

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Riesgo crediticio y su relación con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de Caja Arequipa al año 2021”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Bach. Chayña Condori, Richard Willams  
Bach. Sánchez Quesada, Edson Arturo

**Docente Guía:**

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ**

**2021**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

# TF Chayña

## INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.upp.edu.pe">repositorio.upp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.neumann.edu.pe">repositorio.neumann.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.cajaarequipa.pe">www.cajaarequipa.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se encuentra dedicada a todas las personas que encuentran satisfacción en incrementar sus conocimientos a tal punto que, son capaces de fomentar nuevas teorías en beneficio de la investigación y desarrollo social.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, nos encontramos agradecidos con Dios, pues es quien nos brinda cada día la oportunidad de vivir y compartir con las personas que más deseamos.

A nuestras familias por ser mi principal motor emocional para lograr cada meta que me he trazado, a todos ellos, les agradecemos porque hacen de nosotros mejores personas

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE GENERAL .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	14
1.1. TÍTULO DEL TEMA .....	14
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Problema general.....	16
1.3.2. Problemas específicos .....	16
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. Hipótesis general .....	17
1.4.2. Hipótesis específica.....	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1. Objetivo general .....	18

1.5.2. Objetivos específicos .....	18
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.7. METODOLOGÍA.....	19
1.7.1. Tipo de investigación.....	19
1.7.2. Diseño de la investigación.....	20
1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos .....	20
1.8. DEFINICIONES .....	21
1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. BASES TEÓRICAS .....	23
2.1.1. Riesgo crediticio .....	23
2.1.2. Morosidad .....	65
2.2. ANÁLISIS COMPARATIVO .....	73
2.3. ANÁLISIS CRITICO.....	75
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL .....	76
3.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	76
3.2. OBJETIVO SOCIAL.....	77
3.3. CAPITAL SOCIAL.....	77
3.4. ESTRUCTURA ACCIONARIA .....	77
3.5. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL .....	78
3.5.1. Misión.....	78

3.5.2. Visión .....	78
3.5.3. Valores .....	79
3.6. CLASIFICACIÓN DE RIESGO.....	80
3.6.1. Posicionamiento en el mercado.....	80
3.6.2. Índices de morosidad .....	81
3.7. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL .....	81
3.8. ANÁLISIS CRITICO .....	82
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	84
4.1. MARCO METODOLÓGICO .....	84
4.1.1. Tipo de investigación.....	84
4.1.2. Diseño de la investigación .....	84
4.1.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos .....	85
4.1.4. Diseño de los instrumentos de recopilación de información .....	85
4.1.5. Población y muestra.....	86
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	88
4.2.1. Resultados generales de la muestra .....	88
4.2.2. Resultados de la variable riesgo crediticio.....	90
4.2.3. Resultados de la variable índice de morosidad .....	94
4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	98
4.3.1. Prueba de normalidad .....	98
4.3.2. Comprobación de hipótesis general .....	100

4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 01 .....	102
4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 02 .....	104
4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 03 .....	106
CONCLUSIONES .....	108
RECOMENDACIONES .....	112
BIBLIOGRAFÍA .....	114
ANEXO 01 INSTRUMENTOS .....	120
ANEXO 2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición según autores - riesgo crediticio .....	73
Tabla 2. Tipo de riesgo crediticio .....	73
Tabla 3. Dimensiones de riesgo crediticio.....	73
Tabla 4. Definición según autores de morosidad .....	74
Tabla 5. Dimensiones según autores de morosidad .....	74
Tabla 6. Modelos de credit scoring .....	74
Tabla 7. FODA.....	81
Tabla 8. Resultados por indicadores - variable riesgos crediticios .....	90
Tabla 9. Resultados por dimensiones - variable riesgos crediticios .....	92
Tabla 10. Resultados general - variable riesgos crediticios.....	93
Tabla 11. Resultados por indicadores - variable índice de morosidad .....	94
Tabla 12. Resultados general - variable índice de morosidad .....	96
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	99
Tabla 14. Hipótesis general .....	100
Tabla 15 Hipótesis específica 01 .....	102
Tabla 16 Hipótesis específica 02 .....	104
Tabla 17. Hipótesis específica 03 .....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura accionaria .....	78
Figura 2. Valores institucionales .....	79
Figura 3. Clasificación .....	80
Figura 4. Edad .....	88
Figura 5. Genero .....	89
Figura 6. Resultado por dimensiones - variable riesgos crediticios .....	92
Figura 7. Resultados general - variable riesgos crediticios .....	93
Figura 8. Resultado general - variable índice de morosidad .....	97

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal, establecer la relación del riesgo crediticio con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Para realizar ello, se realizó una investigación de tipo básica de diseño no experimental de corte transversal, en donde se consideró como muestra a 384 analistas de crédito de CMAC Arequipa, a quienes se le aplicó como instrumento, un cuestionario.

A la data se le aplicó la prueba estadística de Kolmogorov - Smirnov para entender la distribución de los datos, en donde se encontró que no existe una distribución normal y se optó por aplicar la prueba estadística Rho de Spearman para comprobar las hipótesis de la investigación.

Se halló un p-valor equivalente a (0,000), valor menor a (0,05), por tanto, el riesgo crediticio se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observó un coeficiente de correlación (0,771) y según **(Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)** este se refiere a una correlación positiva fuerte.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se elaboró de acuerdo a los preceptos y principios del método científico, a su vez respeta la estructura de la Escuela de Posgrado Neumann y se redactó de acuerdo a las normas de redacción APA en su 7ma edición, la investigación se compone de cuatro capítulos.

**Capítulo I**, denominado antecedentes, presenta el título de investigación, el planteamiento del problema, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos e hipótesis, los cuales se plantearon de manera general y específica, a su vez se presenta la justificación, metodología empleada y definición de términos básicos.

**Capítulo II**, denomina marco teórico, compuesto por las bases teóricas que sostienen y conducen la investigación, se presentó la definición, dimensiones, tipos y modelo de evaluación de las variable dependiente e independiente, riesgos crediticios e índice de morosidad, se concluye el capítulo con un análisis comparativo y crítico.

**Capítulo III**, denominado marco referencial, compuesto por la reseña histórica, objetivo social, capital social, estructura accionaria y filosofía organización de Caja Arequipa, a su vez se presentó su clasificación de riesgo, el diagnostico organizacional (FODA), se concluye el capítulo con un análisis comparativo y crítico.

**Capítulo IV**, denominada resultados, compuesto por el marco metodológico, el cual presenta el tipo, diseño y población de estudio, posteriormente se presentan los resultados del cuestionario en forma de tablas y gráficos de frecuencia, a su vez se presenta la prueba de normalidad y comprobación de hipótesis general y específicas.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de investigación, asociada a los objetivos planteados.

## **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

### **1.1. TÍTULO DEL TEMA**

Riesgo crediticio y su relación con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de Caja Arequipa al año 2021.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) representan más del 90% de las empresas en el Perú, en conjunto aportan el 40% de la producción nacional y generan el 80% de empleos en el sector privado, sin embargo, la colocación de crédito en este sector presenta un alto nivel de riesgo e índice de morosidad (Comex Perú, 2020).

Dentro del sistema financiero peruano las colocaciones a Mypes no presentan las mismas condiciones que otros créditos, puesto las instituciones financieras como bancos, financieras, cajas municipales y cajas rurales y edpymes atribuyen una mayor rigurosidad de requisitos a este sector, con la finalidad de minimizar su riesgo, debido a que las Mypes no consideran provisiones ante un panorama de pérdida, por ello las entidades que colocan créditos a Mypes se ven perjudicados por diferentes aspectos como la omisión de pago y la gran cobertura de mercado realizada por las empresas del sector, que presentan

estrategias agresivas para incrementar su número de colocaciones sin previa evaluación crediticia (Sandoval & Montoya Perez, 2017).

Por su parte la Caja Arequipa presenta una clasificación de riesgo de B+ de acuerdo a Apoyos & Asociados (2020), la institución cuenta con adecuados niveles de morosidad y altos niveles de cobertura de cartera, resultado de las estrategias empleadas para fortalecer el control crediticio, su cartera de alto riesgo y cartera pesada se ubican por debajo del promedio de sistema de Cajas Municipales, presentando un 6,54% y 6,95% respectivamente, por otro lado el riesgo crediticio de Caja Arequipa ha presentado en los últimos años una tendencia creciente en sus colocaciones brutas, a excepción del año 2014 que presenta una disminución de 0.9%, por ello entre los años 2015 y 2019 los créditos evidenciaron un incremento promedio de 13.3%.

Las medidas empleadas para fortalecer el control crediticio, impactaron favorablemente en los índices de morosidad, puesto contribuyeron a sostener los índices de morosidad y calificación de cartera controlada. Por ello es importante señalar que para mitigar el impacto del covid.19, la Sociedad de Banca y Seguros en marzo del 2020 autorizo la reprogramación de créditos que a febrero del 2021 presentaron un atraso de 15 días, sin pasar a ser calificados como refinanciados (Caja Arequipa, 2020).

El análisis y monitoreo del comportamiento real de la cartera de créditos se podrá medir a partir del segundo trimestre del 2021, por ello es importante analizar el nivel de riesgo crediticio en las Mypes y su relación con los índices de morosidad en este sector, tomando en consideración los diversos factores que influyen en el comportamiento crediticio de las Mypes durante el contexto de Covid-19.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿De qué manera la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021?
2. ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021?
3. ¿De qué manera los tipos de crédito se relacionan con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021?

## **1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El riesgo crediticio se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

### **1.4.2. Hipótesis específica**

1. La evaluación de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.
2. Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.
3. Los tipos de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación del riesgo crediticio con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación de la evaluación de riesgo crediticio con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.
2. Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.
3. Determinar la relación de los tipos de crédito con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La investigación se justifica de manera teórica, pues considera el estudio de las variables de manera previa antes de su desarrollo, además, analiza el riesgo de crédito desde la teoría y la vincula con la morosidad

para comprender como estas dos variables se relacionan e inciden dentro de la financiera de manera importante.

Desde un aspecto metodológico la investigación se alinea al método científico, así como hará uso de la técnica de encuesta, la cual atravesará una revisión sistemática de bibliografía previa para la elaboración del constructo que luego será validado por expertos para su aplicación.

Desde la práctica, la investigación se justifica, pues toma en consideración información teórica y real acontecida durante el 2021 y analiza a través de esta información el comportamiento del cliente respecto a sus deudas durante este periodo de tiempo y permite a la financiera, entender si sus filtros de riesgo de créditos se encuentran correctamente establecidos o han existido vacíos obviados que han generado un incremento en la cartera morosa, es así que, estos datos se conocerán luego de desarrollar la investigación.

## **1.7. METODOLOGÍA**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica o también conocido como investigación pura, pues toma en consideración aspectos teóricos para respaldar sus resultados, además de ello, buscar aportar nuevos conocimientos que desprendan nuevas teorías e incentiven nuevas investigaciones. (Vara, 2012).

