préstamo otorgado es un activo. (p.53)
- **Tasa de interés pasiva.** Se refiere a la tasa de interés que las instituciones financieras pagan por los préstamos que obtienen en el mercado, es decir depósitos, bonos, créditos de otras instituciones u otros productos de características similares. Se denomina pasiva porque se enfoca en las cuentas del pasivo de las instituciones financieras. (p.53)

Cuanto mayor es la diferencia entre la tasa de interés activa y la tasa de interés pasiva, mayor es el beneficio de la institución financiera.

### **2.2.1.3. Evaluación Crediticia**

Morisaki A. (2017), en su artículo sobre nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú, indica que, en un entorno de menor crecimiento de la economía, se hacen evidentes algunos factores que podrían llevar los niveles de deuda de personas y pequeñas empresas a cifras que podrían considerarse elevadas.

#### **a) Desde la oferta**

Existen una serie de factores que explicarían que los niveles de deuda sean considerados altos, entre los que se podrían señalar:

**Prácticas inadecuadas.** Exceso de oferta y esquema de colocaciones de crédito agresivo que buscan una mayor generación de ingresos. Se otorgan productos que no responden a las expectativas o necesidades de los usuarios y por tanto no se ajustan al flujo de caja de las pequeñas empresas, y que tiene relación con el siguiente punto. (Morisaki A. (2017)

**Comportamiento de los asesores de crédito.** La existencia de malos asesores de crédito trae como consecuencia que las colocaciones sean malas y que la morosidad sea elevada desde el origen. Adicionalmente, no existe un registro en el que se distinga a los “buenos de los malos asesores”, los cuales pueden cambiarse de trabajo, de una empresa a otra. De esa manera, el problema de malas colocaciones se puede convertir en un tema de preocupación para toda la industria micro financiera. Un tema importante es que los asesores tienen varios incentivos, principalmente monetarios, para colocar créditos en gran volumen, contando además con los mecanismos para hacerlo, al ser ellos los evaluadores de los créditos. (Morisaki A. (2017))

**Procedimientos empleados.** Por ejemplo, uno de los indicadores para medir la capacidad de repago de las obligaciones crediticias es la ratio cuota/ingreso, el mismo que se calcula con información estimada, esto debido a que la cifra de ingreso es una variable que no se dispone en la mayoría de casos. Tampoco es posible conocer el plazo al que un cliente pactó un crédito a partir de la información del RCC, de modo que en muchos casos el monto de la cuota también debe estimarse. (Morisaki A. (2017))

**Falta de información.** Si bien en los últimos años se cuenta con más información, ésta aún es insuficiente (por ejemplo, no se tiene indicadores de empresas financieras no reguladas), lo cual impide que la entidad que evalúa un crédito pueda realizar una medición adecuada del nivel de endeudamiento y del riesgo de la operación crediticia. (Morisaki A. (2017))

En los casos que es posible obtener información de entidades no reguladas, la calidad de estos datos es una incógnita. Y es que muchas veces, no se tiene el soporte tecnológico o técnico adecuado que dé certeza y valide los datos que se proveen. Finalmente, como hemos señalado líneas arriba, se dispone del RCC que sólo captura información de deuda, pero no de ingreso. Todo ello, sin contar que esta data tiene alrededor de un mes y medio de rezago.

**b) Desde la demanda**

De acuerdo a Morisaki A. (2017) es factible identificar algunas características específicas por parte de los consumidores que contribuyen a generar niveles de endeudamiento altos en el sistema financiero. Entre ellos se puede mencionar los siguientes:

**Educación financiera.**

El bajo nivel de conocimiento limita a los consumidores a tomar decisiones racionales respecto a su capacidad de generar ingresos y la consecuente capacidad de repago de sus obligaciones. Adicionalmente, es importante indicar que muchos clientes que son personas naturales con negocio, no diferencian sus gastos personales y familiares de los generados por la pequeña empresa, utilizando el préstamo para fines distintos a la actividad productiva para el que fue concedido. (Morisaki A. (2017))

**Forma de vida.**

El comportamiento arriesgado está instalado en la forma de vida de algunos clientes, quienes tienen un alto nivel de tolerancia para asumir deudas. El tener comprometido un importante porcentaje de sus ingresos mensuales para repagar sus préstamos no les genera angustia, situación que se agravaría si el flujo de ingresos que reciben se detiene. (Morisaki A. (2017))

**Selección adversa.**

La asimetría de información entre dos partes al iniciar o mantener una relación contractual puede originar lo que se denomina “selección adversa”. Por ejemplo, se pueden otorgar créditos a clientes con buen historial crediticio, pero que pueden ser los más riesgosos, pues podrían estar acostumbrados a endeudarse en el mercado informal para pagar deudas en el formal y en el extremo, cuando el nivel acumulado de deuda sea muy elevado, podría llevar a que terminen en condición de incobrables. (Morisaki A. (2017))

### **c) Factores exógenos**

Existe un conjunto de elementos externos que afectan la capacidad de pago de la deuda, entre los que se puede mencionar eventos de salud, siniestros y desastres naturales, por ejemplo. (Morisaki A. (2017))

### **Medición y mitigación de niveles altos de endeudamiento.**

Si bien existe una norma al respecto por parte de la SBS (Reglamento para la “Administración del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas y la Evaluación y Clasificación del Deudor”), que se cumple de manera estricta, las entidades financieras cuentan con margen suficiente para desarrollar diversas metodologías específicas de gestión y evaluación del endeudamiento. (Morisaki A. (2017))

### **Así, las metodologías de evaluación de endeudamiento son diversas:**

- Modelos de riesgo avanzados y otros que combinan el uso de la información disponible en el RCC, herramientas de los burós de riesgo, modelos psicométricos u otras variantes.
- Evaluación del historial crediticio, la cantidad de acreedores que tiene el cliente al momento de la evaluación, si es aval, si ha incrementado su deuda en el último trimestre o semestre, si viene aumentando su disposición de efectivo, si está pagando el mínimo o está utilizando casi toda su línea de crédito.
- Se realizan análisis de cosechas de los préstamos.
- Capacitación a los asesores y revisión constante de los modelos de otorgamiento de créditos, correcta localización de clientes y monitoreo permanente de la cartera de crédito.
- Comités de créditos y cobranzas.
- Administración de centrales de riesgo propias y modelos de gestión.

De otro lado, hay consenso en que la alfabetización financiera es factor clave para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento.

La educación financiera es fundamental, ya que, si el cliente conoce lo que la entidad le ofrece, puede exigir que ésta se acerque más a su necesidad. Y va incluso más allá que eso, pues la persona debe tener el conocimiento y responsabilidad de elaborar y ceñirse a un presupuesto.

Tomando en consideración estos factores, por ejemplo, debería estar en capacidad de entender cuál es su real capacidad de endeudamiento en el Sistema financiero. Asimismo, es importante que las acciones para promover la educación financiera se realicen a todo nivel y que las empresas financieras - que son las que desarrollan un producto - sean los principales agentes de orientación e información financiera. Por ello se vienen realizando los esfuerzos para que los asesores de crédito estén adecuadamente capacitados; mientras que, con respecto al cliente, se priorizan acciones de educación financiera centradas en los conceptos para planificar el calce de sus ingresos con sus gastos. (Morisaki A. 2017)

### **Aspectos a profundizar**

**a) Generación y recolección de información.** Una de las conclusiones más importantes de este trabajo es que existe escasa información segura y confiable que permita conocer cuáles son los niveles reales de endeudamiento. Por ello, es importante avanzar en ampliar y mejorar la información disponible, tanto en cantidad como en calidad. (Morisaki A. 2017)

**b) Metodologías de medición del endeudamiento.** Se debe analizar la conveniencia de identificar las mejores prácticas en la formulación de la metodología para medir la capacidad de endeudamiento. (Morisaki A. 2017)

**c) Oferta crediticia.** Se requiere indagar las buenas prácticas para la colocación del crédito, en favor del sólido crecimiento de la industria. La propia industria podría trabajar en estudiar las mejores experiencias a nivel internacional que se vienen dando en este tema. También se deben establecer canales y productos para la incorporación de clientes potenciales al sistema (estudiando, por ejemplo, el

flujo de ingresos de la persona de la zona rural) de modo que se reduzca la necesidad de recurrir al prestamista informal. La inclusión financiera se debe dar con productos y servicios novedosos, de calidad y con tarifas competitivas. (Morisaki A. 2017)

**d) Certificación, desempeño y esquema de incentivos al asesor de crédito.** Se requiere establecer los incentivos adecuados al asesor para que éstos no solo estén relacionados con la colocación del crédito, sino también con la evolución del mismo y con el impacto positivo del dinero otorgado en el bienestar económico del cliente. Se podrían revisar las mejores experiencias nacionales e internacionales y aplicar la que mejor se ajuste a nuestra industria financiera. (Morisaki A. 2017)

**e) Educación Financiera.** Es importante que se desarrollen iniciativas de educación financiera con indicadores y con responsables claramente identificables, con información que incentive actitudes que se traduzcan en un comportamiento financiero sostenible a largo plazo. Al respecto es relevante revisar las experiencias de los países considerados entre los mejores por sus buenas prácticas en educación financiera. Estas experiencias deben incluir además herramientas de medición que pueden ser útiles para el seguimiento de los logros en conocimientos, actitudes y comportamiento financiero. (Morisaki A. 2017)

Según a Belaunde G. (2012) en su artículo sobre crónica de un Sobreendeudamiento Anunciado indica que se supone, en buena práctica de gestión del riesgo crediticio, que a esos clientes potenciales hay que haberlos visitado y analizado antes. Ofrecer créditos de esa manera a las empresas es una mala práctica de gestión del riesgo crediticio, que puede llevar al sobreendeudamiento de numerosas microempresas y pequeñas empresas, pues además los montos son ofrecidos sin un verdadero análisis de la capacidad de pago del cliente. Es algo de lo que ya me habían alertado a principios de año varias entidades micro financieras. Poco después, alguien me afirmó que eso era anecdótico y un “chisme”, pero desgraciadamente no es así; si varias entidades

financieras operan de esa manera, no lo es, y no lo sería tampoco si una sola lo hace si es un jugador importante en el mercado, o si es uno nuevo y aún pequeño, pues su éxito en términos de penetración del mercado puede llevar a otros a imitarlo. En su momento, los reguladores norteamericanos también consideraron las informaciones sobre el desarrollo de los créditos hipotecarios subprime como algo anecdótico, y varios europeos vieron así las informaciones sobre el hecho que varios de sus bancos estaban adquiriendo grandes cantidades de títulos tóxicos basados en esos créditos. Se diría que parece extenderse para el crédito a Mypes el uso de scores basados antes que todo en el comportamiento de pago histórico. Esta sería una evolución preocupante pues el número de Mypes sobre-endeudadas debería ir en aumento, sobre todo si se añade que muchas veces sus propietarios están recibiendo también créditos de consumo que en la práctica vienen a añadirse a las deudas de esas micro y pequeñas empresas. Esto es algo que no se condice con normativas de la SBS relativas a la gestión de riesgo de crédito (Resolución N° 3780-2011, que dedica un párrafo al crédito a ese tipo de empresas, y una circular anterior sobre información financiera mínima, que obliga a usar el análisis de flujo de caja, una técnica básica del análisis del riesgo crediticio, aún más vital en el caso de las microempresas y pequeñas empresas). Y por supuesto, incumple totalmente con la Resolución N° 6941-2008 sobre la gestión del riesgo de sobreendeudamiento minorista. Podemos estar creándonos, a nivel macro, un serio problema a futuro, aún con un escenario en que la economía siga creciendo favorablemente. Y si este crecimiento se hace más lento, podríamos conocer un fuerte aumento de la morosidad de esos créditos en poco tiempo. (Belaunde G. 2012)

### **2.2.2. Nivel de Morosidad**

De acuerdo a Aguilar G. y Camargo G. (2004) El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es el “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. El indicador de cartera atrasada se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. El indicador de cartera de alto riesgo es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales. (Aguilar G. y Camargo G. 2004)

El indicador de cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que, para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo éstas) como cartera atrasada. (Aguilar G. y Camargo G. 2004)

Lira J. (2014), indica que, si bien ambos indicadores son menores a los del sistema de cajas, se distancian del rango adecuado para las instituciones con clasificaciones de riesgo similares al de la Caja de Arequipa.

Si bien la clasificadora de riesgo Apoyo & Asociados Internacionales (AAI) destaca que una de las fortalezas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa (CMAC Arequipa) es “la cierta estabilidad en su plana gerencial, independiente del gobierno municipal de turno”, advierte como un riesgo el deterioro de sus indicadores de morosidad y de calificación de cartera.

En su informe anual sobre esta empresa, indica que esta imperfección se extiende por encima de los rangos que venía mostrando en los últimos años. Así, los ratios de cartera de alto riesgo y de cartera pesada pasaron en el 2013 a 6.7% y 7.7%, respectivamente, desde un 5.4% y 6.3%, respectivamente, de fines del 2012. Los ratios de morosidad y de calificación de cartera son menores a los del sistema de cajas, pero “se distancian del rango adecuado para las instituciones con clasificaciones de riesgo similares al de la CMAC Arequipa”, anota la entidad asociada a la consultora internacional Fitch Ratings. (Lira J. 2014)

No obstante, espera que la Caja muestre a fines de este año indicadores de cartera morosa y de calificación de cartera similares a los del cierre del 2013 y que en el 2015 registre una mejora significativa, aunque también anota que “una acción negativa en las clasificaciones de riesgo de la institución se gatillaría si continúa el deterioro de los indicadores de morosidad y de calificación de cartera por encima de los niveles proyectados a fines del 2014”. (Lira J. 2014)

De ocurrir esto, se afectaría el adecuado comportamiento de la rentabilidad y de los indicadores de cobertura de cartera, y agrega que “se podría gatillar una acción negativa si la Caja, la cual es una empresa estatal, se viera afectada por algún tipo de injerencia política que impacte de consideración en su desarrollo” (Lira J. 2014)

#### **2.2.2.1. Cumplimiento de políticas internas**

Es política de la Caja Arequipa brindar constante capacitación a sus empleados, incrementando las horas de capacitación. Este esfuerzo tiene como único fin estimular el desarrollo de una cultura de liderazgo de calidad superior para favorecer el logro del máximo potencial y efectividad de su equipo de trabajo, consolidando a su vez un proceso sostenido en el mejoramiento de la calidad de atención a nuestros clientes y en el servicio personalizado que caracteriza su gestión empresarial como líderes en Micro finanzas. La Caja Arequipa, es reconocida como una Institución sólida y con respaldo, sustentada en el

compromiso del equipo que lo conforma por su alto grado de profesionalismo basado en sus valores éticos y morales, orientada a la obtención de resultados y la satisfacción del cliente. Esto se logra con funcionarios motivados y con una cultura organizacional que se desenvuelve en un ambiente de mejora continua. Actualmente somos 2,584 los trabajadores que conforman esta gran familia, creciendo constantemente gracias al fuerte crecimiento de la Caja Arequipa cuya cobertura se amplía a cada vez más ciudades en el país con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes. En la ciudad de Arequipa, su sede principal, cuenta con una Gerencia Mancomunada la cual está conformada por tres gerencias: Negocios, Administración y Operaciones, Finanzas y Planeamiento quienes ejercen la representación legal de la Empresa y actúan de manera mancomunada, tomando acuerdos en Comité de Gerencia siendo responsables de la marcha administrativa, económica y financiera. Son aceptados y autorizados por la FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros. (Caja Arequipa, 2017)

#### **2.2.2.2. Cartera pesada**

Según la Superintendencia de banca y seguros y AFP la cartera pesada corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. (Superintendencia de Banca, seguros y AFP, 2019)

De acuerdo a Ramirez (2014) el principal factor de riesgo en esta institución es la calidad de la cartera al haberse incrementado la cartera atrasada y la cartera pesada en los últimos tres años por lo que podemos atribuir como el problema más importante de la entidad, debido a las fallas en el control de riesgos de las colocaciones, es decir mala evaluación de la cartera. El problema es generado por la política de recuperación crediticia ya que no es la adecuada, sino, claramente deficiente porque se ha incrementado los ratios de cartera atrasada y cartera de alto riesgo en los tres últimos años.