### **1.7.2. Diseño de la investigación**

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, las razones por las cuales se precisa de esta manera se explican a continuación (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la investigacion 5ta edicion, 2010)

No experimental, debido a que no cuenta con manipulación intencionada sobre las variables de estudio, por lo contrario, desea obtener información sin alteraciones, en su habitud natural sin incidir sobre este. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la investigacion 5ta edicion, 2010)

De corte transversal, pues el investigador tiene la decisión de precisar el tiempo y en el momento en que realizará el levantamiento de información. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la investigacion 5ta edicion, 2010)

### **1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos**

El levantamiento de información se dará a través de la técnica de encuesta electrónica, por tanto, como instrumento se elaborará un cuestionario digital, el mismo que será validado por expertos y la fiabilidad de este se dará a través de la prueba estadística alfa de Cronbach. (Supo, 2014)

Por otro lado, la data obtenida será procesada y analizada en el software estadístico IBM SPSS en su versión 26.0. – AMOS by SPSS en donde se hará uso de estadística descriptiva e inferencial, la estadística descriptiva permita mostrar la información procesada en tablas y gráficos de frecuencia, por su parte la estadística inferencial, permitirá realizar el análisis de tendencias, realizar pruebas estadísticas, importantes para la comprobación de hipótesis.

## 1.8. DEFINICIONES

- Crédito

Es el compromiso financiero que tiene una persona deudora con la persona acreedora con un determinado monto económico, el cual se ha dado en modo de préstamo bajo acuerdo mutuo y de confianza en que este será absuelto. (BCRP, 2021)

- Riesgo de crédito

Se denomina así a la posibilidad de impago por parte de la parte deudora y que incumpla con sus obligaciones contractuales precisadas con anticipación por ambas partes. (Sánchez, 2021)

- Morosidad

Es la penalidad económica que recibe el deudor luego de haber retrasado el cumplimiento de su deuda precisado en el acuerdo contractual hecho previamente por ambas partes. (Sandoval & Montoya Perez, 2017)

- COVID -19

Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. (ONU, 2021)

## **1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES**

- No es posible acceder a toda la información e investigaciones.
- El cronograma de actividades es tentativo.
- Existen protocolos sanitarios que deben tomarse para evitar la propagación del covid19.
- El investigador asume todos los gastos.
- El año que desea evaluarse aún se encuentra en curso, pero se ha considerado la evaluación a través de los meses ya transcurridos.
- Coyuntura nacional inestable.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. BASES TEÓRICAS**

#### **2.1.1. Riesgo crediticio**

##### **2.1.1.1. Riesgo**

Según (Castro & Morales Castro, 2014), un riesgo en el ámbito financiero se define como una situación de emergencia que afronta una empresa, la cual se asocia de manera directa a las metas, acciones estratégicas, línea de negocios, índice de colocaciones, índice de morosidad y demás indicadores o acciones que influyan en la capacidad financiera de la empresa.

Si bien el riesgo es un factor antiguo, presenta una alta complejidad e implicancia en la capacidad operativa de una empresa, debido a que puede mermar o reducir la eficacia de las acciones estratégicas de la misma, es así que las organizaciones de manera general se enfrentan a retos y riesgos de gran implicancia en su operación y competitividad, generalmente a causa de un incremento en el número de competidores, rápidos cambios en las TICS, reestructuración interna y la variabilidad de los mercados financieros. (Rosenberg, 1994)

Otro concepto asociado al riesgo es la cercanía de un peligro, la cual puede generar una pérdida económica importante en un corto plazo, logrando así reducir la rentabilidad, este evento se inicia por una incapacidad de la organización por sostener una estabilidad financiera y tener una pérdida sostenida como resultado de la materialización de un riesgo por un déficit en el control y administración de los sistemas internos.

#### **2.1.1.2. Clasificación de riesgos**

De acuerdo con (Haro A. d., 2014), el término riesgo financiero está compuesto por el conjunto de riesgo que afronta una empresa del sector financiero, estos riesgos se presentan dentro de la operación de la empresa y varía de acuerdo al tipo de negocio, cartera de productos, sector y administración de la entidad financiera.

Los riesgos financieros en muchos casos no son diferentes a los que presenta una entidad no bancaria, sin embargo, la magnitud del riesgo es más grande en una entidad financiera, por ello se presentan los siguientes tipos: (C. & Berggrun P., 2015)

##### **– Riesgo Crediticio**

El riesgo crediticio se asocia al valor porcentual o probabilidad que una persona no cumpla con sus

obligaciones financieras, este riesgo está presente en todo tipo de crédito sin importar la magnitud del mismo, sin embargo, puede ser mitigado si la entidad financiera realiza un correcto y transparente análisis crediticio del cliente antes de otorgar el crédito, a fin de conocer su situación financiera, estimar su capacidad de pago y determinar una cantidad de dinero acorde a su condición.

– **Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez se relaciona al valor porcentual o probabilidad que se generen pérdidas económicas abruptas, como resultado de decisiones poco efectivas que derivaron en un uso desmedido de recursos a fin de cumplir con obligaciones financieras presentes o futuras, dejando a las empresas sin recursos para poder seguir operando y generando liquidez.

– **Riesgo cambiario**

Se conoce como riesgo cambiario a la volatilidad de las divisas, se conoce que una entidad financiera trabaja con diferentes divisas como el sol y el dólar, al cambiar la tasa de cambio, afecta de manera directa los recursos invertidos por la empresa y genera una inestabilidad que puede ser perjudicial para la entidad.

– **Riesgo de tasa de interés**

Se conoce como riesgo de tasa de interés a la reducción que puede presentarse en el valor de los activos de una empresa, a causa del cambio de la tasa de interés, lo cual puede impactar gravemente la liquidez de una empresa e incrementar el nivel de morosidad.

– **Riesgo país**

El riesgo país se asocia a la poca capacidad de pago o incumplimiento de deudas de un país, a causa de acciones asociadas directamente a la situación, gestión o influencia de variables políticas, sociales o económicas que afronta un país, por ello el riesgo país puede ser calculado tomando en consideración la estabilidad económica de un país y su comportamiento de pago en contraste con sus compromisos financieros.

– **Riesgo mercado**

El riesgo de mercado se asocia de manera directa con la capacidad operativa y rentabilidad futura de la empresa, es decir analiza la variabilidad de precios, cambios en las tasas de interés y volatilidad de la tasa de cambio, lo cual puede alterar el comportamiento y operación presente y futuro de la empresa, el riesgo de mercado tiene un mayor índice de ocurrencia cuando la empresa afronta riesgos asociados a

pérdidas financieras que desestabilizan su balance general, situación generalmente causada por movimientos en el precio, tasa de cambio e interés del mercado.

– **Riesgo operacional**

El riesgo operacional se asocia al índice de errores cometidos a causa de malas decisiones dentro de la gestión y administración interna de la empresa, por ello los errores dentro de la gestión interna pueden propiciar una gran pérdida financiera a causa de equivocaciones del talento humano, fraude y la poca capacidad de la empresa para gestionar y administrar su tasa de interés, finalmente los riesgos de operación pueden ser de tres tipos, por conducta, asociado a la infraestructura o por cambio en los procedimientos internos de la empresa.

– **Riesgo legal**

Los riesgos legales para las entidades financieras puede presentarse de diversas formas y generar un fuerte impacto económico en los activo de la empresa, es decir pueden prolongar el tiempo de recuperación de los activos invertidos o elevar el índice de las obligaciones financieras de la empresa, lo cual es causado por una mala asesoría corporativa, de manera general el mayor índice de ocurrencia de riesgos legales se da cuando una empresa

cambia sus sistemas de pago o inserta nuevos modelos de negociación, en un aspecto legal se da cuando la contraparte no establece detenidamente su derecho legal.

– **Riesgo de reputación**

Los riesgos de reputación se dan cuando se presentan problemas en la operación o cuando no se cumple y respeta las leyes y normas que regulan la operación de la entidad financiera, el riesgo de reputación es muy influyente en las empresa del sector financiero, puesto por el sector y giro de negocio en el cual se encuentran deben sostener un alto nivel de confiabilidad en el mercado, el cual involucra a los aportantes y acreedores, por otro lado cuando se rompe el vínculo de confianza entre la empresa y el público se genera una panorama hostil que impacto en la solvencia economía y financiera de la empresa, lo cual es producto de una mala administración y nulo respeto ético de los contratos y regulaciones impuesto por la entidad financiera.

– **Riesgo tecnológico**

Se conoce como riesgo tecnológico a la probabilidad de pérdidas de una empresa a causa de la materialización de un riesgo por el cambio o alteración de un sistema informático, lo cual comprende la perdida de información por causa física o lógica, por otro lado se puede generar por

un cambio de datos o publicación de información privada sin autorización previa, finalmente los riesgos tecnológicos nacen de problemas físicos en los sistemas de información de la empresa, lo cual deriva en problemas de confidencialidad y mal uso de información, que generara problemas legales.

### **2.1.1.3. Elementos del riesgo crediticio**

De acuerdo con (Padilla V. M., 2014), sostiene que el riesgo crediticio comprende tres factores de análisis, descritos a continuación.

#### **a) Riesgo de incumplimiento**

Según (Padilla V. M., 2014), el riesgo de incumplimiento se define como la probabilidad de que no se cumplan las obligaciones financieras, lo cual refiere un poco compromiso y respeto por los termino expuestos en el contrato.

##### **– Capacidad de pago**

Es importante que el individuo solicitante del préstamo tenga un historial crediticio y comportamiento de pago óptimo para asumir una responsabilidad financiera, para verificar el perfil del solicitantes la entidad

financiera por medio de sus colaboradores investiga las fuentes de ingresos del solicitante y la finalidad del préstamo, es decir se analiza minuciosamente el comportamiento y experiencia crediticia del prospecto de cliente, a fin de reducir el riesgos y sostener un vínculo laboral a largo plazo.

- **Capital**

El capital se compone por los recursos personales o colectivos invertidos en una empresa, este se presenta como un aval al momento de solicitar un préstamo, es decir mientras más grande sea el capital invertido en el proyecto se entiende que se manejara con más prudencia y responsabilidad las obligaciones financieras, lo cual reduce el riesgo crediticio.

- **Razón colateral**

Al momento de solicitar un préstamo la entidad financiera regularmente en caso de créditos de consumo de gran escala solicita una garantía, la cual se tangibiliza en bienes muebles o inmuebles, los cuales apalancan el crédito en caso de incumplimiento de pago, es decir la entidad financiera toma posesión del bien e inicia un proceso de venta a fin de recuperar el monto del préstamo más intereses, en otros casos se solicita un aval personal, es decir una persona con una

conducta financiera y solvencia económica debe avalar y respaldar el crédito solicitado.

- **Solvencia moral**

Si bien las entidades financieras por medio del análisis e investigación crediticia buscan reducir el riesgo crediticio, no es suficiente, por ello es importante que el solicitante brinde una percepción de confianza al personal, el cual sea acorde al historial crediticio presentado, de manera general si una persona sostiene una buena reputación en distintos ámbitos de su vida es sinónimo de carácter, lo cual deriva en un buen comportamiento de pago.

- **Condiciones**

La condición de un crédito hace referencia al beneficio común entre entidad financiera y solicitante, es decir ambas partes deben mejorar su condición de solvencia y rendimiento en relación a los créditos, por ello si la probabilidad de recuperación es más grande, reduce el nivel de riesgo y beneficio a la entidad financiera.

### **b) Riesgo de exposición**

El riesgo de exposición se define como el grado de incertidumbre presente durante el tiempo estimado de pago, por ello el monto de crédito se amortiza de manera programada siguiendo un cronograma de pago, el cual establece de manera exacta el saldo e interés pendiente, sin embargo no todos los créditos cuentan con estas características, en el caso de tarjetas de crédito, líneas de crédito y capital de trabajo, en estas modalidades el crédito se adapta de acuerdo a las necesidades del solicitantes, es decir no se programan y es poco predecible cuando se va efectuar en desembolso, ello no permite estimar con certeza el nivel de riesgo que presentan, sin embargo este tipo de créditos cuenta con un tope de consumo, el cual se determina de acuerdo a la capacidad de pago y balance de las empresa u persona solicitante.

### **c) Riesgo de recuperación**

El riesgo de recuperación se presenta cuando un individuo u empresa no cumple con sus obligaciones de pago y cuentan con un aval o garantía, su estimación es compleja y variable, debido a que su valor puede cambiar en el tiempo, si bien la presencia de una garantiza reduce el riesgo del crédito no siempre se logra cubrir el monto de crédito, puesto existen bienes muebles o inmuebles que demandan un tiempo para ser valorizados y ofertados, por

otro lado en el caso de avales el riesgo no disminuye, puestos ellos pueden evadir la responsabilidad y no cumplir con esta, lo cual produciría un incumplimiento de pago conjunto del solicitante y su aval, en este caso el índice de mora aumenta con el tiempo y el comportamiento de pago de los involucrados es afectado, pero la empresa no logra recuperar el dinero del crédito.

#### **2.1.1.4. Clasificación crediticia**

Los clientes en condición de deudor pueden ser clasificados bajo la siguiente clasificación: (Brealey, 2015)

- **Clasificación normal (0)**

Un deudor con una clasificación crediticia normal indica una condición financiera óptima, con un reducido grado de endeudamiento y una estructura patrimonial y económica sostenible que le permite afrontar de manera responsable sus obligaciones, por otro lado su flujo de caja económico y financiero no presentan cambios negativos considerables, lo cual refiere un comportamiento apropiado dentro de su sector de acción, lo cual le atribuye al individuo una estabilidad económica propicia para acceder a un crédito de consumo, dado su buen comportamiento e historial, este tipo de deudor se presenta como el más apropiado para las

entidades financieras, puesto representan un bajo nivel de riesgo crediticio.

- **Clasificación problema potencial (1)**

Este tipo de deudor presenta una condición financiera óptima y rentable, sus índices de rentabilidad son positivos y favorables, sin embargo presenta un grado de endeudamiento moderado, lo cual no influye significativamente en el comportamiento de su flujo de caja en un panorama regular, por otro lado en una situación de retraso de pago mayor a 60 días altera su flujo de caja de manera considerable y debilita su capacidad de pago, por ello es importante que este tipo de deudor mantenga un comportamiento de pago óptimo para no perjudicar su operación y capacidad de pago en un mediano o largo plazo.

- **Clasificación deficiente (2)**

Un deudor con una clasificación deficiente presenta una situación financiera inestable y su flujo de caja no le permite afrontar de manera regular sus obligaciones de pago, en el caso de capital y obligaciones financieras, por ello puede cumplir de manera óptima solo una de ellas, por otro lado su flujo de caja no presenta mejoras en un corto plazo y es afectado duramente si se presenta un cambio, por ello este

tipo de deudor presenta una nula rentabilidad y liquidez, lo cual no le permite cumplir con sus obligaciones financieras si omite su responsabilidad por un plazo mayor a los 120 días.

– **Clasificación dudosa (3)**

Este tipo de deudor se encuentra en una situación financiera crítica, por ello su flujo de caja no le permite cumplir responsablemente con el pago de capital e interés, por otro lado presenta un grado de endeudamiento severo, lo cual lo obliga a ofertar sus activos para poder cumplir con sus obligaciones, sin embargo la venta de sus activos perjudican su actividad y en un mediano plazo la inmovilizan, por ello se considera de categoría dudosa a un deudor con un incumpliendo de pago entre 120 a 365 días.

– **Categoría perdida (4)**

El deudor perdido presenta un flujo de caja incapaz de cumplir con sus gastos de operación, se ubican en una posición de supresión de pago lo cual no le permite cumplir con sus obligaciones de reestructuración y pago, el individuo o empresa se ubica en una posición económica insolvente y está obligado a ofertar sus activos y patrimonio para poder subsistir, se denomina deudor perdido aquel que incumple con sus obligaciones financieras por un plazo superior a los 365 días.

#### **2.1.1.5. Riesgo crediticio**

De acuerdo con (Jorion, 1999), expresa que el riesgo crediticio se presenta cuando dos partes intervinientes no tienen la capacidad suficiente o se niegan a cumplir con sus obligaciones, contraídas bajo la firma de un contrato, un riesgo crediticio comprende el riesgo por incumplimiento, el cual se representan bajo una índice de probabilidad de que no se puede asumir la totalidad de una responsabilidad, por su parte el riesgo de mercado valúa la pérdida financiera que asumirá el cliente al incumplir con sus obligaciones financieras.

Por su parte (Padilla M. C., 2012), precisa la existencia de dos tipos de riesgo crediticio:

- Riesgo por incumplimiento, el cual hace referencia a la pérdida significativa de una parte derivada que precisa el no cumplimiento y capacidad para asumir una obligación financiero, bajo las condiciones, requerimientos y tiempo establecidos.
- El riesgo de mercado; se conceptualiza como la pérdida significativa que asume un tenedor de una cartera de préstamos, instrumentos financieros o asociados, a causa de la disminución del valor del mercado, por otro lado, el riesgo de mercado se presenta como la exposición al

crédito, sin importar las condiciones presentes de la contraparte.

Desde otra perspectiva (Meza, 2005), sostiene que la finalidad de los talleres de gestión de riesgos en las organizaciones es brindar una estabilidad en los flujos financiero, todos los días las empresas afrontan riesgos financieros, como la variabilidad del tipo de cambio de divisas, subidas de tasa interés y el precio de commodities, incumplimiento de pagos de préstamos y los cambios abruptos de la calificación crediticia, todos estos riesgos son producto de dos factores, el riesgo de crédito y el riesgo de mercado.

El riesgo de crédito comprende todo tipo de riesgo relaciona a los créditos con individuos específicos, como un pago potencial o una nueva valoración de la clasificación crediticia, por su parte el riesgo de mercado se asocia a los riesgos que impactan a los sectores de la economía, como el incremento de la tasa de interés y variación en el tipo de cambio y disminución de commodities como el petróleo y el cobre.

La naturaleza de los diversos tipos de activos , presentan un diferente tipo de probabilidad de riesgo, por ello es importante identificar el tipo de riesgo para poder valorarlo (Haro A. d., 2008).

- **Riesgo de contraparte**, se presenta cuando una persona natural o jurídica se expone al riesgo de incumplimiento de una tercera persona.
  
- **Riesgo de concentración**, hace referencia a in riesgo colateral de cartera, generado a causa de una deficiente clasificación de créditos.
  
- **Riesgos de créditos relacionados**, se presenta a causa de una carencia de objetividad en el análisis de información o la decisión de otorgamiento de crédito a una persona natural o jurídica asociada a una institución del sistema financiero.
  
- **Riesgo sistemático**, se presenta cuando se identifican problemas de solvencia económica o financiera en una empresa, segmento de mercado o el total del sistema financiero, por ello el riesgo sistemático se causa por la interdependencia de las empresas a variaciones significativas en el valor de los activos.
  
- **Riesgo de mercado**, se presenta al efectuar una valuación de valor a un prestatario, por ello el riesgo de mercado se deriva en una pérdida importante a causa de variaciones en los patrones que influyen en la tasación de un valor de

mercado, el riesgo de mercado puede ser representada por un riesgo de interés o un riesgo cambiario.

- **Riesgo de incumplimiento**, hace referencia a la probabilidad de que el principal o los intereses de un préstamo no sean asumidos en su totalidad o un parte por el acreditado, por ello el riesgo se inclina en su totalidad para el prestatario.

Por ello se precisa un incumplimiento de pago cuando una cuota programada no se ha ejecutado dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

De acuerdo con (Cabrerero & Lozano Colomer, 2014) sostienen que las entidades financiera tienen la finalidad de otorgar préstamos, día a día incrementan su cartera de clientes, para ello tienen un equipo de asesores que captan, filtran y otorgan créditos de acuerdo al comportamiento e historial crediticio del clientes, si bien este servicio es la principal fuente de ingreso para las entidades financieras demanda un alto riesgo, es decir que las personas no se hagan cargo del monto otorgado, por ello antes de otorgan un préstamo la empresas debe analizar los diversos escenarios posibles, validando información, estableciendo unos parámetros de crédito y generando avales que apalanquen el monto otorgado.

Hoy en día, gracia a los diversos cambios tecnológicos e innovación dentro del sector financiero, la ejecución de operaciones bancarias presenta un alto nivel de complejidad, puesto no se aboca solo a un pequeño segmento del mercado, sino genera diversas estrategias orientadas de acuerdo al comportamiento y necesidad de los diversos tipos de clientes, este cambio ha elevado el nivel de control de riesgo, por ellos las empresas del sector financiero deben adaptarse a estos escenarios y generar acciones de control basadas en sus diversos productos, servicios y clientes, a fin de reducir su nivel de riesgo y evitar el incremento de una cartera morosa.

Dentro de este escenario surge un consenso internacional que valida un crédito fallido y diversos modelos enfocados en la gestión de riesgos crediticios.

Sin embargo, dentro de este escenario no es suficiente con aplicar un modelo de control de riesgo, las entidades financieras dentro de sus actividades diarias efectúan una gran cantidad de depósitos, provenientes de pagos de créditos, depósitos a cuenta a plazo fijos u otras operaciones, estos ingresos deben ser gestionados de manera eficiente por las empresas para redireccionarlo a nuevos préstamos o en caso contrario orientarlos a inversión, a fin de elevar estos ingresos y no estancarlos.

Dentro de un contexto de crisis económica las entidades financieras identifican una oportunidad para elevar sus niveles de liquidez a un bajo costo, estas empresas buscan orientar su capital a una renta fija estatal, dinero que por las condiciones del mercado y variabilidad les genera un alto nivel de rentabilidad, este escenario ha propiciado que un alto porcentaje del capital de las entidades financieras se direccionen a inversión, disminuyendo la cantidad de colocaciones de créditos, relegando su principal actividad.

El Perú no es ajeno a esta realidad coyuntural, por ello se han regulado y establecido diversas normas enfocadas en la supervisión y control de las empresas del sector financiero, por medio de la creación de acciones de control se busca erradicar las malas prácticas financieras, que influyan en el número de colocaciones haciendo uso de artimañas falsas, perjudicando a los clientes.

Antiguamente las empresas del sector financiero diseñaban su plan estratégico basado solo en conocimiento empírico del mercado, lo cual disminuía la efectividad de sus decisiones, un factor positivo dentro de este escenario era que el mercado era muy reducido, es decir la cartera de clientes era muy pequeñas y los créditos eran pequeños, lo cual facilitaba su control, Cabrero & Lozano Colomer (2014) sostienen que dado el nivel de confianza, el porcentaje de mora era reducido, por ello no

se tenía un control exacto del nivel de pérdidas, los cálculos se basaban solo en la intuición de las empresas.