De acuerdo a Bustamante & Bustamante (2018) la cartera de pesada/Créditos directos y contingentes

Es el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

## **Causas de la calificación deficiente**

### **1. El cliente intenta demorar el pago lo máximo posible**

De acuerdo a Castillo J. (2017) esta es la causa más frecuente de demora en los cobros. Los clientes siempre intentarán pagar lo más tarde posible ya que esto hace a la salud financiera de sus propios negocios: cobrar temprano y pagar tarde. Las excusas son muy variadas: no recibí la factura (incluso cuando tenemos su acuse de recibo), estoy esperando el pago de otro cliente, el pago ya salió y se debe haber demorado el banco, etc. Esto se hace más grave aún si tus productos o servicios no son críticos para tus clientes, o si son fácilmente reemplazables.

### **2. El cliente no tiene presente el pago**

Algunos clientes reciben la factura y la dejan a un lado ya que aún queda tiempo para el vencimiento. No se programan ningún recordatorio para realizar el pago, de hecho, esperan que tú les hagas recordar cuando se acerque la fecha de vencimiento. (Castillo J. 2017)

Otros clientes tienen procesos administrativos desordenados y la factura se pierde en el circuito administrativo del cliente, no llegando a las manos de quien se ocupa de realizar los pagos a proveedores. Cualquiera sea el caso el pago no se realizará hasta que alguien le avise al cliente que está pendiente. (Castillo J. 2017)

### **3. El cliente presentó una disputa a la factura**

Cuando un cliente recibe una factura que entiende es incorrecta, éste presenta una disputa y queda a la espera de una respuesta por parte tuya. Hasta que la disputa no haya sido resuelta el cliente no realizará el pago. Las disputas suelen deberse a errores internos en alguna parte del proceso de tomar el pedido, entregar el pedido y emitir la factura. Algunos ejemplos pueden ser que han aplicado mal la lista de precios, se facturaron productos / servicios por cantidades equivocadas, o que algunos de los productos entregados estaban defectuosos. (Castillo J. 2017)

#### **4. El cliente no recibió la factura o la recibió tarde**

Algunas veces es verdad que el cliente no recibió la factura, o que la recibió cuando la fecha de vencimiento estaba muy próxima. Esto es algo en lo que no puedes fallar. (Castillo J. 2017)

#### **5. El cliente no tiene capacidad o voluntad de pago**

En este caso el problema estuvo al inicio del proceso, en el momento en que se aprobó darle crédito comercial al cliente. Llegado a esta situación no hay mucho que hacer más que tomar acciones legales con el cliente, aunque algunas veces el costo de avanzar por esta vía no se justifica dado el monto de la factura. (Castillo J. 2017)

#### **2.2.2.3. Cartera vencida**

El monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. La desaceleración en el crecimiento de la economía, sumado a los riesgos de sobreendeudamiento y la demora por parte de las entidades micro financieras en la aplicación de parámetros más rigurosos para la evaluación de los riesgos continúa viéndose reflejado en el deterioro de la calidad crediticia de estas últimas. (Bedregal G. y Tejada M. 2015)

#### **La cartera vencida.**

Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. El 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez. Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de

crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente. (Silvestre S. 2014)

En este sentido, el objetivo de cobranzas de la cartera vencida es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente. (Silvestre S. 2014)

Difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros. (Silvestre S. 2014)

### **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS**

Del Glosario de indicadores financieros SIBOIF (2017), se tiene los siguientes conceptos:

**Activos Improductivos Brutos / Activos Totales:** Relaciona los activos improductivos brutos, sin incluir las provisiones por crédito e inversiones en función de total de activos.

**Activos Improductivos Netos / Activos Totales:** Relaciona los activos improductivos netos, sin incluir las provisiones por crédito e inversiones en función de total de activos.

**Cartera de Créditos Bruta:** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una Institución Financiera (vigente, reestructurada, vencida y en cobro judicial) sin incluir la provisión para créditos incobrables.

**Cobertura de la Cartera de Créditos Improductiva:** Establece la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera morosa de la institución financiera. Generalmente, la cobertura de la cartera improductiva deberá ser igual o mayor al 100% de la misma.

**Cobertura de la Cartera de Créditos Bruta:** Establece la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera total de la institución financiera.

**Cartera de Riesgo / Cartera Bruta:** Determina el porcentaje de cartera que ha tenido algún tipo de deterioro crediticio (Créditos Prorrogados, Créditos Reestructurados, Créditos Vencidos y Créditos en Cobro Judicial) entre el total de la cartera de créditos.

**Composición de la Cartera:** Mezcla de la cartera de crédito bruta para identificar el rubro que presenta más peso sobre el total de la misma.

**Concentración de la Cartera de Crédito Bruta por Actividad Económica:** Mezcla de la cartera de crédito en dependencia de la concentración de los recursos prestados a los diferentes sectores económicos.

**Cuota de mercado de créditos bruta:** Porcentaje que cada institución financiera tiene del total de la cartera de créditos bruta

**Grado de Absorción del Margen Financiero Bruto:** Permite evaluar en qué proporción los gastos de operación consumen el margen financiero bruto.

**Grado de Absorción del Margen Financiero Neto:** Permite evaluar en qué proporción los gastos de operación consumen el margen financiero, luego de netear la provisión por contingencia de cartera y desvalorización de activos.

**Índice de Morosidad Bruta:** Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta sin netear la provisión para contingencia de cartera.

**Índice de Morosidad Neta:** Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta neta de provisión para contingencia de cartera.

**Razón de Endeudamiento:** Mide la proporción de los recursos ajenos proporcionados por los clientes y acreedores frente a los recursos propios. Define el factor de expansión del negocio al limitar la capacidad de los bancos para levantar fondos prestables (captaciones y otros financiamientos) del mercado financiero. Cuanto mayor sea este coeficiente, expresado en número de veces del patrimonio, más endeudada estará una entidad bancaria y más limitada será su capacidad para incrementar sus operaciones pasivas y mantener su posición competitiva en el mercado. Cuanto más bajo se presente este coeficiente, mayor será la probabilidad de utilizar el capital del banco para promover el negocio de intermediación financiera.

**Total Activos Improductivos Netos:** Aquellos activos cuya renta financiera es nula o igual a cero netos de provisión. Entre estos están todas las inmovilizaciones del activo: cartera de crédito en mora y en cobro judicial; el encaje legal no remunerado, activos fijos, otros activos y todas aquellas cuentas incobrables o de dudosa cobrabilidad que pueden implicar pérdidas.

**Vulnerabilidad del Patrimonio:** Coeficiente que relaciona la cartera de crédito improductiva (créditos en mora > 90 días y en cobro judicial) con los recursos propios de la entidad. Permite determinar la debilidad en el patrimonio de las instituciones financieras, a razón de los riesgos en el retorno de las colocaciones crediticias que presentan morosidad y cuyo monto excede las provisiones para contingencias.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

Existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- a. El riesgo inherente influye de manera significativa en el nivel de morosidad de Caja Arequipa - Sede Tacna.
- b. Los intereses financieros influye de manera significativa en el nivel de morosidad de Caja Arequipa - Sede Tacna.
- c. La evaluación crediticia y control de riesgos influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna.

#### **3.2. VARIABLES**

##### **3.2.1. Variable Independiente:**

###### **Evaluación y control de riesgo**

El riesgo Crediticio es un riesgo inherente a la realización de operaciones financieras debido a la incertidumbre que existe al momento de ser realizadas, en tal sentido, es de vital importancia que los métodos de evaluación que se utilizan sean precisos, confiables y permitan mitigar el riesgo crediticio (morosidad), para lo cual se deben establecer controles en todo el proceso de otorgamiento de créditos (capacitaciones, bloqueantes en el sistema, Comités de Créditos), con la finalidad de identificar las causas que generan dicha morosidad. (Perez, 2017)

### 3.2.1.1. Indicadores

X1. Riesgo Inherente

X2. Intereses Financieros

X3. Evaluación crediticia y control de riesgos

### 3.2.1.2. Escala de medición

Categoría Ordinal

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

En esta escala se asignan números a las unidades estadísticas, reflejando así los diferentes grados de propiedad o atributo en estudio. Por lo tanto, la escala ordinal indica la posición relativa, no la magnitud de las diferencias entre los objetos.

### 3.2.2. Variable Dependiente:

#### Nivel de Morosidad

Se define la morosidad como la lentitud, demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la Cartera pesada, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado. (Cutipa, 2016)

### 3.2.2.1. Indicadores

Y1. Cumplimiento de políticas internas

Y2. Cartera pesada

Y3. Cartera Vencida

### 3.2.2.2. Escala para la Medición de la variable:

Categoría Ordinal:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

En esta escala se asignan números a las unidades estadísticas, reflejando así los diferentes grados de propiedad o atributo en estudio. Por lo tanto, la escala ordinal indica la posición relativa, no la magnitud de las diferencias entre los objetos.

## 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo se considera como una Investigación aplicada de acuerdo a la clasificación que siguen Ander-Egg y Bunge. Se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos; asimismo es descriptivo, luego explicativa y finalmente correlacionada de acuerdo a la finalidad de la investigación.

## 3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizará el diseño no experimental, correlacional, porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Responde al diseño no experimental porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios correlacionales ya que procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables.

En la presente investigación se empleará el método descriptivo, el mismo que se complementará con el estadístico, (Hernández Sampieri, 2010).

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.5.1. Unidades de Estudio**

Para el presente trabajo de investigación se considera como unidad de estudio a la Caja Arequipa Sede Tacna, periodo 2017.

#### **3.5.2. Población**

La población del presente trabajo de investigación estará constituida por el **siguiente** cuadro:

<b>Área de Créditos</b>	<b>Cantidad</b>
Control de Créditos	05
Cobranzas	05
Analistas de Crédito	15
Gerentes de Agencia	04
Gerente Regional	01
<b>Total</b>	<b>30</b>

#### **3.6.3. Muestra**

Como muestra se consideró el 100% de la población por ser pequeña.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. Técnicas**

##### **Encuesta**

Es una de las técnicas de recolección más usadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Hernández, 2000).

Las encuestas se realizaron al personal del Área de Créditos de Caja Arequipa de Tacna en el año 2018, quienes proporcionaron datos sobre la variable independiente: Evaluación y control de riesgo crediticio y la variable dependiente: Nivel de Morosidad.

### 3.6.2. Instrumentos

#### Cuestionario

Por cada variable se diseñó un conjunto de preguntas de tipo cerrada las cuales se organizaron sistemáticamente en un orden lógico de manera que facilite la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador.

Las preguntas cerradas contienen alternativas de respuestas que fueron delimitadas pudiendo seleccionar solo una o categoría de respuesta. Las preguntas dieron la oportunidad al entrevistado de profundizar sobre los motivos de su comportamiento, estas preguntas se codificaron una vez conocidos las principales tendencias de respuesta de los sujetos a las que se aplicó el instrumento.

## 3.7 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

El soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos. Asimismo se utilizó el Spearman para medir la relación de las variables

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

n= número de puntos de datos de las dos variables

di= diferencia de rango del elemento “n”

El Coeficiente Spearman,  $\rho$ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

Un valor de +1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación de rango

Un valor 0 en  $\rho$  significa que no hay asociación de rangos

Un valor de -1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Para aplicar la correlación de Spearman se requiere que al menos las variables estén medidas en al menos escala ordinal, es decir, de forma que las puntuaciones que la representan puedan ser colocadas en dos series ordenadas.

Una generalización del coeficiente de Spearman es útil en la situación en la cual hay tres o mas condiciones, varios individuos son observados en cada una de ellas, y predecimos que las observaciones tendrán un orden en particular. Por ejemplo, un conjunto de individuos puede tener tres oportunidades para intentar cierta tarea, y predecimos que su habilidad mejorara de intento en intento.

El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. No está afectada por los cambios en las unidades de medida

Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Existen dos métodos para calcular el coeficiente de correlación de los rangos: uno señalado por Spearman y otro, por Kendall. El  $r$  de Spearman llamado también Rho de Spearman es mas fácil de calcular que el Kendall.

## CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL/ CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA FOCALIZADO

#### Presentación del nudo crítico (Fotografías del caso específico)



*Figura 7: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa*

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, fueron creadas por el D.L. 23039, norma que regulaba el funcionamiento de las Cajas Municipales ubicadas fuera del perímetro de Lima y Callao. En mayo de 1990 fue promulgado el D.S. 157-90EF, el cual adquiere jerarquía de ley por el Decreto Legislativo 770 en 1993. En la actualidad la ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro promulgada en diciembre de 1996, dispone en su quinta disposición complementaria que las cajas municipales como empresas del sistema financiero sean regidas además por las normas contenidas en sus leyes respectivas.

Las cajas municipales como empresas financieras están supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre encaje y otras normas obligatorias, así mismo de acuerdo a ley son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos. La Ley General permite el crecimiento modular de operaciones de las instituciones financieras, así la Caja Arequipa, es la única institución no bancaria que cumple con los requisitos exigidos para poder operar nuevos productos y servicios, según lo dispone el art. 290 de la Ley General.

## **4.2 ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS**

### **4.2.1 Causas**

- **Producto de alto riesgo**

Caja Arequipa ofrece varios productos que buscan satisfacer las necesidades de sus clientes; sin embargo, entre ellos se ofrece créditos a personas naturales que cuentan con un ingreso diario relativamente estable y fijo, pero que no se encuentra registrado formalmente, por lo que no pueden acceder al financiamiento regular de trabajadores de quinta categoría. Por lo general, este tipo de personas son empleadas en centros comerciales, mercados, vehículos de transporte público u otros; es el caso del Crédito Credioficio, En tal sentido, es función del Analista de Créditos minimizar el riesgo crediticio, realizando una adecuada evaluación socioeconómica financiera, para evitar que estos clientes caigan en mora en las primeras cuotas, considerando que no existe una garantía real que avale el crédito, y que los requisitos que se solicitan son mínimos.

- **Inadecuada Evaluación de Créditos**

El Analista de Créditos tiene la función de levantar información socioeconómica financiera y familiar por medio de visitas domiciliarias o al negocio del cliente y validar dicha información con personas allegadas tomando la responsabilidad por la veracidad de los datos recolectados y el destino del crédito; sin embargo, no se realiza una adecuada evaluación, ni

las visitas correspondientes. En tal sentido, el no evaluar correctamente la capacidad de pago del cliente, es que se generan las deudas y así aparecen aún más deudores aumentando la morosidad de la compañía.

Así una de las deficiencias más comunes es la inadecuada evaluación del entorno familiar, donde se identifican las siguientes situaciones:

- En las evaluaciones solo se considera al titular, no considerando a los hijos dependientes ni al cónyuge, a pesar que en evaluaciones anteriores si han sido considerados, logrando con esto reducir los egresos, obteniendo un mayor resultado neto.
- Los Analistas de Créditos no dan la debida importancia al rubro de gastos familiares, los cuales son subestimados y no se ajustan a la realidad.
- En la hoja de trabajo no se consiguen todos los datos solicitados que permitirían una mejor evaluación,
- Los analistas de créditos no realizan ningún comentario con respecto al rubro de gastos familiares.
- No se encuentra ningún comentario por parte del Analista de Créditos con respecto a este rubro.
- No hay un adecuado cruce de información en las visitas que realizan los Analistas de Créditos, donde se podría determinar la idiosincrasia y el nivel de vida de los clientes.
- Los miembros del Comité de Créditos no vienen revisando correctamente el detalle de los Gastos Familiares consignados por los Analistas Evaluadores.
- No existe razonabilidad ni consistencia en los montos consignados en los rubros que conforman los Gastos Familiares
- Evaluaciones muy superficiales en los rubros que conforman los Gastos Familiares.

- **Falta de Control en Comité de Créditos**

Los créditos son presentados en Comité de Créditos, con la finalidad de identificar riesgos internos de manera oportuna; siendo este un filtro en el cual se deben revisar que los créditos se ajusten a las normas internas, teniendo la potestad de aprobarlos o denegarlos; sin embargo, no se realiza una adecuada revisión de la evaluación crediticia realizada por los Analistas de Créditos, ni se presta atención a los documentos presentados por los clientes, teniendo como resultado créditos aprobados con evaluaciones deficientes y documentación no fidedigna.

- **Desconocimiento de la Normativa Interna**

Caja Arequipa, cuenta con un intranet, en el cual se encuentran publicadas todas las normas internas referentes al otorgamiento de créditos; sin embargo, algunas son muy ambiguas, lo cual permite que los Analistas de Créditos utilicen su criterio al momento de la evaluación de Crédito.