Considerando que el primer factor de riesgo son los activos financieros, se conoce que se puede generar una asociación con los riesgos financieros de una empresa, como prestamos, leasing y líneas de crédito.

De acuerdo con Cabrero & Lozano Colomer (2014) los riesgos crediticios se definen como la pérdida de dinero a causa de la morosidad o desentendimiento total de un préstamo, por ello es importante considerar la relación entre la cantidad otorgada y las condiciones del préstamo, es decir realizar un análisis crediticio, que define el riesgo crediticio de un cliente, su probabilidad de impago, su capacidad de pago y las garantías que puedan apalancar el monto solicitado.

Por otro lado, (García, 2010) infiere que el riesgo crediticio se evalúa desde la perspectiva de tres factores.

- El incumplimiento, definido como la probabilidad de incumplimiento de pago.
- Exposición; se define como la incertidumbre que comprende el otorgamiento de un crédito.

- Recuperación, la cantidad monetaria que se puede recuperar al hacer efectiva el cobro de aval.

Teniendo en consideración estos factores se pueden definir las principales directrices que influyen en el riesgo crediticio, el cual impacta directamente en los activos financiero que son expuestos para la colación de créditos y tienen la finalidad de generar rentabilidad por medio de tasas de interés o recambio,

Por lo tanto, de acuerdo con (Alarcon, 2010) el riesgo crediticio se asocia a la perdida de dinero en un contexto compartido, en el cual una de las parten intervinientes no cumple con lo estipulada, es decir si una entidad financiera oferta un crédito de consumo, hay un gran margen de riesgo que se derive en morosidad, por el contrario cuando se deriva un crédito a inversión o compra de bonos, hay un riesgo asociado al no cumplimiento de los flujos proyectados, por ello se concluye que el riesgo crediticio recae sobre personas, entidades financieras u organizaciones intervinientes.

Se infiere que el riesgo crediticio se representa en el margen de incumplimiento de obligaciones financieras por parte de un prestatario, o en caso de la entidad financiera no cumpla con las condiciones establecidas en el contrato, dentro de este contrato el apartado más importante es la temporalidad del mismo, es decir el tiempo que se da para asumir el pago total

del presenta, entre más extenso sea el tiempo de pago, más grande es el nivel de riesgo.

Dentro de la presenta investigación el termino riesgo crediticio se asocia al valor porcentual de riesgo de un prestatario, al momento de efectuar el pago de un préstamo, lo cual influye en los niveles de cartera morosa, indicador que se utiliza para evaluar el nivel de riesgo de crédito.

### **Indicadores de medición del riesgo crediticio**

- Probabilidad de incumplimiento

Se conceptualiza como el índice de probabilidad que presenta una persona deje de hacerse cargo de sus obligaciones financieras, por lo tanto, se generan dos parámetros de valor cero, el cual considera que es casi imposible que falle a sus pagos, dado que hay un alto nivel de compromiso o involucramiento de un aval, en otro caso se considera un valor máximo el cual precisa que es muy probable que se incumpla el pago, dado factores económicos u simple comportamiento del cliente. (Cabrero & Lozano Colomer, 2014)

- Correlaciones de incumplimiento

Se define como el rango de dependencia relacional con el grado de comportamiento de una persona califica como deudor dentro del sistema financiero.

- Concentración de cartera

Determina que una gran cantidad de dinero prestado a una sola persona, o un grupo pequeño de personas presenta un alto nivel de riesgo, dado que involucra un monto considerable, esta situación se agrava si el dinero es otorgado a un segmento de mercado que es catalogado como cartera morosa, es decir presenta antecedentes de morosidad representativos.

- Exposición a cada deudor

Se define como la cantidad de deuda que tiene una persona con una entidad financiera antes de desligarse de sus obligaciones financieras.

- Tasa de recuperación

En el caso que una persona se deslinda de sus obligaciones financieras, las empresas deben proceder a evaluar el indicador tasa de recuperación que es el costo por incumplimiento de deuda, lo que precisa el incremento de deuda durante el tiempo, lo cual incrementa el nivel de riesgo, pero influyen en el historia y calificación crediticia de la persona.

#### **2.1.1.6. Método de cuantificación**

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Comité de Basilea II, los principales indicadores de cuantificación son: (Cabrero & Lozano Colomer, 2014)

##### **- Perdida esperada**

Se define como el nivel de afectación de la cartera fecha previa a la evaluación, este indicador se puede estimar a través de la evaluación de tres factores.

- Exposición, definido como la cantidad monetaria que involucra el préstamo.
- Probabilidad, definida como el nivel de solvencia que tiene una empresa ante el incumplimiento de un pago.
- Severidad, asociado a la pérdida generada después de realizar las acciones de cobranza coactiva.

##### **- Perdida no esperada**

Se define como el producto de contraste de las pérdidas reales y las esperadas, principalmente se estima en base a las primas de riesgo, también denominadas como spread, las cuales se valúan de acuerdo al tiempo de préstamo, tasa de interés y rating.

##### **- Capital económico y regulatorio**

Se define como el conjunto de requisitos personales de capital para ejecutar una operación financiera, es decir es

el método que usan las empresas para reducir el nivel de pérdidas.

– **Garantías**

Debido al nivel o probabilidad de incumplimiento de pago, bajo las condiciones y temporalidad expuesta en el contrato, las empresas del sector financieros deben generar medida de contingencia de acuerdo al expediente del prestatario, por lo tanto, los bienes muebles o inmuebles se presentan como las principales garantías, su valor se estipula de acuerdo a las condiciones del mercado, en otro caso de garantías se realiza una valuación de acuerdo al valor de ejecución.

– **Tasa de recuperación**

Dentro de una operación financiera, ante un escenario de morosidad e incumplimiento de pago la tasa de recuperación se define como el pequeño monto recuperado del total del valor monetario prestado.

**2.1.1.7. Factores determinantes en el riesgo crediticio**

– **Factores internos**

Se asocia principalmente a la gestión y capacidad organizativa de las empresas del sector financiero.

- **Volumen de crédito**

Se expresa que, entre más grande sea el valor de un crédito, el nivel de pérdida de incrementa.

- **Políticas de crédito**

entre más estrictas sean las políticas de crédito, existe la probabilidad de un mayor nivel de mora y riesgo, dada las condiciones del mercado.

- **Mix de crédito**

Entre más grande sea segmentación de la colocación de créditos, el nivel de riesgo crece, por ello se sugiere que las empresas del sector financiero solo aboquen el 20% de su capital total a colocaciones, con la finalidad de sostenerse en el tiempo.

- **Concentración geográfica**

- **Factores externos**

Se presentan como los factores que no se asocian a la gestión o capacidad organizativa de las empresas, sino más bien se relacionan con indicadores externos como la inflación, crisis política, problemas medioambientales, es decir todo aquel evento que influya o perjudique la capacidad de pago de las personas.

#### **2.1.1.8. Importancia del riesgo crediticio**

De acuerdo con (Cabrero & Lozano Colomer, 2014) el riesgo crediticio es un indicador indispensable para las empresas del sector bancario, dado que el riesgo influye en la capacidad operativa y solvencia económica de la empresa, entre mayor sea el riesgo crediticio, mayor la probabilidad de pérdida.

- Una crisis económica influye notablemente en los índices de incumplimiento de pago, es decir la gente deja de pagar, porque deja de generar ingresos.
- La poca supervisión de las entidades crediticias al momento de colocar créditos influye en la calidad de colocaciones, lo cual incrementa sus índices de riesgo.
- Cuando se genera un alto nivel competitivo de tasas de interés por las colocaciones de degrada la calidad de prestado y se disminuye el margen de rentabilidad.
- La variabilidad del valor de las garantías, en un entorno más cambiante hace que disminuya el valor garante, es decir en un contexto de incumplimiento de crédito el valor de garantía no asume el valor real del préstamo, por lo tanto, se reduce la tasa de recuperación del crédito, puesto los bienes hipotecados se deprecian considerablemente con el pasar del tiempo.
- El incremento de las operaciones bursátiles durante las operaciones derivadas genera un alto nivel de riesgo, por lo tanto, en un mercado tan cambiante se presentan las

recuperaciones por compensación, para mitigar el impacto de incumplimiento de pago,

#### **2.1.1.9. Evaluación de créditos**

Las entidades del sector financiero posterior a la obtención de acciones y comprensión de la necesidad de un plan de crédito, el cual debe ser idóneo, adaptable y eficiente, en encargado de validar esta información debe filtrar datos para conocer a detalle el comportamiento del posible prestatario, durante la primera prestación de crédito, se debe analizar la presencia de una evaluación crediticia y evaluación presencial del cliente, a fin de validar sus datos proporcionados para acceder a un financiamiento, puesto estos pueden ser alterados a fin de cumplir con los requerimiento solicitado, este procedimiento permite a las empresa reducir en cierta manera el riesgo crediticio, sin embargo existen una serie de factores externos que pueden incidir en el comportamiento de pago los clientes, generalmente asociados a un entorno político, inflación o variabilidad de la tasa de interés.

(Gestion, 2020) presento un conjuntos de medidas que toman en consideración las empresas del sector financiero ante el pedido de financiamiento de pequeños emprendedores en el Perú, ante de otorgar un préstamo de consumo u otro tipo, las empresas siempre realizan una evaluación crediticia, que varía de acuerdo al criterio de cada empresa, un aspecto importante

dentro de esta evaluación es el análisis de morosidad, es decir la existencia de deudas dentro del sistema financiero, este tipo de evaluación se realiza en el caso de cualquier producto o servicio que brindan las empresas del sector, puesto permite reducir el riesgo crediticio y mejorar la calidad de cartera.

Una evaluación crediticia se enfoca primordialmente en conocer la capacidad de pago de la persona, es decir de debe verificar si la persona puede asumir la responsabilidad de pago de un monto determinada, este hecho se refuerza con las garantías, finalmente se debe evaluar la experiencia e historial crediticio de la persona, si en algún momento ha tenido problemas con otros financiamiento, se validan sus principales fuentes de ingresos y se valúan sus garantías, como medio de recuperación de crédito en un caso de incumplimiento.

#### **2.1.1.10. Dimensiones de riesgo crediticio**

##### **a) Evaluación de riesgo crediticio**

De acuerdo con (Castro & Morales Castro, Credito y cobranza, 2014), la evaluación que se realiza antes de ser apto para acceder a un crédito se define como un conjunto de etapas importantes para una correcta gestión de negocios, para ello se hace referencia a las 5 c del crédito que se consideran para el análisis y evaluación de clientes potenciales.

- **Carácter**, se define como el grupo de características de una persona frente a una obligación financiera, es decir el compromiso de pago o no a una entidad financiera, la evaluación se fundamenta principalmente en pruebas, tales como el historial y clasificación crediticia que puede tener un cliente en anteriores experiencias con otras entidades financieras.
  
- **Capacidad**, se define como la posibilidad y facilidad de una persona para asumir una deuda, bajo los criterios estipulados en el contrato, para ello se realiza una evaluación para determinar la capacidad de pago, considerando los ingresos percibidos mensuales, el grado profesional, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes e inmuebles, capacidad de ahorro, presupuesto de gastos y deudas.
  
- **Capital**, se define como la fortaleza financiera de un individuo ante un crédito financiero, a su vez se precisa como la probabilidad de reembolso de un cliente por sus propios medios, considerando un tiempo específico, por ello el capital son los bienes y activos que posee un acreedor para poder garantizar una deuda.

- **Cobertura**, asociado al seguro que tiene una entidad ante una posible pérdida o déficit en las operaciones de la empresa, por ello un seguro comprende toda una política de administración y gestión para la decisión de otorgamiento de un crédito financiero.
- **Colateral**, para el otorgamiento de un crédito se solicita una garantía, denominado colateral, como inventarios, edificaciones, bienes muebles e inmuebles, que será el aporte de garantía principal para hacer frente a las obligaciones financieras contraídas por una persona, por ello esta garantía "colateral" se presenta como un aval que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el cliente.

#### **b) Políticas de crédito**

Es importante realizar la labor de concesión de fondos, un estudio con proyección adquisitiva y económico de un cliente potencial, para poder conocer a mayor profundidad a quien se le está brindando un servicio, a fin de disminuir el riesgo de crédito y garantizar el cumplimiento de pago, para ello una entidad financiera realizar el requerimiento de los siguientes requisitos: (Cabello, Alegre Britez, & Chung, 2017)

- **Experiencia crediticia;** el historial crediticio en el sector financiero es muy importante, puesto presenta información historia del comportamiento y conducta de pago de un individuo, se analiza información comercial del cliente de acuerdo a la conveniencia y fines de la entidad, por ello la experiencia crediticia se define como un perfil financiero que presentan la gestión y planificación de pagos de un cliente, a fin de decidir si otorgarle o no un crédito.
- **Capacidad de pago,** la capacidad de pago en el caso de un trabajador dependiente se verifica por medio de las boletas de pago o una declaración de renta del último periodo, por su parte un trabajador independiente puede certificar su capacidad de pago con su última declaración de renta.

En el caso de ser una personal informal, se le pide que acredite la posesión formal de una empresa o negocio.

### c) Tipos de crédito

- **Crédito directo,** se presenta cuando se brinda un crédito entre una empresa del sector financiero y su cliente, por ello la persona o acreedor recibe los recursos económicos, las operaciones crediticias bajo las distintas modalidades

de otorgamiento de crédito, como tarjetas de crédito, giros a cuenta corriente o negociación de cartera, estas operaciones del sistema financiero representan los egresos de caja, el cual debe registrarse en las diversas cuentas de activos y pasivos de la empresa. (Casals, Inmaculada Pra, Rios, & Arguedas, 2010)

- **Crédito indirecto**, no representa un egreso de caja, puesto no demandan la reincorporación del dinero por parte de la entidad financiero, puesto solo hay un compromiso por medio de una firma, razón por la cual no es parte del activo o pasivo de la empresa, se realiza en distintas cuentas de riesgo de balances de la entidad financiero, representado por los garantes, la cara fianza, las aceptaciones bancarias y los crédito aprobados pero no ejecutados por la entidad, posteriormente se presenta la fianza, donde el cliente recibe el respaldo de un tercero llamado ante la institución. (Casals, Inmaculada Pra, Rios, & Arguedas, 2010)

#### **2.1.1.11. Seguimiento y control del crédito**

De acuerdo con (C. & Berggrun, Introduccion al analisis de riesgo financiero, 2015) el seguimiento diario realizado por los asesores de créditos y analistas de negocio de una entidad financiera tienen la finalidad que conocer de primera mano la realidad actual de una empresa, desde un enfoque financiero,

lo cual le permite generar un diagnóstico y establecer su capacidad de pago ante un posible crédito.

Por ello cuando un asesor de crédito intensifica el número de visitas a un negocio tienen una mayor probabilidad de conocer las falencias del mismo, incluso generar un volumen de ventas promedio, lo cual le brinda la oportunidad de establecer un vínculo por un monto acorde a los acreditado, sin embargo esta información se es suficientes para otorgar un crédito, puesto debe ser contrastada con el historial crediticio del clientes, posteriormente de aprueba un crédito y establecen las condiciones de pago.

Si bien antes del otorgamiento de un crédito se prevén todas las medidas para sostener un correcta relación entre entidad financiera y cliente, existen situaciones donde el cliente no asume sus responsabilidades financieras a causa de diversos factores, incumplimiento de temimos de referencia del contrato de crédito, en este caso el analista encargado del crédito debe iniciar un proceso de seguimiento y control, estipulado por la misma entidad para garantizar el pago del crédito, estas medidas generalmente son las siguientes:

- Incrementar el número de garantías con el objetivo de reducir el nivel de riesgo y elevar la posibilidad de retorno de capital a través de fuentes garantes de pago.
- Reducir el nivel de exposición del cliente, en referencia al monto de crédito, por ello se determina no otorgar créditos en un corto plazo, puesto presenta indicios de morosidad en un crédito vigente.
- Exigir un reporte mensual de la administración y gestión del negocio, a fin de designar un auditor.
- Como última medida de control, al no efectuarse el pago de cuotas, la entidad financiera proceso a tomar posición de las garantías para iniciar un proceso de recuperación de crédito.

Las acciones determinadas por la entidad financiera, específicamente por su comité de crédito no obedecen un lógico, por ello tienen total dependencia de tomar las acciones que consideren pertinentes de acuerdo a la realidad y comportamiento de los clientes, es decir en algunos casos pueden proceder de manera directa a un cobro de garantías si así lo consideran.

Por otro lado, es importante resaltar que cuando se hace la entregar de fondo al cliente o crédito al cliente, no termina el proceso de control, por el contrario, es el momento donde inicia, puesto se debe velar por el cumplimiento de cada cuota,

verificar su comportamiento crediticio y posibilidad de otorgamiento de otro producto financiero.

Si bien la entidad financiera por medio de sus colaboradores, como los asesores y analistas solo buscan el cumplimiento de los términos de pago de crédito, la intensidad de este proceso de control depende únicamente del comportamiento de los clientes, es decir si se sostiene una correcta relación, no habrá problemas ni incomodidades, por el contrario, se generan acciones periódicas para recordar y acreditar el pago del crédito.

La finalidad principal del proceso de control y discusión es establecer medidas previas como medio de preventivo, el cual se presenta como una herramienta para asesores y analistas antes un contexto de incumplimiento de pago.

Para delimitar y estructurar medidas de acción correctamente establecidas es necesario que la entidad financiera base su trabajo en un amplio bagaje de información fidedigna, con el objetivo de controlar, supervisar y velar por el cumplimiento de créditos, por ello de acuerdo a lo antes mencionado, no hay sentido identificar un contexto irregular de pago si no se tienen las medidas de control para ser efectuadas de manera

inmediata, en beneficio de los intereses de la entidad financiera.

Por ello un eficiente esquema de seguimiento y control de riesgos de crédito debe fundamentarse en acciones concretas, en base a información real y concisa que facilite el trabajo de los analistas ante una posición de conflicto con sus jefes inmediatos o clientes.

La acción inicial que debe realizar un analista de crédito antes la sospecha de una irregularidad de crédito es verificar la situación, para ello debe proceder a verificar el cronograma de pago, el nivel de moro y el plazo de incumplimiento incurrido por los clientes, analizada la información cuantitativa y cualitativa de los clientes debe proceder a realizar las siguientes acciones:

- Investigar la realidad situacional del negocio desde una perspectiva financiera, debe concluir si el incumplimiento de pago es producto de un problema temporal o es resultados de una mala gestión y administración del negocio sostenida en el tiempo, este análisis permitirá generar una propuesta de renegociación o aplicar medidas más radicales.

Por ello en caso de ser una situación temporal el analista dispone de información mixta (cuantitativa y cualitativa) que le permitirán efectuar medidas conjuntas con los clientes para fortalecer su posición financiera, por el contrario, si se trata de una situación sostenida el analista debe solicitar las garantías del negocio, por otro lado debe proceder a realizar un nuevo análisis del cliente e historial crediticio, a fin de realizar un nuevo diagnóstico para conocer a detalle el problema.

Se puede concluir que una permanente supervisión y control de la cartera de créditos repercute directamente en su comportamiento de pago, por ello es importante no omitir todos los procedimientos dentro de la etapa de evaluación, puesto se pueden generar problemas al momento de recuperar la colocación, si bien los analistas presentan una tarea inicial en la recuperación del crédito, si el problema se sostiene la unidad operativa de crédito de cada entidad financiera tiene la responsabilidad de apoyarse en estatutos judiciales para recuperar o renegociar la deuda en un corto o largo plazo.

Por otro lado, de acuerdo al diagnóstico del analista, si este determina un alto nivel de riesgo de crédito puede derivar el caso al comité operativo a fin de reducir el margen de pérdida y tiempo de la operación, dado que el comité de crédito cuenta con un mayor número de herramientas judiciales y especialistas para manejar la situación.

#### **2.1.1.12. Recuperación de créditos**

De acuerdo con (Casals, Rios, Arguedas, & Pra, 2010) el proceso de recuperación de crédito tiene la finalidad de determinar políticas orientadas a garantizar el pago de compromisos financieros solicitados por clientes, de esta manera poder sostener un vínculo entre entidad financiera y clientes a largo plazo, mejorando las condiciones de cartera, tasas y montos otorgados, de esta manera el proceso de recuperación se posiciona como una de las fases de mayor relevancia en el logro de metas de la empresa, puesto su efectividad influye de manera directa en la rentabilidad y cartera morosa de la misma, de esta manera es importante obedecer los siguientes lineamientos:

- Celeridad y eficiencia en la recuperación de créditos.
- Sostener el nivel de liquidez y rentabilidad de la entidad financiera.
- Aportar a la rotación de cobranzas y volumen de operaciones financieras.
- Sostener una relación a largo plazo entre entidad financiera y cliente a través de políticas de recuperación de crédito beneficiosas para ambas partes.

##### **a) Criterios de recuperación**

El proceso de recuperación de un crédito dentro de una entidad financiera se efectúa en respeto del marco legal y normativo de cada entidad, el cual especifica de manera textual las medidas que deben efectuarse ante una gestión de recuperación, estas acciones varían de acuerdo a las políticas de cada entidad, sin embargo, pueden englobar las siguientes:

- El nivel de intensidad de la gestión de cobranza se determina de acuerdo al monto de colocación y al número de días de retraso.
- Es importante conocer el comportamiento de cada cliente, a fin de realizar un proceso de negociación distinto, basado en la actitud y predisposición de pago del cliente.
- Investigar el número de garantías presentadas, las cuales pueden apalancar el crédito y facilitar la gestión de recuperación en última instancia.
- La gestión de recuperación tiene el objetivo de minimizar el porcentaje de cartera de riesgo por medio del pago del crédito, por ello se enfoca en hacer cumplir el pago del crédito antes de la adquisición de garantías.
- La gestión de recuperación en caso de más de un crédito es responsabilidad total del cliente.
- En el caso del departamento de cobranza, su enfoque primordial es los préstamos recientes.

- En segundo lugar, se abocan al cobro de pago incumplidos que demandan de una gestión más intensa, etapa en la cual se aplican tasas de mora.

**b) Gestión de recuperación**

Dentro de la gestión de recuperación de créditos se considera dos tipos:

- **Gestión extrajudicial**

Se presenta como la primera etapa de la gestión de recuperación, tienen como principales actores a los analistas y asesores que hacen uso de la negociación y tasas de mora para motivar en el cliente el pago de su crédito, por medio de área de cobranzas se realizan gestiones para no llegar a un ámbito judicial.