- **Cultura de Pago**

Algunos clientes no cuentan con la información necesaria y el conocimiento suficiente para comprender la relevancia que implica el cumplimiento de las fechas estimadas de cada pago. Para brindar una solución hacia estos deudores, la compañía puede implementar una serie de medidas para advertir de manera inteligente a dichos clientes sin perder de vista el tipo de formación que necesitan recibir para aceptar las condiciones de pago.

Cabe indicar que las causas antes mencionadas, han sido identificadas en los Informes presentados por el Área de Auditoría, en tal sentido para tener una visión más amplia, al año se realiza una auditoría por Agencia, tomando una muestra de 119 créditos; sin embargo, lo más preocupante, es que a pesar que se realizan revisiones permanentes, se siguen encontrando las mismas observaciones año tras año, siendo estas en algunos casos de los mismos Analistas de Créditos, así tenemos las siguientes deficiencias:

- Documentos no fidedignos (Boletas de Pago, Constancias de Trabajo, Recibos por Honorarios, Actas de Posesión, Recibo de Servicios, entre otros)
- No se ha realizado una correcta evaluación del entorno familiar del titular.
- Tipo de producto no guarda relación con el destino del crédito.
- Irregularidades en la evaluación socioeconómica del titular.
- Falta evidencia de la visita correspondiente a la actividad económica evaluada.
- Falta evidencia de los cruces de información.
- Crédito otorgado sin considerar las normas internas.
- Falta informe de la entrevista sostenida con el propietario de la vivienda.
- Falta sustento de la experiencia mínima en la actividad económica evaluada.
- Recibo de servicio público se encuentra desactualizado.
- Ingresos y actividad económica se encuentran sustentados con documentación que presenta irregularidades.
- Entre otras.

#### **4.2.2 Consecuencias**

Los bancos son básicamente intermediarios financieros que obtienen dinero de terceros, sea por ahorros o créditos tomados de otras entidades, y lo prestan a quienes lo solicitan y cumplen con los requerimientos establecidos. El incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos. También hay consecuencias para las entidades financieras, y en general para todo el sistema si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

El nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas, en nuestro caso, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Por esta razón, un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera.

El aumento de las provisiones y la reducción de la rentabilidad conducen al encarecimiento del costo del crédito, por lo cual los clientes que sí cumplen con sus pagos y los nuevos clientes se verán afectados con mayores tasas de interés por los préstamos que soliciten. A menos que la entidad bancaria decida asumir la pérdida de rentabilidad.

Los bancos y otras entidades financieras, como parte de su política, establecen los procedimientos a seguir para tratar los créditos con problemas. Ello implica establecer responsabilidades internas, plazos o incluso alternativas de refinanciamiento, dando facilidades a algunos clientes y evitando que un crédito con problemas impacte negativamente en el riesgo de la entidad.

### **4.3 DIFICULTAD A RESOLVER**

Las alteraciones producidas en el entorno financiero global como consecuencia de la crisis, van a obligar a las entidades de crédito y a las cooperativas de crédito en particular, a adoptar cambios internos de tipo estratégico significativos, si quieren seguir siendo competitivas. Cuando las estrategias pierden capacidad para orientar la posición estratégica de la organización, se produce una desviación estratégica o gap estratégico, que de no ser neutralizado puede acabar deteriorando el rendimiento de la empresa. Para mantener su sincronía con el entorno y, por ende, seguir siendo eficaces, las empresas han de adaptar su estrategia a las nuevas circunstancias. Generalmente, los cambios estratégicos se suceden lentamente y de forma constante, pero cuando éstos no se producen durante un espacio prolongado de tiempo o cuando los cambios externos son intensos debidos, por ejemplo, a una fuerte crisis económica, las organizaciones se ven obligadas a realizar cambios radicales

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **ESTABLECER CONTROLES EN EL SISTEMA BANTOTAL PARA MINIMIZAR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA AREQUIPA - SEDE TACNA**

#### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Una de sus principales fortalezas de la Caja Arequipa, es la calidad del servicio y la variedad de sus productos que brinda, con el propósito de mantenerse y seguir creciendo en el mercado.

Se hace urgente la implementación de controles los cuales debe estar alineados a la normativa interna de Caja Arequipa y parametrizados en el Sistema Bantotal, con la finalidad de tener un filtro adicional al Comité de Créditos, de tal manera que se realicen evaluaciones socioeconómicas y financieras razonables lo cual permitirá minimizar el riesgo de irrecuperabilidad de los créditos, y disminuir el índice de morosidad.

En primer lugar, se debe parametrizar en el Sistema Bantotal los gastos familiares, para lo cual se deberá segmentar las agencias por zonas y realizar encuestas para poder determinar los promedios de: alimentación, educación, servicios, recreación, alquileres, entre otros. Teniendo estos datos podremos parametrizar dichos gastos en el sistema, con la finalidad de que se ingresen gastos coherentes y acordes a la zona donde vive el cliente. En tal sentido, la provisión en ese rubro será más real, lo que a su vez ayudará a minimizar el riesgo crediticio, puesto que no se subvaluaran los egresos.

## **CAPITULO VI**

### **RESULTADOS**

#### **6.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

En el trabajo de campo se efectuó las encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario con 24 preguntas, 12 preguntas por la variable independiente y 12 por la variable dependiente dirigidos a los Analistas de créditos, Gerentes de Agencia, Personal del Área de Cobranzas, Control de Créditos; y, Gerente Regional a cargo de Caja Arequipa Sede Tacna, para determinar la relación de la evaluación y control de riesgos de los créditos otorgados.

#### **6.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para la recolección de datos se hizo previamente la validación de los ítems (24 preguntas). En el caso de la validez se construyó un instrumento para la revisión por parte de los expertos, para verificar:

- La claridad del instrumento, si esta formulado con el lenguaje apropiado.
- Objetividad, si esta expresado en conductas observables.
- Actualidad, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.
- Organización, existe una organización lógica.
- Suficiencia, comprende los aspectos en cantidad y calidad.
- Intencionalidad, adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.
- Consistencia, basado en el aspecto teórico científico.
- Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.
- Metodología, la estrategia responde al propósito del diagnóstico.
- En el caso de la confiabilidad se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor de 0.867 tal como lo señala el cuadro exportado. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

### 6.3. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	24

## Variable Independiente: Evaluación y control de riesgo crediticio

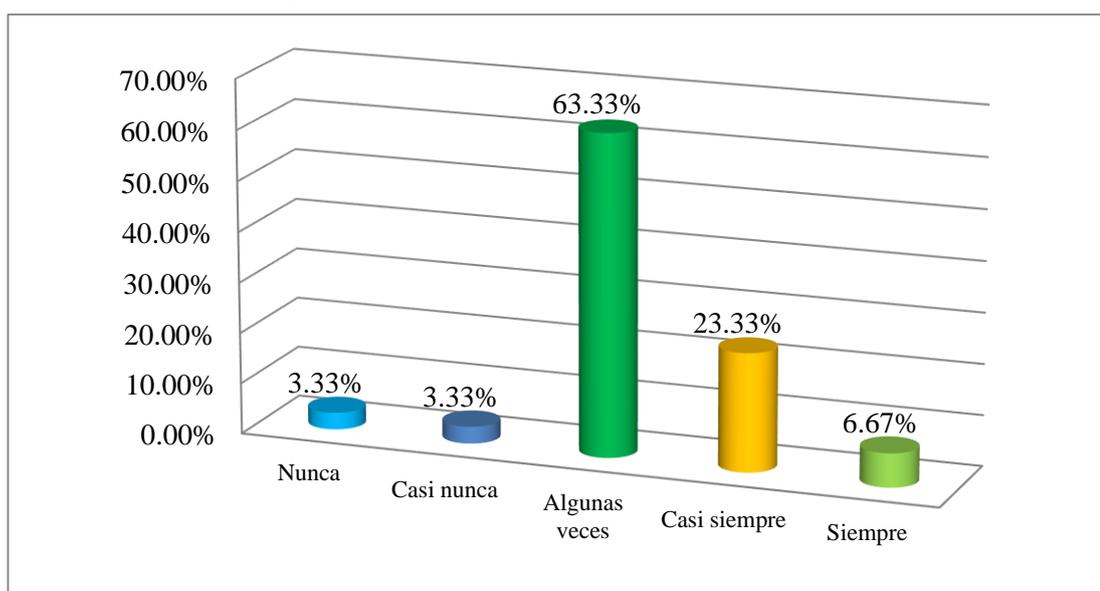
### Riesgo Inherente

**Tabla 6**

*La falta de evaluación de riesgos genera problemas de liquidez*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	1	3.33%
Algunas veces	19	63.33%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	2	6.67%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 8:** La falta de evaluación de riesgos genera problemas de liquidez

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

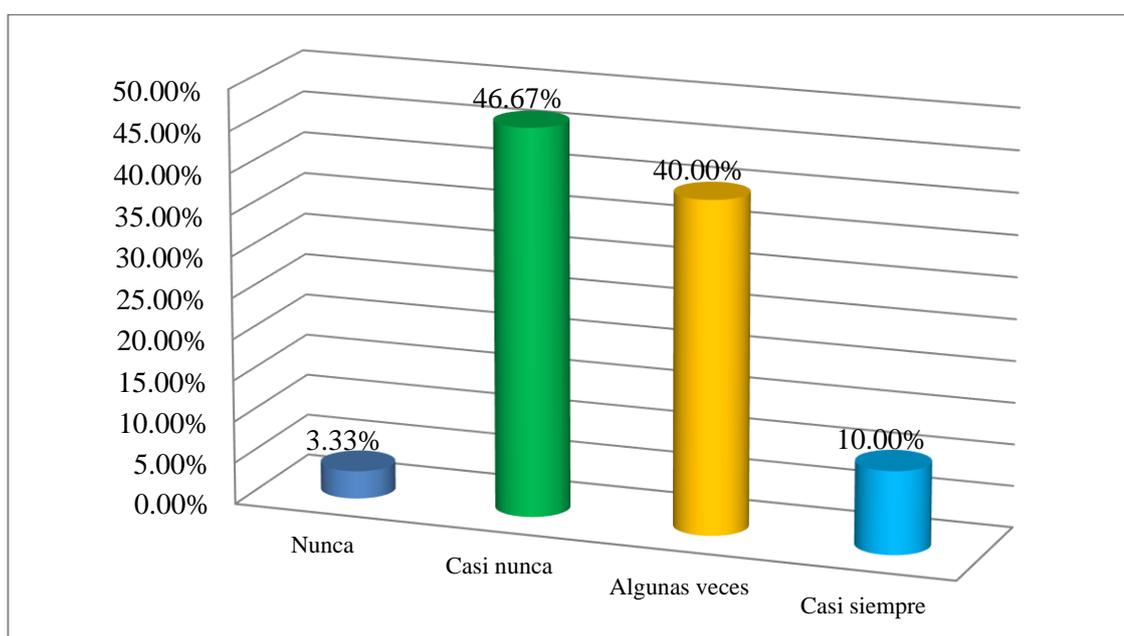
Al evaluar si la falta de evaluación de riesgos puede generar problemas de liquidez en la empresa, se observa que el 63.33% manifestó algunas veces, el 23.33% manifestó casi siempre, el 6.67% manifestó siempre, mientras que el 3.33% respondió nunca y otro 3.33% casi nunca.

Por lo analizado se desprende que las deficiencias o falta de evaluación de riesgos si puede generar problemas de liquidez en Caja Arequipa – Sede Tacna.

**Tabla 7***Considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	14	46.67%
Algunas veces	12	40.00%
Casi siempre	3	10.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 9:** Considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

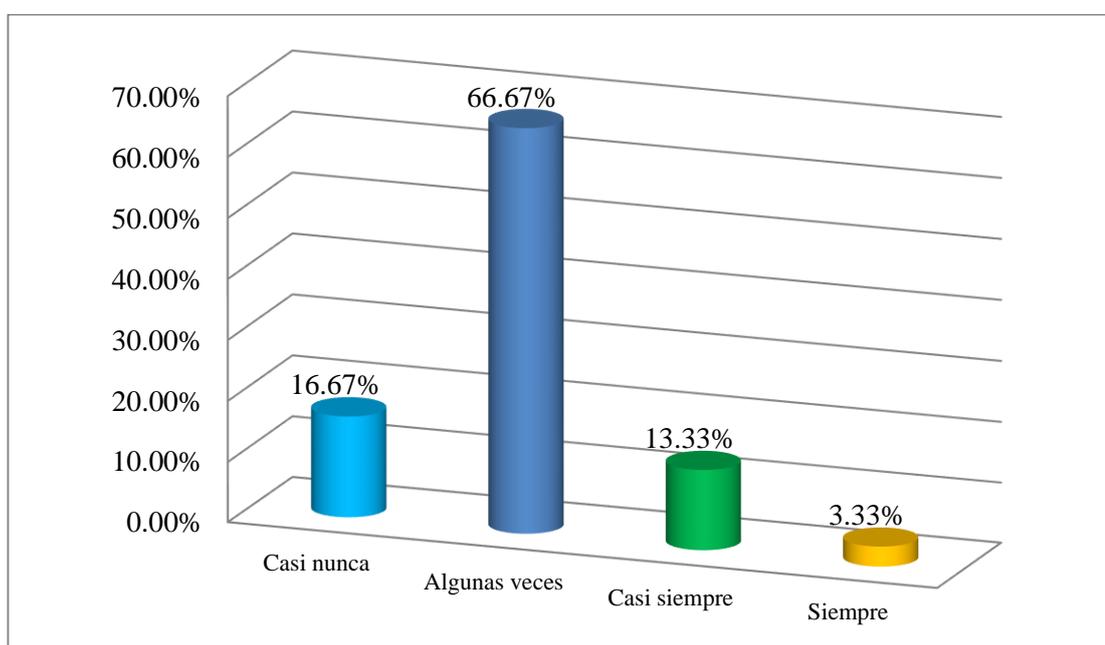
Con relación a si se considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos otorgados, se observa que el 46.67% respondió casi nunca, el 40% algunas veces, el 10% casi siempre y finalmente el 3.33% manifestó que nunca.

Lo que nos da a entender que la tasa de interés y el tipo de cambio no son de gran importancia en los créditos otorgados por la Caja Arequipa – Sede Tacna.

**Tabla 8***Variación de los precios del mercado influyen el patrimonio*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	16.67%
Algunas veces	20	66.67%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 10:** Variación de los precios del mercado influyen el patrimonio

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

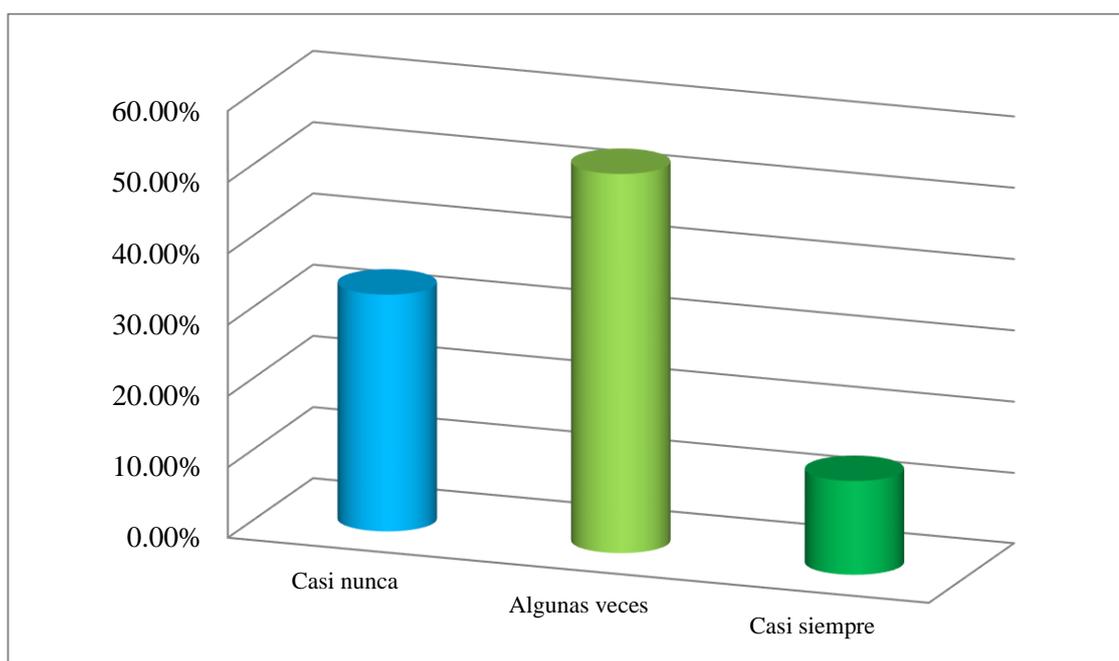
Sobre si se considera que la variación de los precios del mercado influyen en el patrimonio de Caja Arequipa – Sede Tacna, el 66.67% manifestó algunas veces, el 16.67% manifestó casi nunca, el 13.33% manifestó casi siempre y el 3.33% manifestó siempre, notándose que la variación de los precios del mercado influyen significativamente en el patrimonio de la Caja.