- **Gestión judicial**

Se presenta como la segunda etapa de la gestión de recuperación de crédito, en la cual la entidad financiera efectúa acciones de recuperación haciendo uso de herramientas judiciales a fin de recuperar el monto de colocación y mora que no pudieron ser recuperados en una etapa extrajudicial,

Esta etapa puede ser efectuada de manera directa por un estudio jurídico o bufete de abogados por medio de un proceso judicial.

**c) Criterios para la gestión de recuperación**

**- De tipo preventivo**

El proceso de recuperación se inicia previa a la fecha de vencimiento de cuota establecida en el plan anual de pagos, principalmente se enfocan en avisos no invasivos efectuados por los asesores o analistas con el fin de recordar y lograr el pago de cuota, otras acciones preventivas se dirigen principalmente en los siguientes casos:

- En caso de clientes con una calificación CPP, referida de una otra entidad financiera.
- Clientes con créditos refinanciados.
- Clientes con comportamiento de pago dudoso, es decir presenta retrasos.
- Clientes con un alto nivel de deuda dentro del sistema financiero.

**- De tipo correctivo**

La gestión de tipo correctivo se efectúa cuando se identifica un incumplimiento en el pago de cuotas, por ello este evento se aborda de manera sistemática y directa, por medio de la emisión de documentos de compromiso de pago o reportes de cartera morosa, notificaciones y otro tipo de gestión orientados a informar la situación, tipo de crédito, mora y alerta, a

raíz de estas acciones se pueden efectuar medidas más intensivas a fin de lograr el pago de la cuota.

**d) Cartera del área de cobranzas**

La cartera de clientes derivada al departamento de cobranzas son principalmente consecuencia de colocaciones de crédito a MYPES, crédito de consumo o crédito hipotecarios efectuados de manera automática.

La gestión de cobranza involucra un análisis por zona, puesto se hace uso de personal notificar, el rango de prioridad se determina de acuerdo al monto de deuda y días de mora.

Finalmente, el recurso más utilizado por el área de cobranza son las notificaciones, formato que presenta toda la información lógica del cliente, deuda, mora y condiciones de pago.

**2.1.2. Morosidad**

**2.1.2.1. Definición según autores**

Cuando nos referimos a morosidad, nos referimos a un incumplimiento de obligaciones correspondientes a pagos de créditos otorgados bajo un tiempo y parámetros de pago específicos, por lo que el plazo vence y se destina al desarrollo

empresarial u otros fines, se denomina morosidad. (Díaz Fernandez , 2014)

Según (Díaz Fernandez , 2014) para especificar el grado de morosidad, se puede utilizar una ratio, que consiste en comprender el grado de demora provocado por el moroso.

Por su parte (Caurin, 2018) sostiene que, la mora puede entenderse como no devolver las cosas a tiempo, pero señala claramente que, en términos económicos, la mora se refiere a las deudas vencidas, por lo que estas personas se registran como morosas.

De acuerdo con Rosenberg (1994) la morosidad se define como una posición de incapacidad para respetar los compromiso legales o financieros contraídos con una entidad financiera, por otro lado el termino morosidad se utiliza cuando una persona no respeta sus cronograma de pagos establecido e incumple con el pago de cuotas, es decir se ubica en una posición morosa, la cual aumenta su gravedad conforme pasa el tiempo, perjudicando la clasificación crediticia del usuario e incremento el índice de morosidad en la entidad financiera.

Por otro lado, en el sector de microempresas la morosidad se ve impuesta por diversos factores asociados a la operación de la empresa, generalmente por un desconocimiento de las políticas de crédito, incumplimiento de obligaciones financieras

y la poca rentabilidad del negocio, por otro lado, el solicitante adquiere un crédito con un fin empresarial, sin embargo, el dinero es utilizado con otro fin, perjudicando el nivel de ingreso del cliente y ubicándolo en una posición de sobreendeudamiento. (Fernandez, 2014)

Otro factor importante que incide en el índice de morosidad son las políticas de crédito, si bien estas son impuestos por cada entidad financiera, si se tiene poca rigurosidad al momento de evaluar el perfil financiero de los clientes el nivel de riesgo crediticio aumenta, lo cual desencadena un mayor grado de morosidad, por otro lado la alta competitividad en el sector financiero propicia una guerra de ofertas enfocadas en la tasa de interés, por ello se relega el historial crediticio del cliente y se brinda un crédito menor, lo cual en un futuro genera una incapacidad de pago.

Por otro lado la situación económica de una país influye en los índices de morosidad, puesto altera el comportamiento económico de las empresas, lo cual repercute en su nivel de ingresos, en algunos casos la empresa no cuenta con la experiencia y capacidad económica para afrontar un cambio económico abrupto, lo cual deriva en un fracaso empresarial que obliga a la empresa a liquidarse e incumplir con sus obligaciones financieras, por ello la morosidad se presenta como una cartera pesada, debido a que los clientes no cumplen con sus obligaciones de pago, finalmente la morosidad es la

consecuencia de una mala gestión administrativa, mal manejo de información y poca rigurosidad en la investigación del perfil del cliente. (Castro & Morales Castro, 2014)

Finalmente el índice de mora es el indicador más preocupante en una entidad financiera, por ello las personas intervinientes en el otorgamiento de créditos deben velar por el cumplimiento de pago, a fin de reducir el índice de mora, puesto a mayor índice de mora es mayor la inestabilidad empresarial, lo cual pone en una situación vulnerable a la entidad financiera, si bien un incremento del índice de mora puede mitigarse con una correcta gestión administrativa y documentaria en un nivel jerárquico operativo (los asesores y analistas de crédito), en algunos casos las políticas de crédito impuesto por la institución son muy flexibles y permiten a los asesores ampliar su cartera de clientes y otorgar créditos a deudores de clasificación dudosa o perdida a cambio de una alta tasa de interés, buscando un beneficio personal, sin embargo esta modalidad de trabajo afecta en un mediano plazo la solvencia de la empresa, elevando el índice de cartera morosa y generando un desbalance financiero.

#### **2.1.2.2. Dimensiones**

Según (Correa Rojas, 2012) indica que existen 03 dimensiones que pueden explicar la morosidad dentro de una empresa, las cuales se describen a continuación.

- **Ratio de morosidad**

El índice anterior nos proporciona información sobre el porcentaje de préstamos vencidos de las instituciones financieras a 3 meses en el total de préstamos vencidos.

- **Cartera vencida**

Cuando se obtiene un préstamo, los ingresos que proporcionamos a las instituciones financieras se utilizarán automáticamente en la cartera de préstamos, pero si se detiene el pago o se excede el tiempo pactado, se puede denominar cartera vencida. En otras palabras, la cartera actual nos dice que los clientes que tienen deudas, pero cancelan regularmente, por otro lado, los clientes de la cartera vencida son los clientes que incumplieron sus deudas sin dar ningún motivo de cambio u objeción.

- **Cartera pesada**

En esta cartera, la calificación del sistema financiero se muestra como deudor, defecto, sospechoso o pérdida.

Por su parte (Brachfeld, 2008) presenta cuatro dimensiones que menciona han sido utilizadas para la empresa EPSEL S.A. asimismo, asegura que los deudores están en la

capacidad de poder asumir sus deudas, si son notificados con tiempo.

- **Activo rentable**

Esta dimensión proporciona información para calcular la simetría entre activos y beneficios financieros.

- **Créditos refinanciados y reestructuración**

Son facilidades otorgadas por instituciones financieras que pueden incentivar a quienes exhiben retrasos en los pagos a pagar en su totalidad.

- **Provisiones**

La correcta aplicación de esta normativa puede cobrar e incluso corregir cuentas incobrables.

- **Créditos directos**

Son créditos en situaciones críticas porque se consideran atrasos, pero tienen una particularidad expresada en moneda nacional.

### **2.1.2.3. Modelos de credit Scoring**

De acuerdo con el artículo científico publicado por (Rayo Cantón, Lara Rubio, & Camino Blasco, 2010) nos hablan acerca de los parámetros estadísticos utilizados para poder trabajar en el campo crediticio, estos son:

- **Análisis discriminante**

A través de este método multivariante se puede analizar una serie de variables independientes para comprender el comportamiento, por lo que a través de este modelo se puede clasificar la calidad del pagador en el momento de la entrega del préstamo.

Sin embargo, los resultados se ven afectados por la linealidad, la normalidad, la homocedasticidad y la independencia hipotética, por lo que estos problemas deben abordarse de forma adecuada la evaluación.

- **Modelos de probabilidad lineal**

El modelo utiliza probabilidades de mínimos cuadrados y tiene en cuenta variables ficticias. Para los clientes que están en mora, el valor es 1, y si el cliente asume la deuda de manera responsable, el valor es 0.

- **Modelos logit**

La observación se utiliza para implementar esta herramienta, que tiene como objetivo medir la probabilidad de que los clientes conozcan el pago de sus préstamos. Algunos consideran que este modelo es una versión mejorada del modelo discriminativo.

- **Modelos de programación lineal**

El modelo soporta la programación de plantillas o sistemas de calificación. El modelo se utiliza para la acción preventiva, por lo que se utiliza para predecir el comportamiento crediticio de las instituciones financieras.

- **Redes neuronales**

Esta es una prueba de calificación crediticia no paramétrica; está diseñada para imitar una red neuronal a través de nodos, por lo que cada nodo representa una respuesta y cada respuesta está diseñada para proporcionar predicciones sobre decisiones de pago.

- **Árboles de decisión**

Esta es una técnica que no utiliza referencias estadísticas, sin embargo, comprender este modelo es complicado, por lo que es necesario de expertos para interpretar los datos visuales con las variables presentadas; cada muestra otorga un resultado distinto, por lo que se pueden encontrar distintos tipos de perfiles de pago.