**Tabla 9**

*Considera que las normativas del Estado contribuyen a un mayor riesgo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	10	33.33%
Algunas veces	16	53.33%
Casi siempre	4	13.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 11:** Considera que las normativas del Estado contribuyen a un mayor riesgo

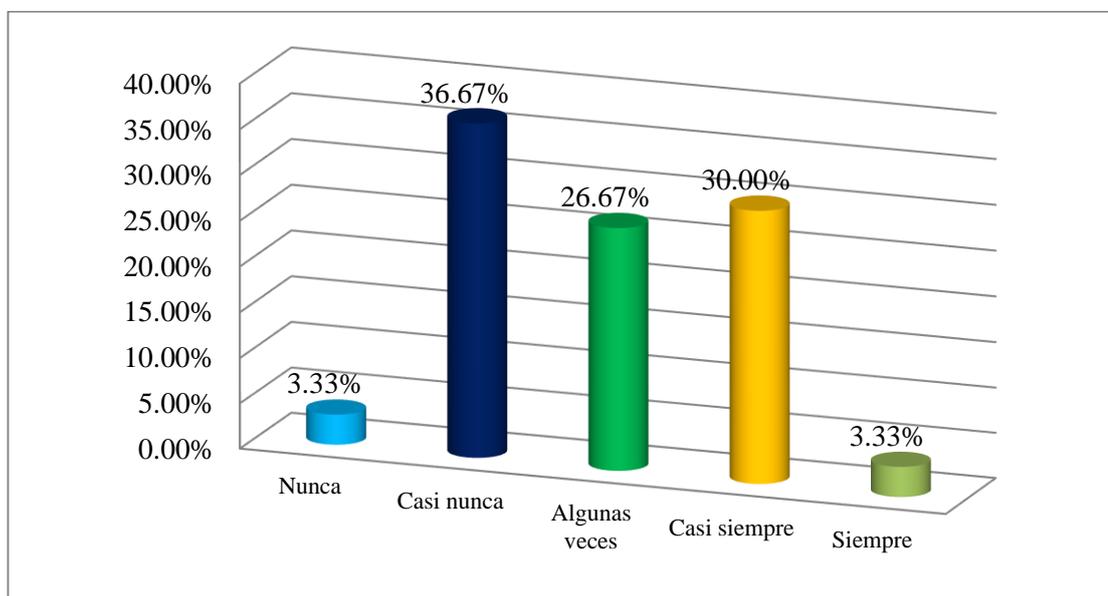
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si se considera que los cambios normativos por parte del estado, contribuyen a un mayor riesgo, el 53.33% manifestó algunas veces, el 33.33% manifestó casi nunca y el 13.33% manifestó casi siempre; esto debido a la incidencia que representa las modificaciones de la normatividad del Estado en el riesgo crediticio.

**Tabla 10***Considera adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	11	36.67%
Algunas veces	8	26.67%
Casi siempre	9	30.00%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 12:** Considera adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Al evaluar si se consideran adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados a los clientes, el 36.67% manifestó casi nunca, el 30% manifestó casi siempre, el 26.67% manifestó algunas veces, el 3.33% manifestó nunca y finalmente el 3.33% manifestó que siempre.

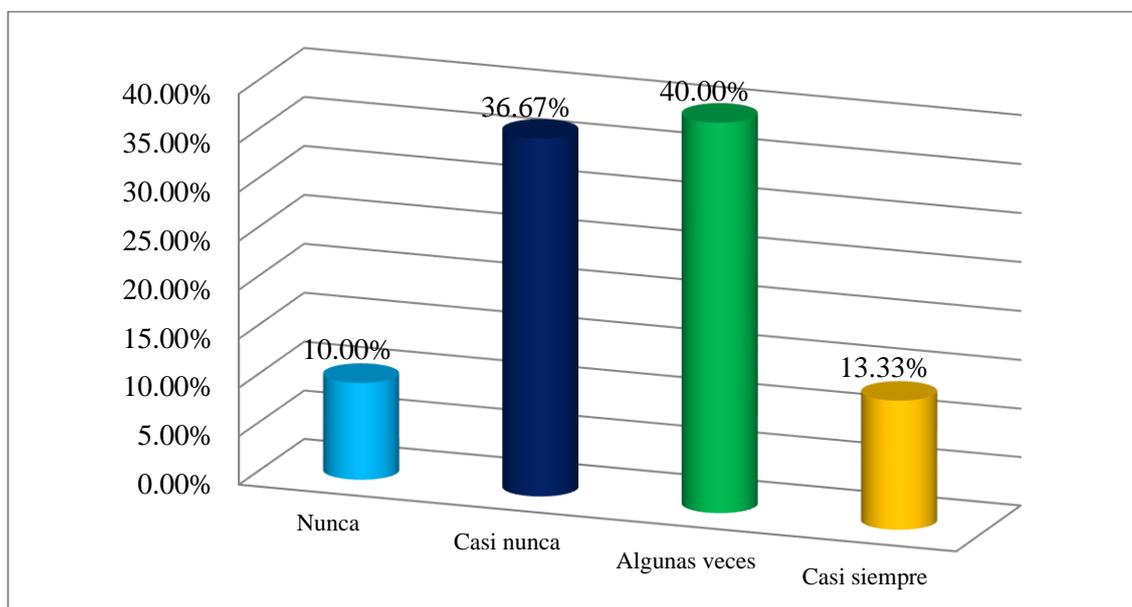
Por lo analizado se desprende que los intereses generados por los créditos otorgados a los clientes no son los más adecuados.

**Tabla 11**

*Los intereses asignados a los créditos otorgados son adecuados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	11	36.67%
Algunas veces	12	40.00%
Casi siempre	4	13.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 13:** Los intereses asignados a los créditos otorgados son adecuados

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

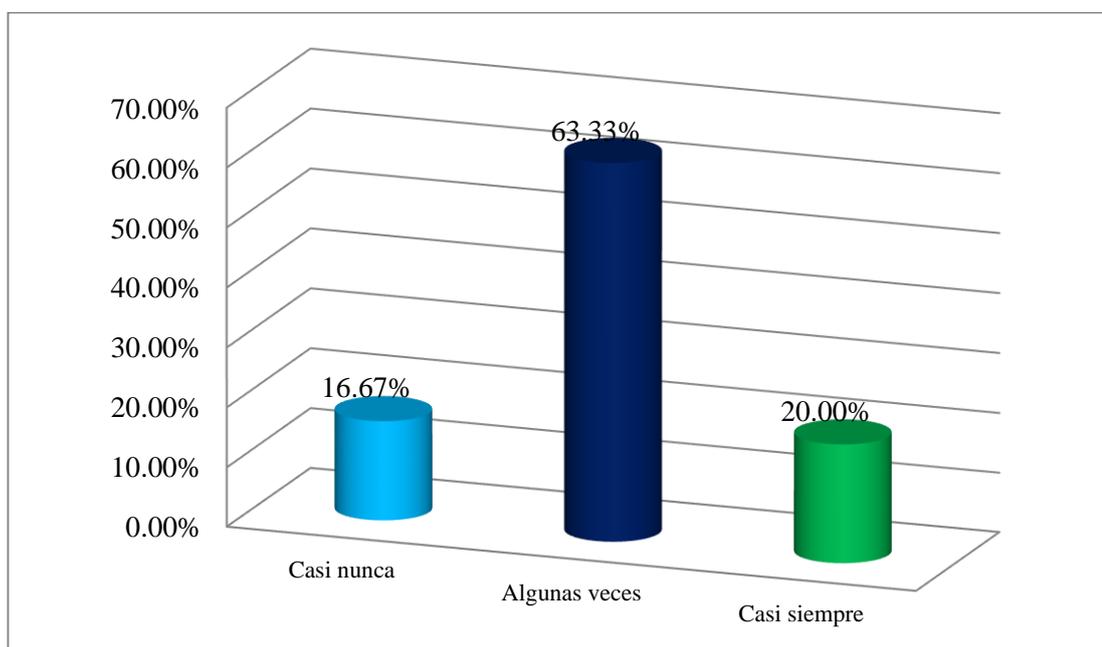
Con relación a la pregunta de que si se considera que los costos asignados a los créditos otorgados son adecuados. Se observa que el 40% respondió algunas veces, el 36.67% respondió casi nunca, el 13.33% respondió casi siempre y finalmente el 10% manifestó que nunca; lo que nos da a entender que todos los costos administrativos y financieros producto de los créditos otorgados no son los adecuados para Caja Arequipa – Sede Tacna.

**Tabla 12**

*Se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la tasa de usura*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	5	16.67%
Algunas veces	19	63.33%
Casi siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 14:** Se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la tasa de usura

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

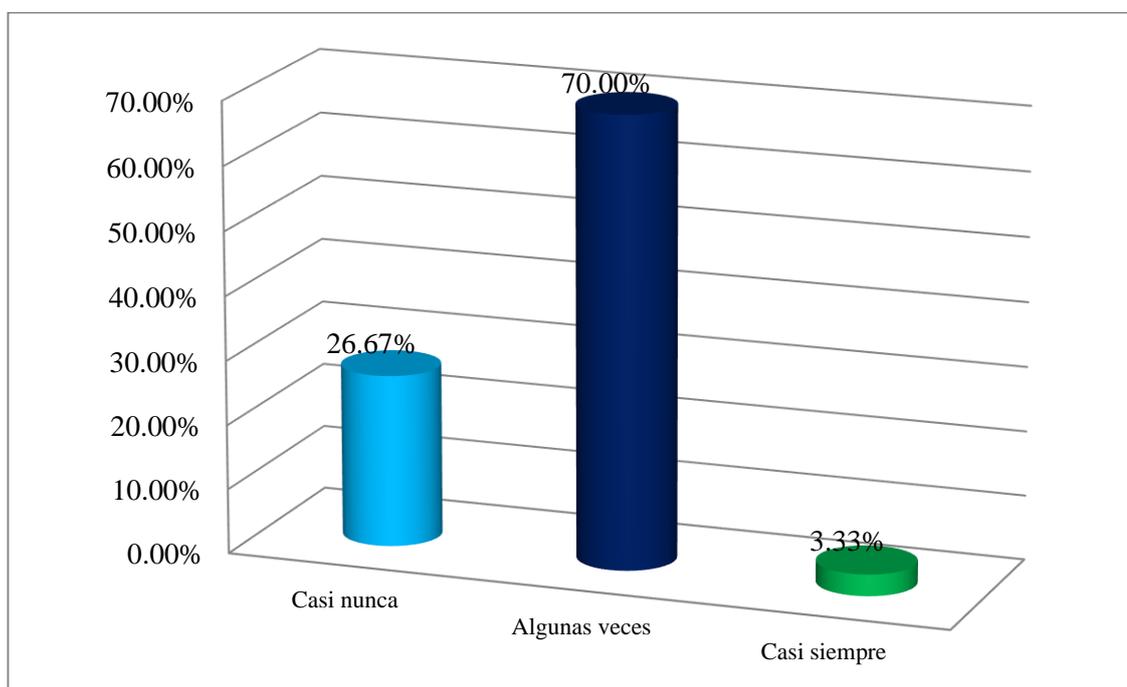
Con respecto a si se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la tasa de usura, el 63.33% manifestó algunas veces, el 16.67% manifestó casi nunca y el 20 % manifestó casi siempre, por lo que se desprende que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no cumple los límites establecidos en los créditos otorgados, siendo frecuente el tener que recurrir a la tasa de usura.

**Tabla 13**

*Considera que las tasas activas de la caja son a valor justo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	26.67%
Algunas veces	21	70.00%
Casi siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 15:** Considera que las tasas activas de la caja son a valor justo

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

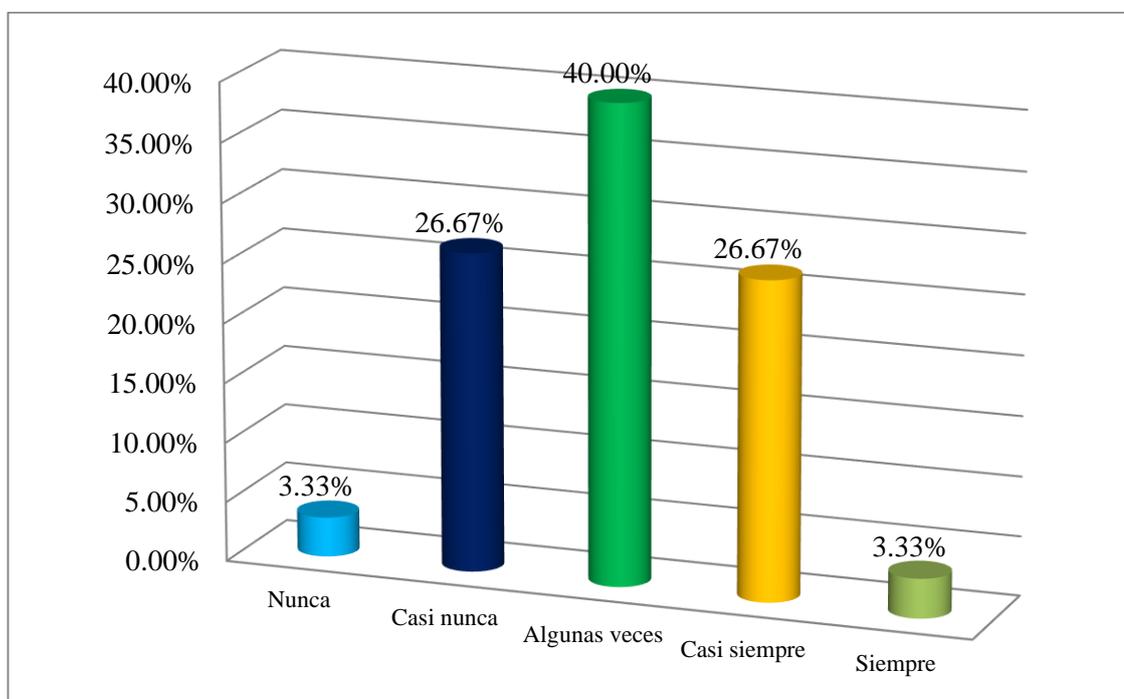
Al evaluar si se considera que las tasas activas de la caja son a valor justo, el 70% manifestó algunas veces, el 26.67% manifestó casi nunca y el 3.33% manifestó casi siempre.

Por lo analizado se puede notar que las tasas de las operaciones activas de Caja Arequipa – Sede Tacna, no son en su mayoría a valor justo.