## 2.2. ANÁLISIS COMPARATIVO

Tabla 1.  
Definición según autores - riesgo crediticio

<b>Autores</b>	<b>Definición</b>	<b>Análisis</b>
Jorion (1999)	El riesgo crediticio se presenta cuando dos partes intervinientes no tienen la capacidad suficiente o se niegan a cumplir con sus obligaciones, contraídas bajo la firma de un contrato.	El riesgo de crédito comprende todo tipo de riesgo relacionado a los créditos con individuos específicos, como un pago potencial o una nueva valoración de la clasificación crediticia, por su parte el riesgo de mercado se asocia a los riesgos que impactan a los sectores de la economía, como el incremento de la tasa de interés y variación en el tipo de cambio.
Padilla (2012)	Se conceptualiza como la pérdida significativa que asume un tenedor de una cartera de préstamos, instrumentos financieros o asociados, a causa de la disminución del valor del mercado.	
Meza (2005)	La finalidad de los talleres de gestión de riesgos en las organizaciones es brindar una estabilidad en los flujos financieros.	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

Tabla 2.  
Tipo de riesgo crediticio

<b>Autor</b>	<b>Tipo</b>	<b>Análisis</b>
Meza (2005)	Riesgo de contraparte	La naturaleza de los diversos tipos de activos, presentan un diferente tipo de probabilidad de riesgo, por ello es importante identificar el tipo de riesgo para poder valorarlo y estimar correctamente el riesgo que presenta, antes de aprobar el otorgamiento de un crédito.
	Riesgo de concentración	
	Riesgo de créditos relacionados	
	Riesgo sistemático	
	Riesgo de mercado	
	Riesgo de incumplimiento	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

Tabla 3.  
Dimensiones de riesgo crediticio

<b>Autor</b>	<b>Dimensión</b>		<b>Análisis</b>
Castro & Morales (2014)	Evaluación de riesgo crediticio	Carácter	El riesgo de un crédito puede ser evaluado por medio del análisis de las 5c, que involucran un análisis especial y profundo del posible cliente, ello se fortalece con el cumplimiento de las políticas públicas, que analizan los antecedentes y capacidad de pago del cliente potencial, finalmente se evalúa el tipo de
		Capacidad	
		Capital	
		Cobertura	
		Colateral	
Cabello, Alegre Britez Y Chung (2017)	Políticas de crédito	Experiencia crediticia	
		Capacidad de pago	
	Tipos de crédito	Crédito directo	

Casals, Inmaculada Para, Ríos & Arguedas (2010)	Crédito indirecto	crédito y riesgo que presenta ante el perfil de cliente.
---	-------------------	--

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

Tabla 4.  
Definición según autores de morosidad

Autor	Dimensiones según autores	Análisis
Correa Rojas (2012)	Ratio de morosidad	En el primer caso se consideran los indicadores que se usan para medir el nivel de morosidad, en el segundo, la información financiera y cómo actúa ante la morosidad.
	Cartera vencida	
	Cartera pesada	
Brachfeld (2008)	Activo rentable	
	Créditos refinanciados y reestructuración	
	Provisiones	
	Créditos directos	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

Tabla 5.  
Dimensiones según autores de morosidad

Autor	Definición según autores	Análisis
Díaz Fernández (2014)	Incumplimiento de obligaciones correspondientes a pagos de créditos otorgados bajo un tiempo y parámetros de pago específicos, por lo que el plazo vence y se destina al desarrollo empresarial u otros fines, se denomina morosidad	Los autores coinciden en que la morosidad es pésima para una gestión y puede generar grandes pérdidas para la entidad financiera si no es tratada.
Caurin (2018)	La mora puede entenderse como no devolver las cosas a tiempo, pero señala claramente que, en términos económicos, la mora se refiere a las deudas vencidas, por lo que estas personas se registran como morosas	

Fuente: Autores varios  
Elaboración: Propia

Tabla 6.  
Modelos de credit scoring

Autor	Modelos de credit scoring	Análisis
Rayo Cantón, Lara Rubio, & Camino Blasco (2010)	Análisis discriminante	Modelos estadísticos que sirven de soporte para anteponerse a una situación, además permite evaluar de manera constante a los clientes y evitar la morosidad.
	Modelos de probabilidad lineal	
	Modelos logit	
	Modelos de programación lineal	
	Redes neuronales	
	Árboles de decisión	

Fuente: Rayo Cantón, Lara Rubio, & Camino Blasco (2010)

### 2.3. ANÁLISIS CRITICO

La morosidad se define como la carencia de compromiso respecto a un pago de un cliente con una entidad financiera, este índice puede ser medido mediante instrumentos, donde se agrupa la cartera morosa, la cartera pesada y la cartera vencida,

En esta se indican la cantidad de personas que muestran un comportamiento similar y representan un riesgo alto para la entidad financiera.

Es importante que las organizaciones mantengan un índice de morosidad bajo, por ello, debe realizar la evaluación crediticia correcta antes de aprobar un crédito y esto le dispondrá de una menor cartera morosa.

Asimismo, las entidades deben considerar el riesgo crediticio que concibe factores externos a la empresa, tal como la tasa de interés y el tipo de cambio.

Esto le permitirá a la organización tener una visión clara de la realidad y puede tomar decisiones en el corto y largo plazo que no afecten su liquidez.

De lo contrario, la organización se expone a la improvisación de procesos, que puedan traer consigo un incremento nada saludable de la cartera morosa o peor aún llegar a formar de la cartera de riesgo crediticio que simboliza la no subsanación de las obligaciones financieras.

## **CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. RESEÑA HISTÓRICA**

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

Caja Arequipa se estructuró como una asociación sin fine de lucro, bajo Resolución Municipal N°1529 en el año 1985, bajo la regulación del D. Ley N°23039, CMAC Arequipa desde su formación tiene como único accionista a la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Su operación es supervisada y verificada por la operación de Banca y Seguros y resolución N° 042-86, estipulada por la misma institución, la cual le asigna geográficamente la región de Arequipa y territorio nacional.

Caja Arequipa es una institución enfocada en la micro intermediación financiera, la cual empezó a operar en el año 1986 con la finalidad de beneficiar a los diversos sectores de la población que no tenía acceso a un financiamiento por un canal regular, su primera agencia se ubicó en Mariscal Benavides 101 cercado de Arequipa.

### **3.2. OBJETIVO SOCIAL**

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

### **3.3. CAPITAL SOCIAL**

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

El capital autorizado, suscrito y pagado de Caja Arequipa al 31 de diciembre asciende a S/452, 796,201 representado por 452, 796,201 acciones comunes de un valor nominal de S/1.00 cada una.

### **3.4. ESTRUCTURA ACCIONARIA**

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

El único accionista de Caja Arequipa es la Municipalidad Provincial de Arequipa.



Figura 1. Estructura accionaria

Fuente: (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018)

### 3.5. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

#### 3.5.1. Misión

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

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

#### 3.5.2. Visión

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):

*Ser líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de microfinanzas a nivel nacional.*

### 3.5.3. Valores

De acuerdo con (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018):



Figura 2. Valores institucionales

Fuente: (Memoria Anual - Caja Arequipa, 2018)

De acuerdo con la memoria anual de Caja Arequipa, la institución se orienta bajo cuatro valores institucionales, los cuales son eficacia, integridad, servicio y colaboración.

### 3.6. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

	Clasificación Actual	Clasificación Anterior
Institución	B+	B+

\* Informe con cifras auditadas a diciembre 2018.

Clasificaciones otorgadas en Comités de fecha 18/03/2019 y 17/09/2018.

Figura 3. Clasificación

Fuente y elaboración: (Apoyo & Asociados, 2019)

De acuerdo con el análisis realizado por (Apoyo & Asociados, 2019), CMAC Arequipa durante el periodo 2019 cuenta con una clasificación B+, lo cual representa que la entidad financiera a mantenido sus parámetros de calidad y crecimiento, puesto a logrado mantener su clasificación B+.

La clasificación de riesgo B+ obtenida por la CMAC Arequipa en el periodo 2019 es consecuente de las siguientes atribuciones:

#### 3.6.1. Posicionamiento en el mercado

CMAC Arequipa se posiciona como líder en el rubro de cajas municipales, y en el octavo lugar a nivel de entidades financieras a nivel nacional, dicho resultado es consecuencia de un saldo de colocaciones brutas que asciende a 4699.4 millones de soles, lo cual muestra un incremento mayor al 10% en contraste al año anterior 201, geográficamente CMAC Arequipa se ubican en casi todas la regiones del país, a excepción de Tumbes, Amazonas y Loreto, además de ello

cuenta con un solida distribución de puntos de atención, contando con 134 oficinas, 24 oficinas compartidas con el BN, 197 cajetos y 1133 cajeros corresponsales.

### 3.6.2. Índices de morosidad

En lo que respecta a sus indicadores de morosidad se evidencia el trabajo realizado por el cuerpo directivo, puesto se logró cerrar el año con indicadores favorables de morosidad y calidad de cartera. Por ello las ratios de riesgo, cartera pesada se redujeron a un 9.4%y 9.6% respectivamente.

## 3.7. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

**Tabla 7.**  
*FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trayecto y amplia experiencia en el sector microfinanzas, mayor a 30 años.</li> <li>• Líder en el sistema de Cajas Municipales</li> <li>• Participación de mercado sobresaliente</li> <li>• Grupo humano capacitado y orientado eficientemente al logro de objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reordenamiento del sector microfinanzas, lo cual influye en la ejecución de cambios, alianzas y liquidaciones, lo cual produce una tendencia de sobrevivencia.</li> <li>• Presencia de nuevos mercados, segmentos y rubros que presentan un crecimiento favorable en los últimos años.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad reconocida y a la altura de instituciones bancarias</li> <li>• Indicadores de rentabilidad favorables</li> <li>• Clasificación de riesgos B+</li> <li>• Capacidad de soporte de cartera de riesgos</li> <li>• Cobertura de mercado bien estructurada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sector de las Mypes conforma el 99% del aparato productivo nacional y aporta más del 80% del PEA.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia central está compuesta por tres ejecutivos, lo cual genera decisiones lentas.</li> <li>• Presencia del Core bancario que no se amolda a los requerimientos de la entidad.</li> <li>• Logística deficiente, lo cual limita la ejecución de propuestas.</li> <li>• No hay un socio estratégico que aporte capital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia agresiva en el sector microfinanzas y sistema de cajas municipales</li> <li>• Sobre endeudamiento de clientes</li> <li>• Incertidumbre económica</li> </ul>

Fuente y elaboración: Propia

### 3.8. ANÁLISIS CRÍTICO

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa es una institución del sistema financiero sin fines de lucro, se posiciona como líder dentro

del grupo de cajas municipales del Perú, su visión se enfoca principalmente en consolidarse como un elemento importante en la descentralización financiera de los créditos.

La Municipalidad provincial de Arequipa se presenta como el único accionista de la entidad, con un 100% de participación de acciones, la entidad al 2021 cuenta con un capital social ascendente a s/ 506,773,087 soles, compuesto por acciones comunes de valor nominal.

Los principales clientes de CMAC Arequipa son microempresas en un 54%, créditos de consumo en un 28%, pequeña empresa en un 17%, créditos hipotecarios en un 1% y solo un 0,17% representan los créditos de mediana empresa, porcentajes valuados en un total de 409376 clientes.

El principal cliente de CMAC Arequipa es la cartera Mype, la cual presento un crecimiento del 14,5%, este grupo de cliente presento a su vez un incremento controlado en índice de mora a causa de lo ocurrido en el sistema financiero peruano, por otro lado, los niveles de cobertura de provisiones se presentan como una fortaleza de CMAC Arequipa ante el riesgo de su cartera de créditos, considerando que las mypes son los clientes con un mayor riesgo creditico.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **4.1. MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica o también conocido como investigación pura, pues toma en consideración aspectos teóricos para respaldar sus resultados, además de ello, buscar aportar nuevos conocimientos que desprendas nuevas teorías e incentiven nuevas investigaciones. (Vara, 2012).

#### **4.1.2. Diseño de la investigación**

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, las razones por las cuales se precisa de esta manera se explican a continuación (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación 5ta edición, 2010)

No experimental, debido a que no cuenta con manipulación intencionada sobre las variables de estudio, por lo contrario, desea obtener información sin alteraciones, en su habitud natural sin incidir sobre este. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación 5ta edición, 2010)

De corte transversal, pues el investigador tiene la decisión de precisar el tiempo y en el momento en que realizará el levantamiento de información. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodologia de la investigacion 5ta edicion, 2010)

#### **4.1.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos**

El levantamiento de información se dará a través de la técnica de encuesta electrónica, por tanto, como instrumento se elaborará un cuestionario digital, el mismo que será validado por expertos y la fiabilidad de este se dará a través de la prueba estadística alfa de Cronbach. (Supo, 2014)

Por otro lado, la data obtenida será procesada y analizada en el software estadístico IBM SPSS en su versión 26.0. – AMOS by SPSS en donde se hará uso de estadística descriptiva e inferencial, la estadística descriptiva permita mostrar la información procesada en tablas y gráficos de frecuente, por su parte la estadística inferencial, permitirá realizar el análisis de tendencias, realizar pruebas estadísticas, importantes para la comprobación de hipótesis.