**Tabla 14***Las condiciones para otorgamiento de créditos son adecuados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	8	26.67%
Algunas veces	12	40.00%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 16:** Las condiciones para otorgamiento de créditos son adecuados

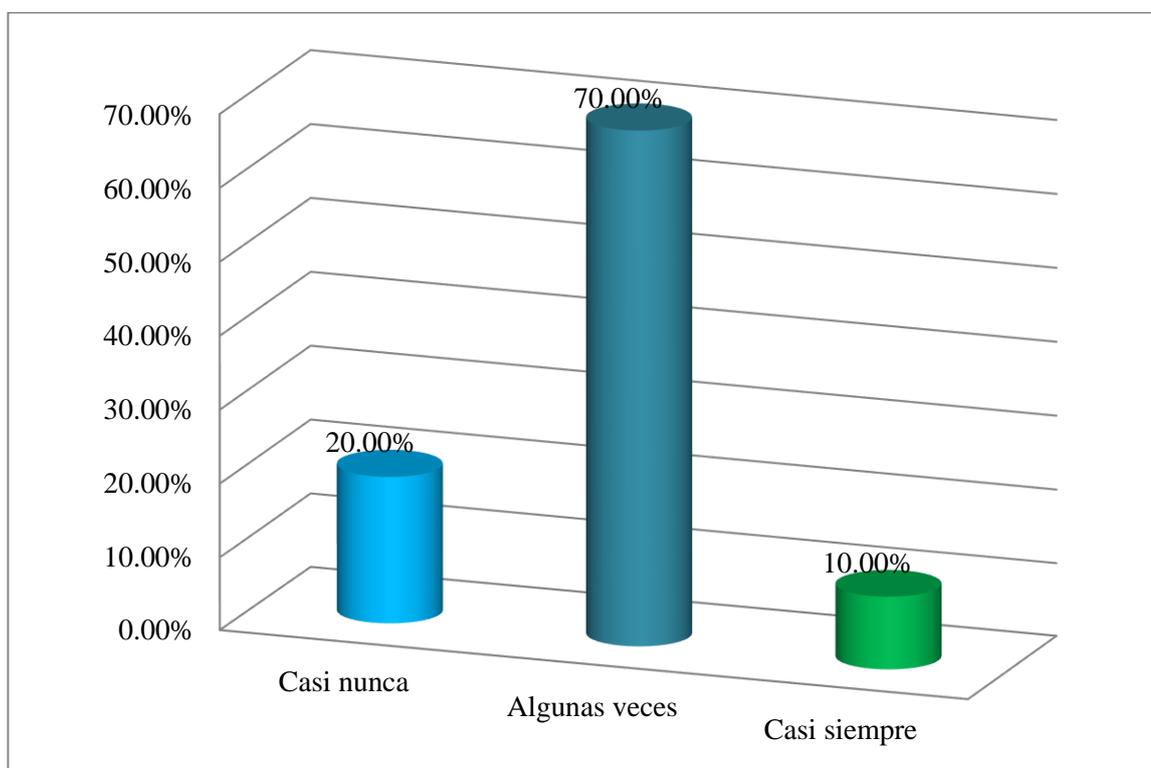
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Sobre si se evalúa las condiciones para el otorgamiento de créditos de manera adecuada, el 40% respondió que algunas veces, el 26.67% respondió casi nunca, el 26.67% respondió casi siempre, el 3.33% contestó nunca y el 3.33% que siempre, lo que nos indica que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no viene realizando adecuadamente la evaluación a las condiciones necesarias que se requieren al momento de otorgar créditos a la población.

**Tabla 15***Se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	20.00%
Algunas veces	21	70.00%
Casi siempre	3	10.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 17:** Se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

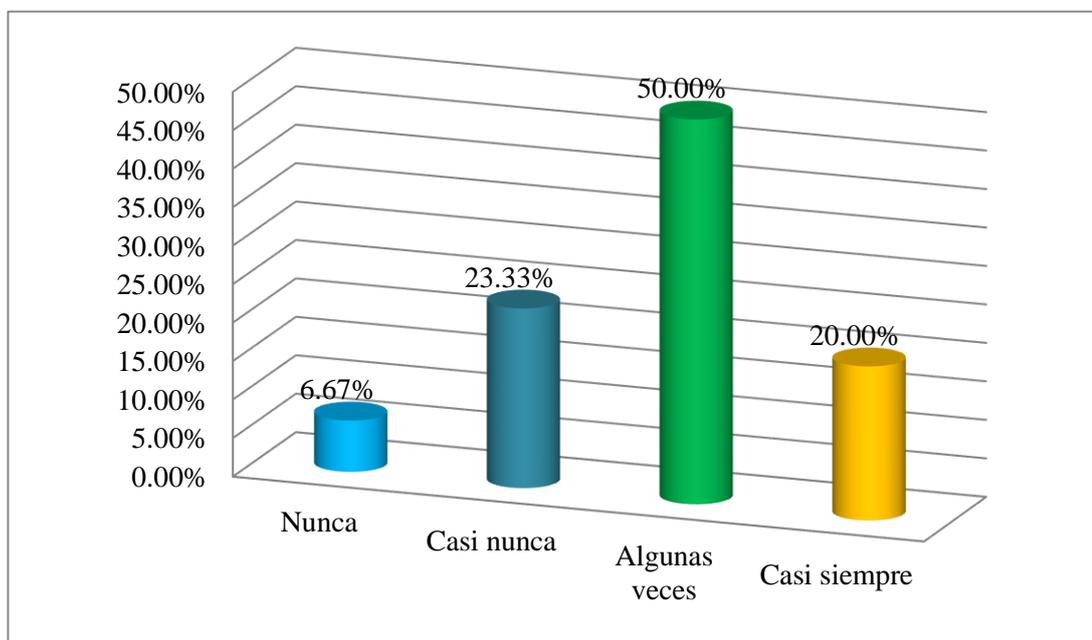
En lo que se refiere a si se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada, el 70% manifestó algunas veces, el 20% manifestó casi nunca y el 10% manifestó casi siempre; esto debido a que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no viene realizando un seguimiento y control eficiente a los créditos otorgados.

**Tabla 16**

*Considera que los analistas de crédito están debidamente capacitados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	7	23.33%
Algunas veces	15	50.00%
Casi siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 18:** Considera que los analistas de crédito están debidamente capacitados

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

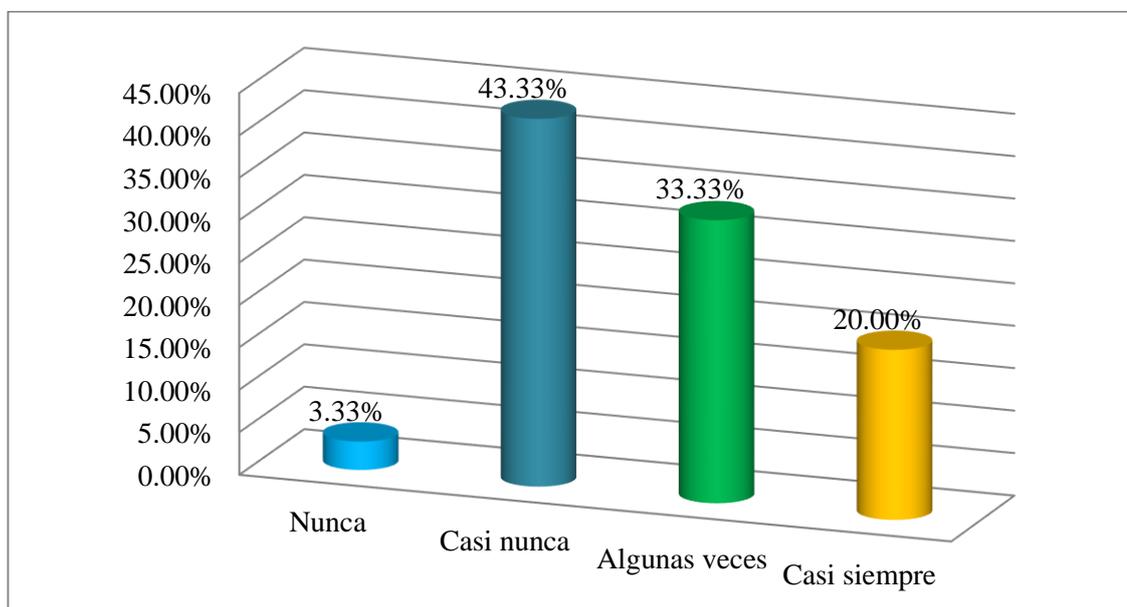
Al evaluar si se considera que los analistas de crédito están debidamente capacitados el 50% manifestó algunas veces, el 23.33% manifestó casi nunca, el 20% manifestó casi siempre y el 6.67% manifestó que nunca.

Por lo que se puede entender que el personal no está debidamente preparado y capacitado para desempeñar el cargo de analista de crédito.

**Tabla 17***Información para realizar la medición del nivel de endeudamiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	13	43.33%
Algunas veces	10	33.33%
Casi siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 19:** Información para realizar la medición del nivel de endeudamiento

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Con relación a la pregunta que si se cuenta con información suficiente para realizar la medición del nivel de endeudamiento el 43.33% manifestó casi nunca, el 33.33% manifestó algunas veces, el 20% manifestó casi siempre y el 3.33% manifestó nunca, lo que nos da a entender que la caja no viene realizando eficientemente el monitoreo y seguimiento a los créditos que otorga, incidiendo en la falta de información para realizar la medición del nivel de endeudamiento.

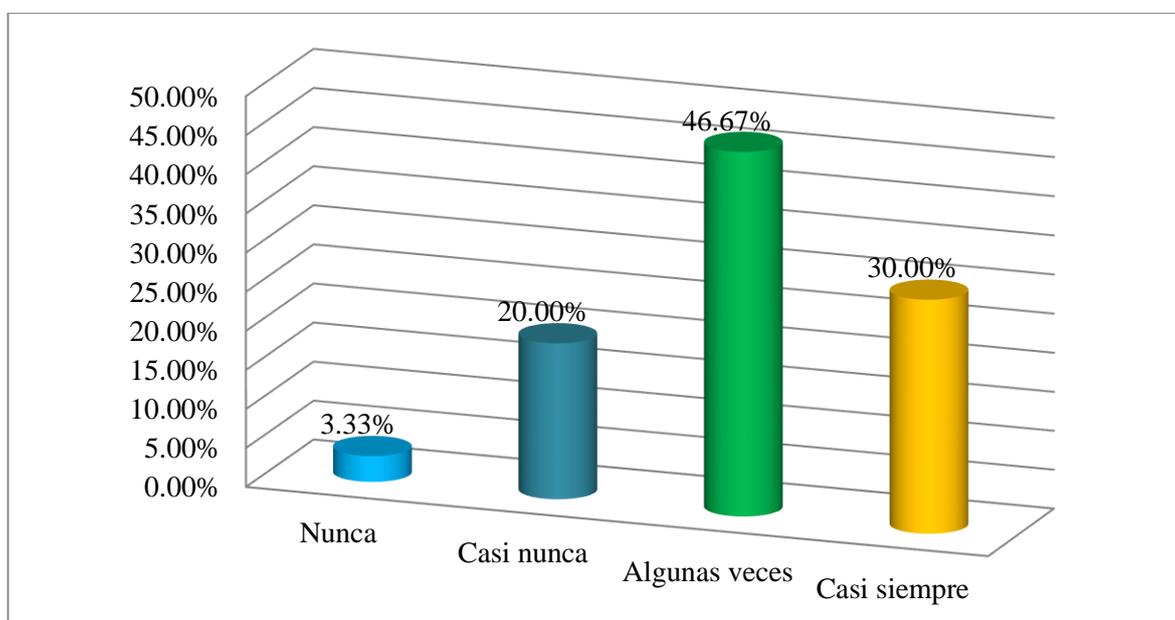
### Variable dependiente: Nivel de Morosidad

**Tabla 18**

*Procedimientos en la evaluación de clientes en el otorgar créditos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	6	20.00%
Algunas veces	14	46.67%
Casi siempre	9	30.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 20:** Procedimientos en la evaluación de clientes en el otorgar créditos

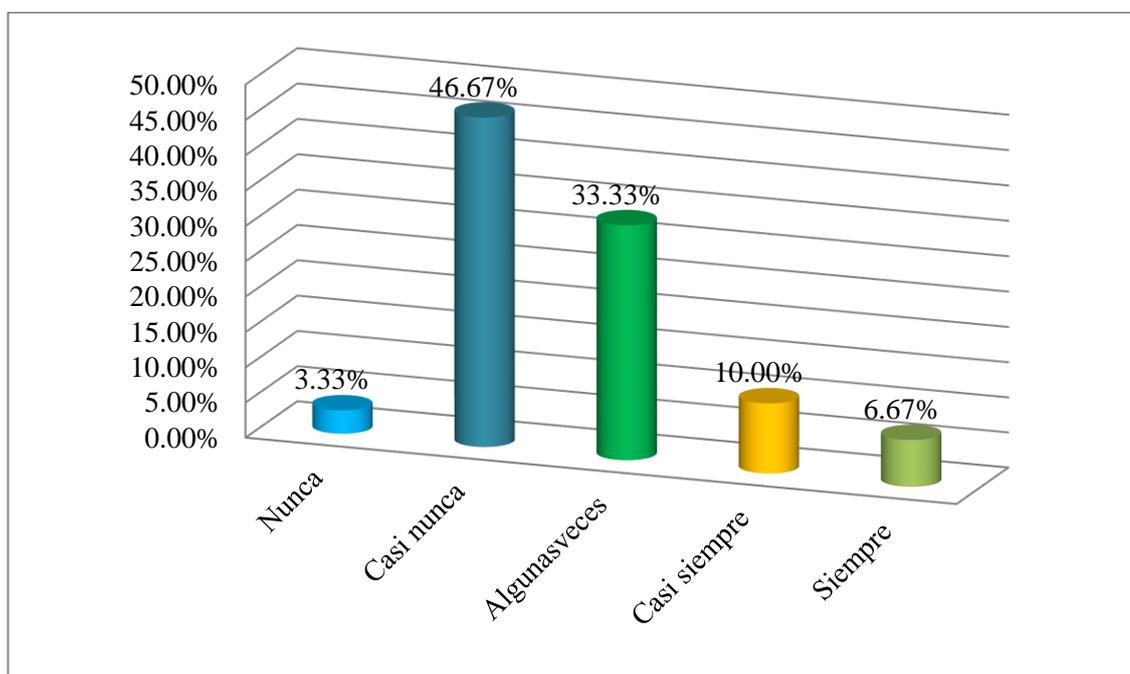
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si existen procedimientos adecuados para la evaluación de clientes en el otorgamiento de créditos, el 46.67% manifestó algunas veces, el 30% manifestó casi siempre, el 20% manifestó casi nunca y el 3.33% que nunca; esto debido a que la entidad no cuenta con los procedimientos adecuados y necesarios a seguir en el otorgamiento de nuevos créditos.

**Tabla 19***Se comunican los plazos para el cumplimiento de los pagos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	14	46.67%
Algunas veces	10	33.33%
Casi siempre	3	10.00%
Siempre	2	6.67%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 21:** Se comunican los plazos para el cumplimiento de los pagos

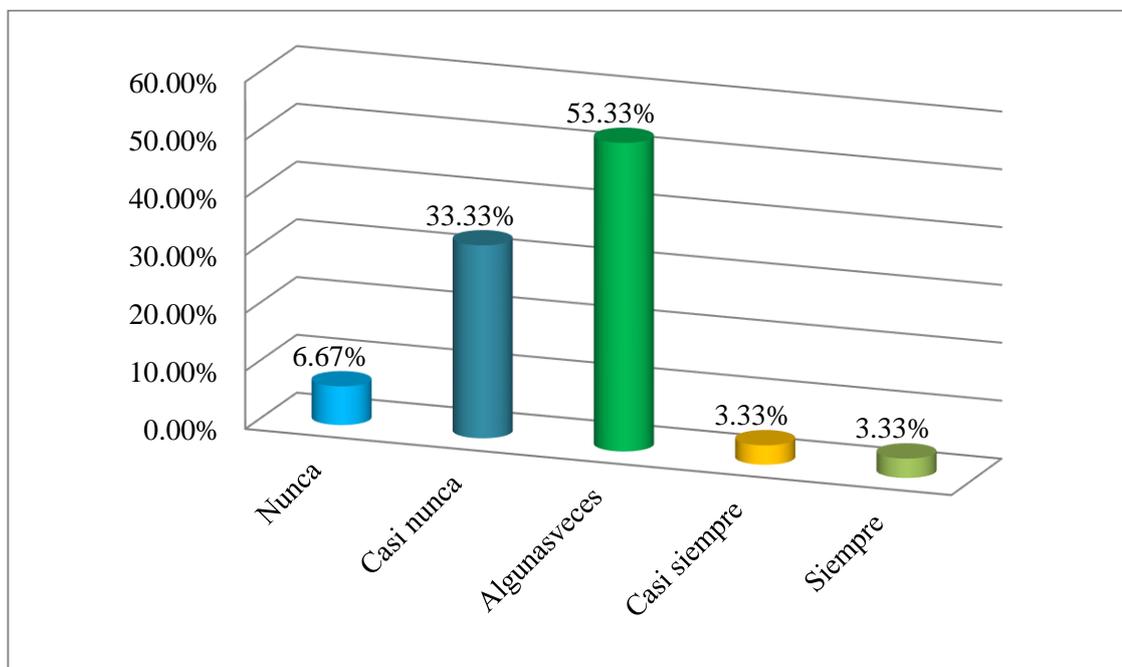
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Al evaluar si se comunican los plazos para el cumplimiento de pagos de manera adecuada el 46.67% manifestó casi nunca, el 33.33% manifestó algunas veces, el 10% manifestó casi siempre, el 6.67% manifestó siempre y el 3.33% manifestó nunca. Por lo analizado se puede concluir que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no cuenta con los procedimientos necesarios que permitan a los clientes estar informados de los plazos de pago en sus créditos.

**Tabla 20***Se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	10	33.33%
Algunas veces	16	53.33%
Casi siempre	1	3.33%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 22:** Se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

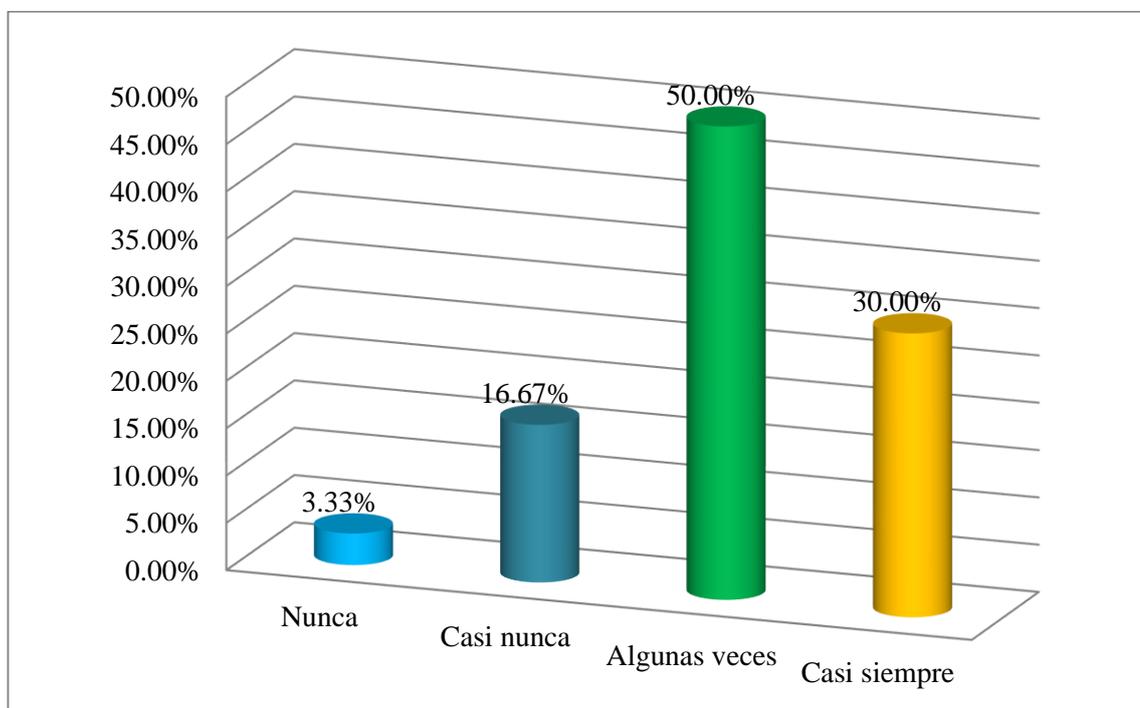
Con relación a la pregunta que si se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras y acorde a la realidad el 53.33% manifestó algunas veces, el 33.33% manifestó casi nunca, el 6.67% manifestó nunca y el 3.33% manifestó casi siempre y siempre, observándose que la entidad tiene deficiencias en la implementación, mejora y fortalecimiento de estrategias y políticas crediticias más acorde a la realidad económica de sus clientes.

**Tabla 21**

*Los clientes se mantienen informados sobre los saldos de su crédito*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	5	16.67%
Algunas veces	15	50.00%
Casi siempre	9	30.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 23:** Los clientes se mantienen informados sobre los saldos de su crédito

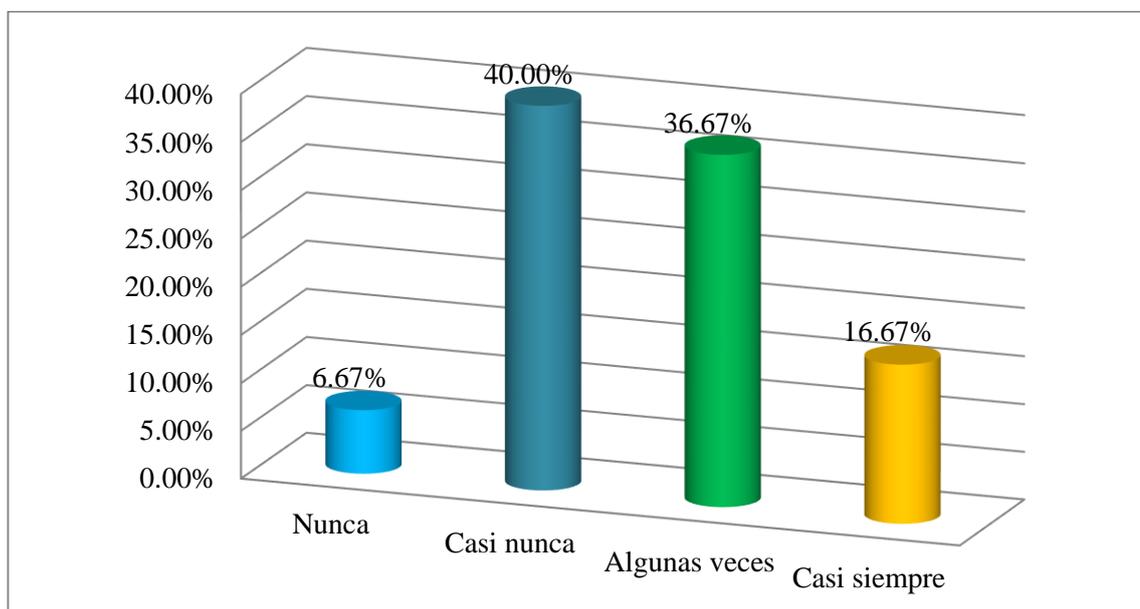
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si los clientes de la caja se mantienen informados sobre los saldos de su crédito, el 50% manifestó algunas veces, el 30% manifestó casi siempre, el 16.67% manifestó casi nunca y el 3.33% nunca; observándose así que son pocos los clientes que se mantienen informados sobre los saldos de sus créditos.

**Tabla 22***La capacidad y voluntad de pago para una reprogramación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	12	40.00%
Algunas veces	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
Total		

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 24:** La capacidad y voluntad de pago para una reprogramación

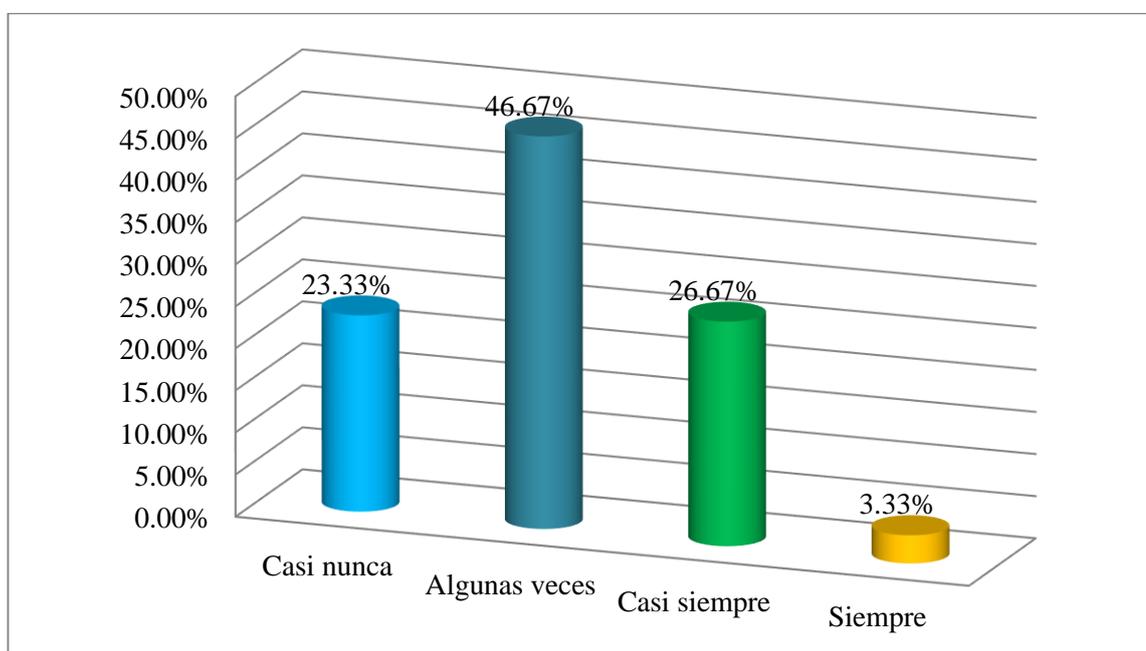
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Al evaluar si se toma en cuenta la capacidad de pago, así como la voluntad de pago de los clientes para una reprogramación de deuda el 40% manifestó casi nunca, el 36.67% manifestó algunas veces, el 16.67% manifestó casi siempre y el 6.67% manifestó nunca. Por lo analizado se puede concluir que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no toma en cuenta la capacidad y voluntad de pago para una reprogramación de deuda.

**Tabla 23***Existen estrategias adecuadas en el seguimiento de deudas pendientes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	7	23.33%
Algunas veces	14	46.67%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 25:** Existen estrategias adecuadas en el seguimiento de deudas pendientes

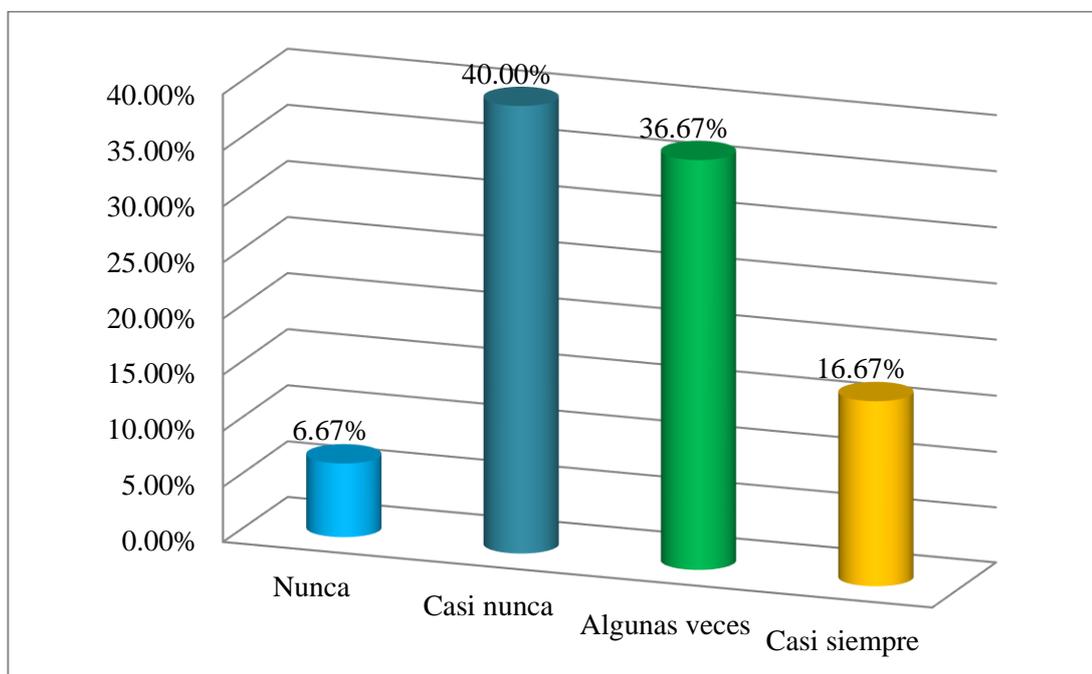
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Con relación a la pregunta a si se considera que existen estrategias adecuadas para el seguimiento a los clientes por deudas pendientes el 46.67% manifestó algunas veces, el 26.67% manifestó casi siempre, el 23.33% manifestó casi nunca y el 3.33% manifestó siempre, por lo analizado se desprende que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no cuenta con las estrategias adecuadas para realizar un correcto seguimiento a todas las deudas pendientes de cobro.

**Tabla 24***Se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	12	40.00%
Algunas veces	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 26:** Se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda

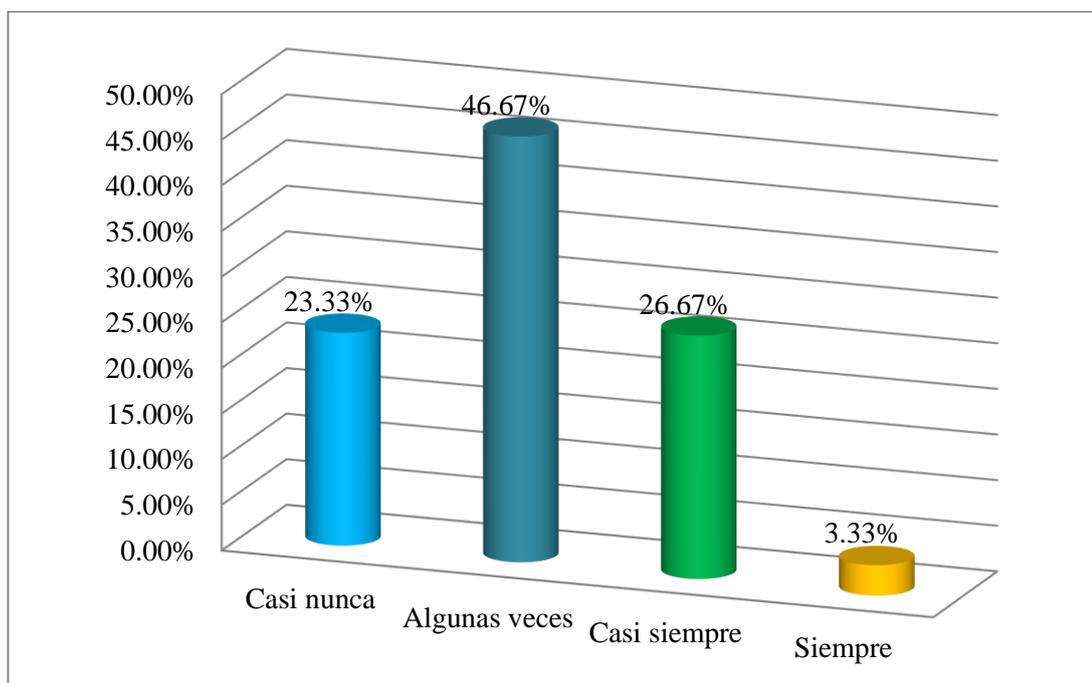
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a la pregunta si se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda de acuerdo a la evaluación de capacidad de pago el 40% manifestó casi nunca, el 36.67% manifestó algunas veces, el 16.67% manifestó casi siempre y el 6.67% manifestó nunca; observándose así que la Caja Arequipa – Sede Tacna, realiza reprogramación de deudas aun después de conocer la capacidad de pago del cliente.

**Tabla 25***Se comunica oportunamente sobre deudas pendientes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	7	23.33%
Algunas veces	14	46.67%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	1	3.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 27:** Se comunica oportunamente sobre deudas pendientes

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

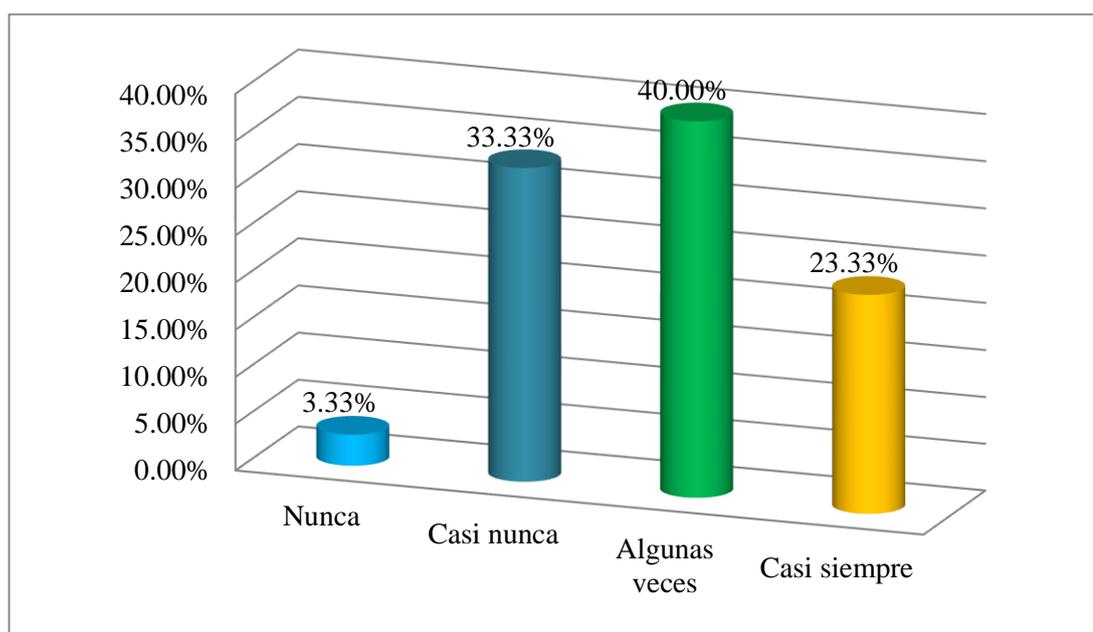
Al evaluar si se considera que la caja comunica oportunamente a los clientes sobre sus deudas pendientes, el 46.67% manifestó algunas veces, el 26.67% manifestó casi siempre, el 23.33% manifestó casi nunca y el 3.33% manifestó siempre. Por lo observado se puede decir que falta mejorar la información oportunamente a sus clientes sus deudas pendientes.

**Tabla 26**

*La base de datos es actualizada de clientes que no cumplen con el pago*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	10	33.33%
Algunas veces	12	40.00%
Casi siempre	7	23.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Figura 28:** La base de datos es actualizada de clientes que no cumplen con el pago

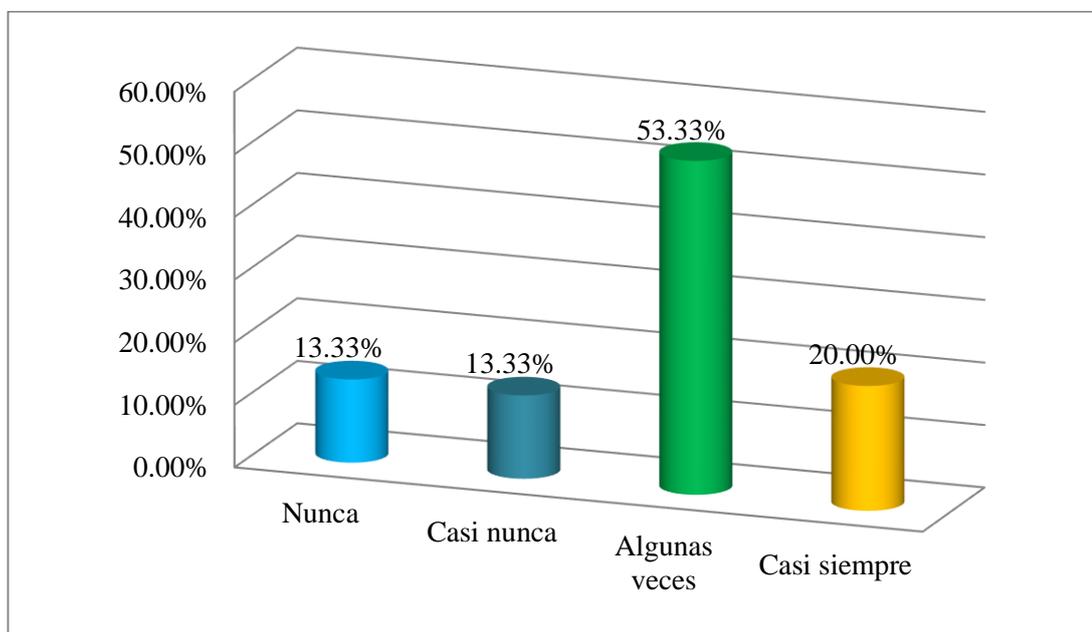
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Con relación a la pregunta a si se tiene una base de datos actualizada de los clientes que no han cumplido con el pago oportuno de sus obligaciones deudas el 40% manifestó algunas veces, el 33.33% manifestó casi nunca, el 23.33% manifestó casi siempre y el 3.33% manifestó nunca, observándose así que no se viene realizando eficientemente la actualización de la base de datos de todos los deudores morosos.

**Tabla 27***Se solicitan reprogramación de deuda por no pago oportuno*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13.33%
Casi nunca	4	13.33%
Algunas veces	16	53.33%
Casi siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 29:** Se solicitan reprogramación de deuda por no pago oportuno

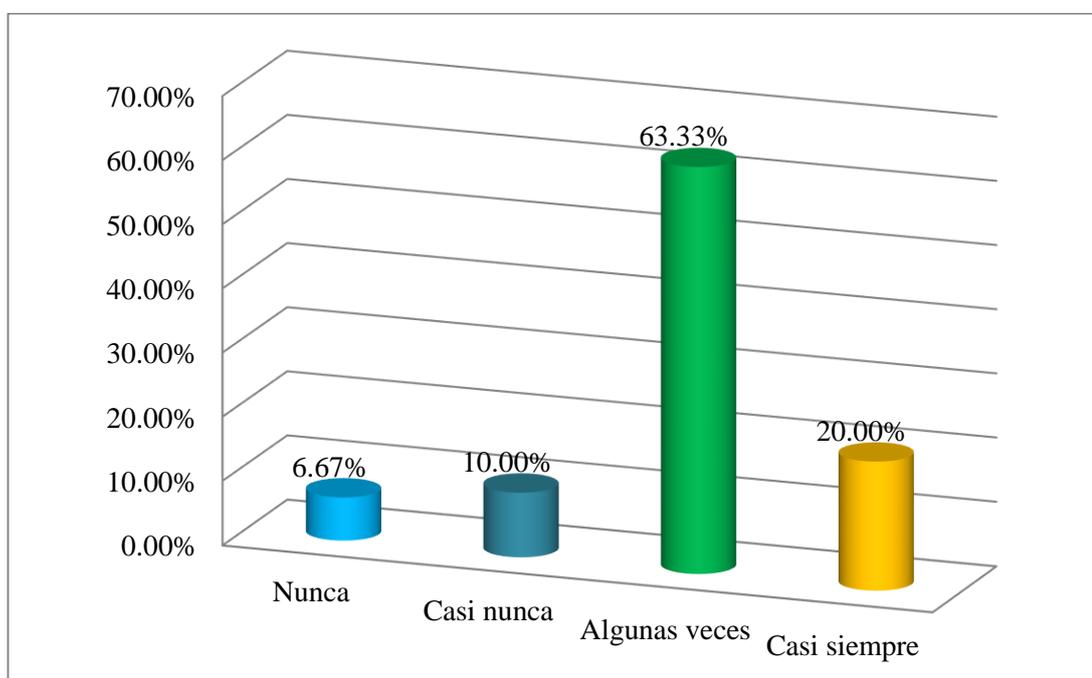
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a la pregunta, si los clientes solicitan la reprogramación de su deuda por no pago oportuno de obligaciones el 53.33% manifestó algunas veces, el 20% manifestó casi siempre, el 13.33 manifestó casi nunca y el 13.33% manifestó nunca; de lo que se desprende que los clientes de la Caja Arequipa – Sede Tacna, no solicitan reprogramación de sus deudas al no haber pagado en la fecha establecida.

**Tabla 18***Coordinación sobre los pagos pendientes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	3	10.00%
Algunas veces	19	63.33%
Casi siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 30:** Coordinación sobre los pagos pendientes

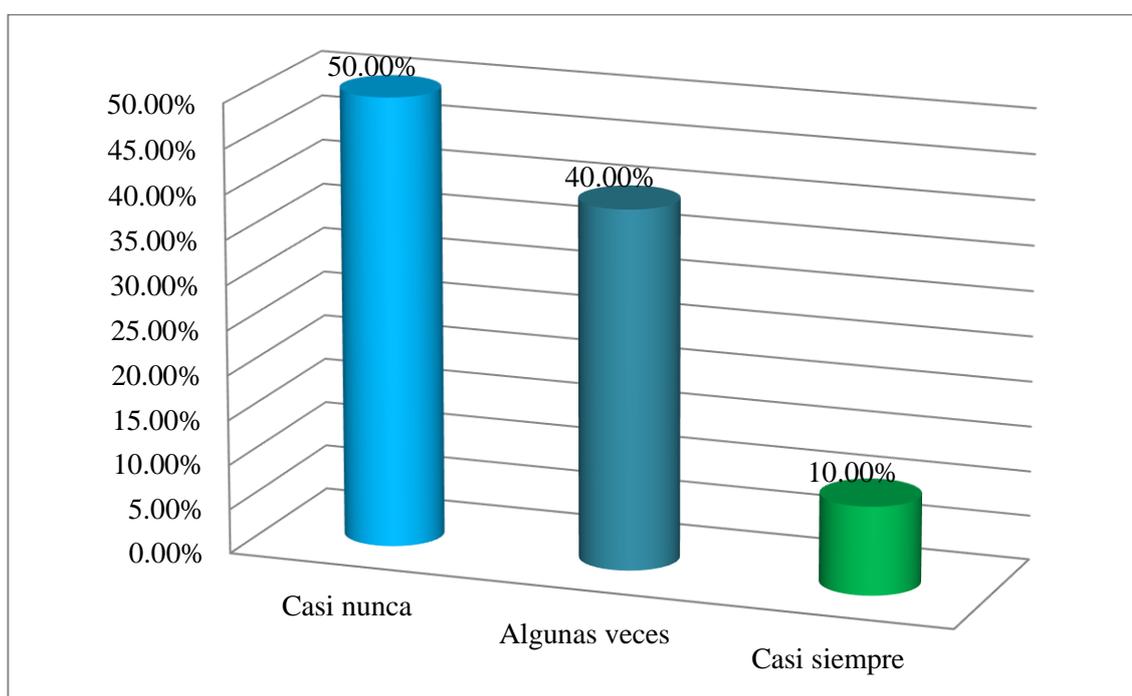
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Al evaluar si se realiza llamadas a los clientes para coordinar sobre los pagos pendientes el 63.33% manifestó algunas veces, el 20% manifestó casi siempre, el 10% manifestó casi nunca y el 6.67% manifestó nunca. Por lo analizado se puede concluir que la caja no viene gestionando adecuadamente las deudas pendientes de pago por los clientes.

**Tabla 29***Control de calidad en la evaluación sobre créditos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	15	50.00%
Algunas veces	12	40.00%
Casi siempre	3	10.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 31:** Control de calidad en la evaluación sobre créditos

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Con relación a la pregunta, si existe un control de calidad en la evaluación al cliente sobre créditos otorgados el 50% manifestó casi nunca, el 40% manifestó algunas veces y el 10% manifestó casi siempre, por lo analizado se desprende que la Caja Arequipa – Sede Tacna, no tiene un control de calidad adecuado para el desembolso de créditos.

#### **6.4. PRUEBA ESTADÍSTICA**

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la caja Arequipa Sede Tacna, una de cuyas variables dependientes es el nivel de morosidad, en donde los ítems según sus indicaciones fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en las encuestas efectuadas.

#### **6.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **6.5.1. Hipótesis General**

##### **Planteamiento de Hipótesis**

##### **H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula**

No existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

##### **H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

Existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 30:***Coefficiente de correlación Hipótesis General*

Correlaciones			Evaluación y Control de Riesgo Crediticio	Nivel de morosidad
Rho de Spearman	Evaluación y Control de Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,505 ,001 30
	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,505 ,001 30	1,000 . 30

Fuente: Elaboración Propia – SPSS

**Conclusión:**

Los resultados, indican que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.

### 6.5.2. Hipótesis Específicas

#### a) Primera Hipótesis Específica

##### Planteamiento de la Hipótesis

##### **H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula**

El riesgo inherente no influye de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

##### **H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

El riesgo inherente influye de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### **Tabla 31:**

*Coefficiente de correlación específica 1*

			Correlaciones	
			Nivel de morosidad	Riesgo Inherente
Rho de Spearman	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,653
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Riesgo Inherente	Coefficiente de correlación	,653	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración Propia – SPSS

#### **Conclusión:**

Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el riesgo inherente influye de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

## b) Segunda hipótesis Específica

### Planteamiento del Hipótesis

#### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

Los intereses financieros no influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

#### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

Los intereses financieros influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

#### Nivel de significancia: 0.05

#### Tabla 32:

*Coefficiente de correlación específica 2*

Correlaciones			Nivel de morosidad	Intereses Financieros
Rho de Spearman	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,813
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Intereses Financieros	Coefficiente de correlación	,813	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración Propia – SPSS

### Conclusión

Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los Intereses financieros influye de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.

### c) Tercera Hipótesis Específica

#### Planteamiento del Hipótesis

##### Ho: Hipótesis Nula

No existe influencia significativa entre la evaluación crediticia y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna.

##### H1: Hipótesis Alternativa

Existe influencia significativa entre la evaluación crediticia y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### Tabla 33:

*Coefficiente de correlación específica 3*

			Correlaciones	
			Nivel de morosidad	Evaluación crediticia
Rho de Spearman	Nivel de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	,734*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	,734*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).  
Fuente: Elaboración Propia – SPSS

### Conclusión

Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la evaluación crediticia y el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna.

## 6.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Del análisis realizado se puede comprobar, a lo largo de este estudio y teniendo en cuenta las figuras anteriores que efectivamente existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017, así mismo el riesgo inherente, costos financieros, sobreendeudamiento en la evaluación y control de riesgo crediticio influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna. De acuerdo a la pregunta a si se considera que la falta de evaluación de riesgos puede generar problemas de liquidez en la caja, el 63.33% manifestó algunas veces, el 23.33% indicó casi siempre, el 6.67% revela siempre y el 3.33% muestra nunca y casi nunca. De acuerdo a la interrogante a si existen procedimientos adecuados para la evaluación de clientes en el otorgamiento de créditos, el 46.67% revela algunas veces, el 30% manifestó casi siempre, el 20% indicó casi nunca y el 3.33% muestra nunca. De lo que se puede indicar que la entidad financiera no tiene establecido procedimientos adecuados a realizar en el momento de otorgar créditos a sus clientes.

Estrada M. (2007) en su tesis titulada: *El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada*; concluye que los riesgos existen en toda actividad, se pueden mitigar a través de su identificación y evaluación, pero no eliminarlos. El cumplimiento de los mecanismos de control, así como el desempeño ético de las funciones del Analista de Créditos permitirá mitigar los riesgos.

Coral F. (2010), en su tesis titulada: *Análisis econométrico de la morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004- julio 2009*; en la que manifiesta que la calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un

comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes. El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo.

Tenorio M. y Pesantez G. (2010), en su tesis titulada: *Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced"*; luego del estudio en promedio durante la etapa estudiada por cada 100 dólares prestados a sus clientes 10 dólares no son recuperados de manera efectiva, evidenciando deficiencias en la gestión de colocación, seguimiento y recuperación de los recursos otorgados como créditos.

Calderón R. (2014), en su tesis titulada: *La gestión del Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*, manifiesta que en cuanto a la morosidad, Caja Trujillo inicio el periodo 2013 con ratio de mora elevado de 7.36% y termino el 2013 con un ratio de 5.51% producto de los castigos realizados, de la venta de adjudicados, de la venta de cartera a la FOCMAC y de la gestión realizada por el personal de créditos para reducir este indicador.

Sacha J. y García J. (2015), en su tesis titulada: *La Administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de Créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica, periodo 2013*, concluye que los resultados de la Administración de riesgos contribuyen en el otorgamiento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Huancavelica periodo 2013.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

#### **7.1. CONCLUSIONES**

##### **Primera:**

La evaluación y el control de riesgo crediticio influyen en el nivel de morosidad de Caja Arequipa – Sede Tacna; toda vez que, los Analistas de Créditos no vienen realizando una adecuada evaluación socioeconómica y financiera, situación que tampoco es advertida por los miembros participantes del Comité que proponen y aprueban los créditos, con lo cual se evidencia un control laxo en todo el proceso crediticio. Al respecto el personal del Área de Negocios no está debidamente capacitado, y no respeta lo establecido en la normativa interna para el adecuado otorgamiento del crédito.

##### **Segunda:**

El Área de Negocios no evalúa ni determina de manera adecuada la capacidad de pago de los clientes; toda vez que, se sobreestiman ingresos, se subestiman gastos, asimismo, no se provisionan todas las deudas que mantiene el cliente en el Sistema Financiero, y por último no se incluye a los cónyuges y/o hijos en la evaluación crediticia, todas estas situaciones originan un sobreendeudamiento en los clientes, lo cual se ve reflejado en el retraso de sus pagos generando un incremento en los niveles de morosidad, principalmente en los créditos pequeña empresa.

**Tercera:**

Caja Arequipa no cuenta con una cultura de seguimiento de créditos en mora de 8 y 15 días, toda vez que, según lo establecido en el Procedimiento seguimiento y control de mora, se indica que el Analista de Créditos debe realizar la visita tanto al titular del crédito como a su fiador, con la finalidad de concretar el pago de su cuota atrasada y evitar mayores gastos tanto al cliente como a la Institución; e ingresar los compromisos de pago en el Sistema Informático Bantotal; sin embargo, no se viene realizando el seguimiento respectivo, y se espera que el área de Cobranzas, realice las gestiones de cobranzas, cuando los créditos ya tienen atrasos mayores a 30 o 60 días, lo cual genera más gasto para la Caja y la gestión de cobranza se vuelve más complicada y en muchas casos el negocio ya no existe y/o el titular ya no vive en el domicilio indicado al momento del otorgamiento del crédito.

**Cuarta:**

El incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos, sino también hay consecuencias para la Caja, ya que estos créditos mal evaluados se castigan con provisiones, en tal sentido un incremento en la morosidad se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la Caja Arequipa, siendo los clientes que sí cumplen con sus pagos y los nuevos clientes los que se ven más afectados ya que se le ofrece créditos con mayores tasas de interés encareciendo el costo del crédito.

## **7.2. SUGERENCIAS**

### **Primera:**

El Gerente Regional debe mantener reuniones permanentes con los Gerentes de Agencia, Analistas Sénior de Créditos y Analistas de Créditos, y participar en los Comités de Créditos de manera aleatoria, con la finalidad de establecer controles que ayuden a minimizar el riesgo de irrecuperabilidad de los créditos otorgados, debido a evaluaciones deficientes, asegurando así la calidad de la cartera. Asimismo, se debe retroalimentar a todo el personal de Área de Negocios sobre la normativa interna de Caja Arequipa y las herramientas con las que se cuenta para realizar cruces de información adicionales a la evaluación socioeconómica y financiera insitú.

### **Segunda:**

El Gerente de Agencia debe establecer parámetros relacionados a los ingresos y egresos por actividad económica, lo cual permite tener evaluaciones con datos que se ajustan a la realidad, exhortar a los Analistas de Créditos que se consideren todas las deudas que mantiene el cliente y presentar los respectivos cronogramas y/o voucher, con la finalidad de provisionar las cuotas correctas lo cual evita sobre endeudar al cliente; asimismo, realizar visitas pre - desembolso a una muestra de créditos, con la finalidad de identificar una correcta evaluación del entorno familiar y la existencia del negocio y/o actividad laboral.

Finalmente, ingresar en el Sistema Informático Bantotal, las situaciones encontradas y evaluar la aprobación o rechazo del otorgamiento de dichos Créditos.

**Tercera:**

El Gerente de Agencia debe recalcar la obligación que tienen los Analistas de Créditos de realizar en forma diaria la gestión de su cartera, generando listados de créditos por vencer, realizar visitas a dichos clientes de manera oportuna, para finalmente ingresar en el Sistema Informático Bantotal indicando el motivo del atraso y la fecha de compromiso de pago. Al respecto se debe llevar un control de las gestiones y la mora por cartera, con la finalidad de establecer planes de acción que ayuden a la disminuir los niveles de morosidad, evitando así que los créditos pasen a Cobranza Judicial o sean castigados.

**Cuarta:**

El Analista Sénior de Cobranzas establezca procedimientos para tratar los créditos con problemas. Ello implica establecer responsabilidades internas, plazos o incluso alternativas de refinanciamiento, dando facilidades a algunos clientes y evitando que un crédito con problemas impacte negativamente en el riesgo de la entidad. Otra opción que debe evaluar la Gerencia de Créditos es vender la cartera morosa a empresas que luego se encargarán de cobrar dichos créditos a montos inferiores a la deuda acumulada (capital más intereses), lo cual permite reducir la cantidad de deuda morosa para así contar con mejores indicadores de gestión que tendrán como consecuencia calificaciones de riesgo positivas y por tanto un acceso a créditos en mejores condiciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar G. y Camargo G. (2004) *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. IEP, Instituto de Estudios Peruanos, Lima, Perú.
- Bedregal G. y Tejada M. (26 de octubre de 2015) *Análisis de la economía y de la industria microfinanciera*. Recuperado de: <http://www.bvl.com.pe/hhii/OE3205/20151026154501/CONFIANZA32EQL3226.10.15.PDF>
- Belaunde G. (11 de junio de 2012) *El Riesgo Cambiario y su Gestión*. [Diario Online] Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/06/el-riesgo-cambiario-y-su-gesti.html>
- Belaunde G. (31 de julio de 2012) *El Riesgo de Tasa de Interés y su Gestión* [Diario Online] Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/07/el-riesgo-de-tasa-de-interes-y.html>
- Belaunde G. (12 de agosto de 2012) *El Riesgo de Precios de Inversiones*. [Diario Online] Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/08/el-riesgo-de-precios-de-invers.html>
- Belaunde G. (09 de octubre 2012) *El Riesgo de Liquidez*. [Diario Online] Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/-2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>
- Belaunde G. (20 de noviembre de 2012) *Mypes: ¿Crónica de un Sobreendeudamiento Anunciado?* [Diario Online] Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/11/mypes-cronica-de-un-sobreendeu.html>
- Bernal, M. (2012). *La planificación, conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*.
- Bernal F. (2008) *Sistema de Evaluación del Riesgo*. Actualidad Empresarial, N° 160 - Primera Quincena de Junio 2008. Recuperado de: [http://aempresarial.com/servicios/revista/160\\_11\\_OJTAQWJOCBTKKODRANYYYCRLJJKFSHUBBUSXDGFZFAKPOOHPBF.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/160_11_OJTAQWJOCBTKKODRANYYYCRLJJKFSHUBBUSXDGFZFAKPOOHPBF.pdf)
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

- Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. (Cuarta reimpresión) México, D.F. Editorial Trillas.
- Caja Arequipa (01 de diciembre de 2017) *Recursos Humanos*. [Sitio Web]  
Recuperado de: <https://www.cajaarequipa.pe/recursos-humanos/>
- Calderón R. (2014), *La gestión del Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*[Tesis de pregrado] Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Castillo J. (7 de mayo de 2017) *¿Cómo optimizar mi gestión de cobranza?: las 5 causas de demora en las cobranzas*. Recuperado de: <http://jdelca-asesoriaempresarial.blogspot.pe/>
- Conrado M. (10 de agosto de 2017) Cobranza. Recuperado de: [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)
- Coral F. (2010), *Análisis econométrico de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004- julio 2009* [Tesis de pregrado] Universidad de Piura. Piura – Perú.
- Diccionario de la Real Academia Española* (2017).
- Estrada M. (2007) *El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada; en la cual concluye*. [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.
- Ferry, G. y S. Franklin, (1987). *Principios de Administración*. México, Editorial CECSA.
- Gaither, N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México International Thomson Editores
- García, M. (2001): *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001.
- Juan Elías Sacha Chahuayo y Joel Abner García López (2015), en su tesis para optar el título profesional de contador público de la Universidad Nacional de Huancavelica, de la facultad de ciencias empresariales escuela académico profesional de contabilidad, Titulada: *La Administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de Créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia*

*Huancavelica, periodo 2013*

- Lira J. (14 de abril del 2014) *Advierten que cartera pesada y morosidad amenazan a Caja de Arequipa* Recuperado de: <https://archivo.gestion.pe/mercados/advierten-que-cartera-pesada-y-morosidad-amenazan-caja-arequipa-2094443>
- Morisaki A. (22 de agosto 2017) *Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú* [Sitio Web] N° 209, Año 6, Asbanc Semanal. Recuperado de: <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%2009%20-%20Endeudamiento.pdf>
- Memoria Anual Caja Arequipa (2017), *Documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa SA durante el año 2017.*
- Núñez E. (23 de julio de 2017) *Interés Simple e Interés Compuesto.* [Sitio web] Recuperado de: <https://www.fundapymes.com/-/interes-simple-e-interes-compuesto/>
- Pacheco J (2013) *Contabilidad Financiero con Excel.* Primera Edición. Empresa Editora Marcro EIRL. Lima -Perú.
- Pedrosa S (2017) *Riesgo de mercado.* Recuperado de: <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Informe%20Apoyo%20jun-16.pdf>
- Rodríguez A, (12 de septiembre de 2017) *El interés.* [Blog] Recuperado de: <http://iealmaceciliarodriguezgomez.blogspot.pe/2017/09/interes-es-el-precio-que-pagamos-por.html>
- Rodríguez I. (26 de noviembre de 2017) *¿Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual?* Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Sacha J. y García J. (2015), *La Administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de Créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica, periodo 2013* [Tesis de pregrado] Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú.
- Silvestre S. (01 de marzo de 2014) *Cartera vencida de microcréditos.* Recuperado de: [https://prezi.com/h2cp\\_6vbtaie/cartera-vencida-de-microcreditos/](https://prezi.com/h2cp_6vbtaie/cartera-vencida-de-microcreditos/)

Superintendencia del mercado de Valores de Panamá. (s/f) *Riesgos inherentes*.

Recuperado de: <http://www.supervalores.gob.pa/files/registros/-emisiones/banco-popular/Factores-Riesgo.pdf>

Tenorio M. y Pesantez G. (2010) *análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”* [Tesis de pregrado] Universidad de Cuenca. Ecuador.

**ANEXOS**

## ANEXOS

## ANEXO A - MATRIZ DE CONSISTENCIA

**INFLUENCIA DE LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA AREQUIPA  
SEDE TACNA, PERIODO 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES - INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017?</p> <p><b>Problema secundario</b></p> <p>a. ¿En qué medida el riesgo inherente influye en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna?</p> <p>b. ¿De qué manera los intereses financieros influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna?</p> <p>c. ¿Cómo la evaluación crediticia y control de riesgos influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna?</p>	<p><b>Objetivo principal</b></p> <p>Determinar cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017.</p> <p><b>Objetivos secundarios</b></p> <p>a. Establecer en qué medida el riesgo inherente influye en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa- Sede Tacna.</p> <p>b. Determinar de qué manera los intereses financieros influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.</p> <p>c. Establecer cómo la evaluación crediticia y control de riesgos influyen en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa _Sede Tacna.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b></p> <p>Existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>a. El riesgo inherente influye de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.</p> <p>b. Los intereses financieros influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna.</p> <p>c. La evaluación crediticia y control de riesgos influyen de manera significativa en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE</b> “Evaluación y Control de Riesgo”</p> <p>1. Riesgo Inherente</p> <p>2. Intereses Financieros</p> <p>3. Evaluación crediticia y control de riesgos</p> <p><b>DEPENDIENTE</b> “Nivel de Morosidad”</p> <p>1. Cumplimiento de políticas internas</p> <p>2. Cartera pesada</p> <p>3. Cartera vencida</p>	<p>1. <u>Tipo de investigación</u> Aplicada</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Correlacional</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva y Explicativa</p> <p>4. <u>Población</u> La población estará compuesta por 30 trabajadores entre los gerentes de agencia, gerente regional y analistas de crédito a cargo de la Caja Arequipa Sede Tacna.</p> <p>5. <u>Muestra</u> 30 personas entre Control de Créditos, Cobranzas Analistas de Créditos, Gerentes de Agencia y Gerente Regional</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

**ANEXO B - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**INFLUENCIA DE LA EVALUACIÓN Y CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA**

**AREQUIPA SEDE TACNA, PERIODO 2017**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<p><b>INDEPENDIENTE</b> “Evaluación y Control de Riesgo”</p>	<p>El riesgo Crediticio es un riesgo inherente a la realización de operaciones financieras debido a la incertidumbre que existe al momento de ser realizadas, en tal sentido, es de vital importancia que los métodos de evaluación que se utilizan sean precisos, confiables y permitan mitigar el riesgo crediticio (morosidad), para lo cual se deben establecer controles en todo el proceso de otorgamiento de créditos (capacitaciones, bloqueantes en el sistema, Comités de Créditos), con la finalidad de identificar las causas que generan dicha morosidad.</p>	<p>La capacidad de pago debe evaluarse de manera realista, sin sobreestimar ingresos existentes y potenciales y sin subestimar los potenciales riesgos para esa capacidad de pago (si se hacen escenarios desfavorables, estos tienen que ser genuinos, y no una apariencia). Ello ayuda a combatir el riesgo de sobreendeudamiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgo Inherente.</li> <li>2. Intereses Financieros</li> <li>3. Evaluación crediticia y control de riesgo</li> </ol>	<p align="center">Categorica Ordinal</p>
<p><b>DEPENDIENTE</b> “Nivel de Morosidad”</p>	<p>Se define la morosidad como la lentitud, demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la Cartera pesada pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.</p>	<p>De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de políticas internas</li> <li>2. Cartera pesada</li> <li>3. Cartera vencida</li> </ol>	

## ANEXO C - CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

### Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre la influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Sede Tacna, periodo 2017; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada Ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>a) Variable Independiente: Evaluación y Control de Riesgo Crediticio</b>					
<b>Riesgo Inherente</b>					
1. Considera que la falta de evaluación de riesgos puede generar problemas de liquidez en la empresa.					
2. Considera relevante la tasa de interés y tipos de cambio en los créditos otorgados.					
3. Considera que la variación de los precios del mercado influyen en el patrimonio de la Caja Arequipa.					
4. Considera que los cambios normativos por parte del estado, contribuyen a un mayor riesgo.					
<b>Intereses Financieros</b>					
5. Considera adecuados los intereses obtenidos por los créditos otorgados a los clientes.					
6. Considera que los intereses asignados a los créditos otorgados son adecuados.					
7. Considera que se cumple con los límites establecidos sin recurrir a la una tasa de usura					
8. Considera que las tasas activas de la Caja son a valor justo					
<b>Evaluación crediticia</b>					
9. Se evalúa las condiciones para otorgamiento de créditos de manera adecuada					
10. Se efectúa un seguimiento y control de créditos de manera adecuada.					
11. Considera que los analistas de crédito estas debidamente capacitados					
12. Considera que cuenta con información suficiente para realizar la medición del nivel de endeudamiento.					

*Muchas Gracias por su colaboración.*

## ANEXO D - CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

### Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre la influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa Sede Tacna, periodo 2017; cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada Ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>a) Variable dependiente: Nivel de Morosidad</b>					
<b>Cumplimiento de políticas internas</b>					
1. Existen procedimientos adecuados para la evaluación de clientes en el otorgamiento de créditos.					
2. Se comunica los plazos para el cumplimiento de pagos de manera adecuada.					
3. Se cuenta con estrategias y políticas crediticias claras y acorde a la realidad.					
4. Los clientes de la caja se mantienen informados sobre los saldos de su crédito					
<b>Cartera pesada</b>					
5. Se toma en cuenta la capacidad de pago, así como la voluntad de pago de los clientes para una reprogramación de deuda.					
6. Considera que existen estrategias adecuadas para el seguimiento a los clientes por deudas pendientes					
7. Se otorga las facilidades para la reprogramación de deuda de acuerdo a la evaluación de capacidad de pago.					
8. Los clientes solicitan la reprogramación de su deuda por no pago oportuno de obligaciones					
<b>Cartera vencida</b>					
9. Se tiene una base de datos actualizada de los clientes que no han cumplido con el pago oportuno de sus obligaciones.					
10. Considera que la caja comunica oportunamente a los clientes sobre sus deudas pendientes.					
11. Realiza llamadas a los clientes para coordinar sobre los pagos pendientes					
12. Existe un control de calidad en la evaluación al cliente sobre créditos otorgados.					

*Muchas Gracias por su colaboración.*