#### **4.1.4. Diseño de los instrumentos de recopilación de información**

- **Instrumento de la variable Riesgo crediticio**

El instrumento se estructura de acuerdo a las dimensiones de la variable, evaluación de riesgo crediticio, políticas de crédito y tipo de crédito, el instrumento está compuesto por un total de 16 ítems que fueron valoradores de acuerdo a la escala de medición Likert y es referido de la investigación realizada por (Martinez & Taipe Sobrevilla, 2019).

- **Instrumento de la variable Índice de Morosidad**

El instrumento se estructura de acuerdo a la dimensión cartera vencida, el cual está compuesto por un total de 16 ítems que fueron valoradores de acuerdo a la escala de medición Likert, es referido de la investigación realizada por (Martinez & Taipe Sobrevilla, 2019).

#### **4.1.5. Población y muestra**

- **Población**

El universo de la investigación, se encuentra compuesto por 3421 asesores de crédito que han trabajan durante el 2021 en CMAC Arequipa.

- **Muestra**

La muestra posee un nivel de confianza del 95%, se ha considerado tener un 5% como margen de error, por tal, se infiere que es de naturaleza probabilística de tipo aleatorio.

Los datos con los que se ha de trabajar son los siguientes:

- Nivel de confianza ( $\alpha$ ) = 95%
- Coeficiente de confianza ( $z$ ) = 1.96
- Probabilidad de éxito ( $p$ ) = 50%
- Probabilidad de fracaso ( $q$ ) = 50%
- Nivel de error ( $i$ ) = 5%
- Tamaño de la población ( $N$ ) = Desconocida
- Tamaño de la muestra ( $n$ ) = a determinar

Por lo tanto:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Lo cual reemplazado nos da:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

Por tanto, se cuenta con un total de 384 asesores de crédito de caja Arequipa durante el 2021.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.2.1. Resultados generales de la muestra

- **Edad**

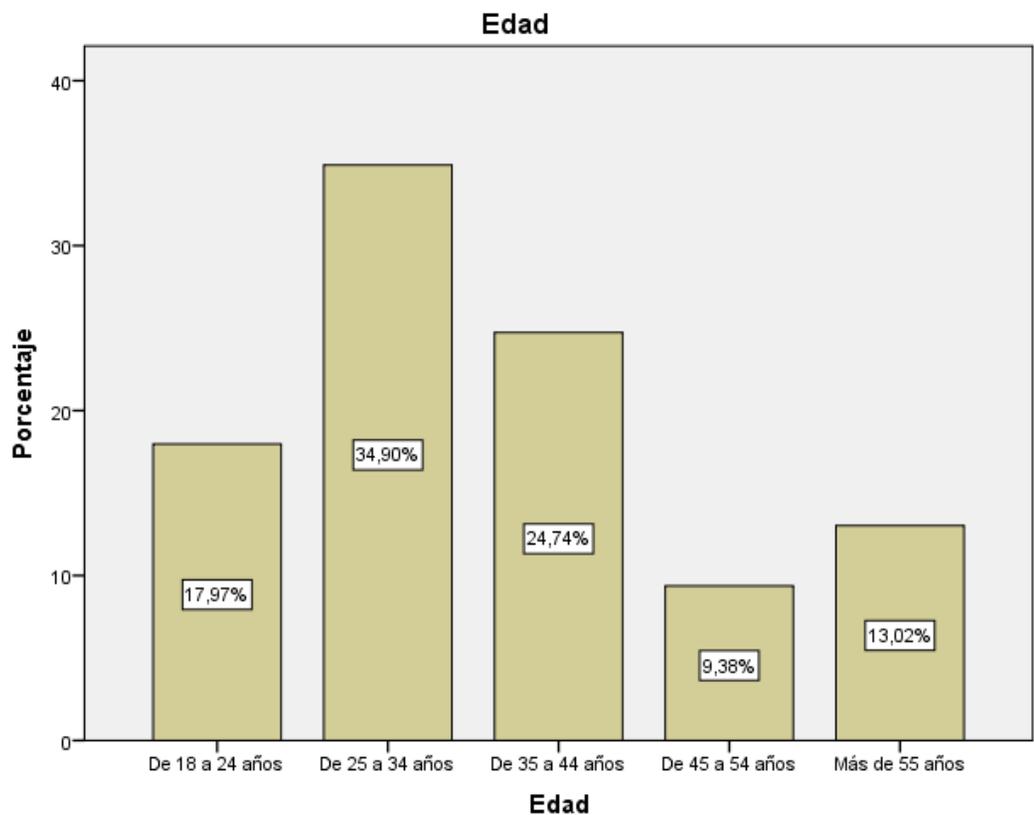


Figura 4. Edad

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

Los resultados presentados en la Figura N° 4 muestran que los asesores de crédito de Caja Arequipa pertenecen en un 34,9% a un grupo etario de 25 a 34 años, por su parte un 24,74% de asesores de crédito pertenecen a un grupo etarios entre 35 a 44 años, un 17,97% tiene entre 18 a 24 años, un 13,02% tiene más de 55 años, finalmente solo un 9,38% tiene entre 45 a 54 años.

- **Genero**

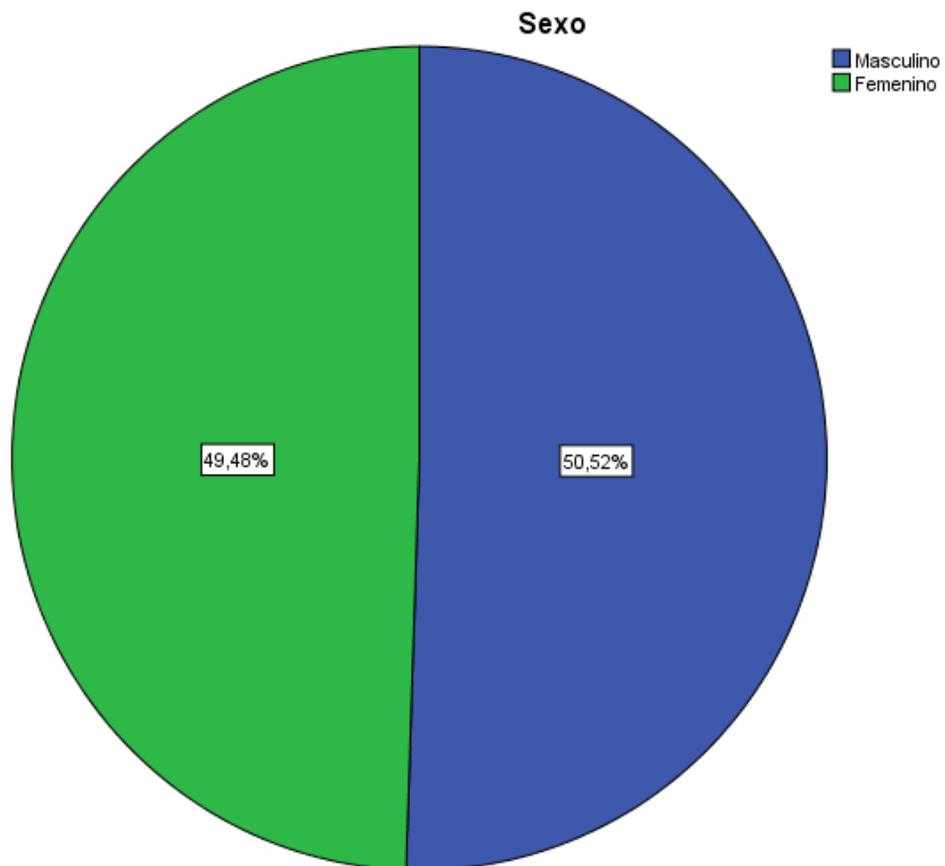


Figura 5. Genero

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia una participación homogénea respecto al género de los asesores de crédito de Caja Arequipa, un 50,52% de asesores son del género masculino y un 49,48% de asesores pertenecen al género femenino.

## 4.2.2. Resultados de la variable riesgo crediticio

- **Resultados por indicadores**

Tabla 8.  
Resultados por indicadores - variable riesgos crediticios

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Los documentos que se solicita, son requisitos básicos	6,3%	8,8%	7,4%	38,9%	38,7%
Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos	2,9%	1,6%	4,2%	46,9%	44,5%
Es fácil atender la solicitud de monto de préstamo que solicita el cliente	1,8%	2,6%	3,1%	47,7%	44,8%
Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender el monto solicitado	2,6%	1,8%	9,1%	40,6%	45,8%
Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente	1,8%	2,6%	4,7%	45,3%	45,6%
Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente	1,6%	2,9%	6,8%	46,4%	42,4%
La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito	40,6%	40,6%	3,6%	6,0%	9,1%
Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia	1,3%	3,1%	8,6%	42,2%	44,8%
Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de sus conyugue para medir la capacidad de pago	2,1%	2,3%	3,6%	46,1%	45,8%
Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago	1,3%	3,1%	5,2%	45,6%	44,8%
La tasa de interés se fija según el tiempo y monto solicitado del cliente	3,1%	1,3%	4,9%	45,6%	45,1%
Se explica al cliente sobre la tasa de interés real de su crédito solicitado	1,6%	2,9%	5,5%	47,9%	42,2%
La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles	2,3%	2,1%	4,2%	49,5%	41,9%
Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo	2,3%	2,1%	4,4%	45,1%	46,1%
El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval	39,6%	40,1%	5,2%	7,6%	7,6%
Se le solicitan los estados financieros a la empresa antes de acceder a un crédito	41,4%	39,8%	3,6%	7,8%	7,3%

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que un 38,9% de asesores considera que casi siempre los documentos que se solicita son requisitos básicos, un 46,9% de asesores considera que casi nunca se exigen garantías de diversos tipos, un 47,7% de asesores considera que casi nunca es fácil atender la solicitud de monto de préstamo que solicita el cliente, un 45,8% de asesores considera que siempre las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender el monto solicitado, un 45,6% de asesores considera que siempre se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente, un 46,4% de asesores considera que casi siempre se tiene en cuenta si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente, un 40,6% de asesores considera que nunca la experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito, un 44,8% de asesores considera que siempre es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia, un 46,1% de asesores considera que casi siempre se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o del cónyuge para medir la capacidad de pago, un 45,6% considera que casi siempre se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, un 47,9% considera que casi siempre se explica al cliente sobre la tasa de interés real de su crédito solicitado, un 49,5% considera que casi siempre la política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles, finalmente un 46,1% de asesores considera que siempre los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.

- **Resultados por dimensiones**

Tabla 9.  
Resultados por dimensiones - variable riesgos crediticios

	MALO % del N de fila	REGULAR % del N de fila	BUENO % del N de fila
Evaluación de riesgos crediticios	4,4%	5,7%	89,8%
Políticas de crédito	4,4%	35,4%	60,2%
Tipo de crédito	64,6%	26,0%	9,4%

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

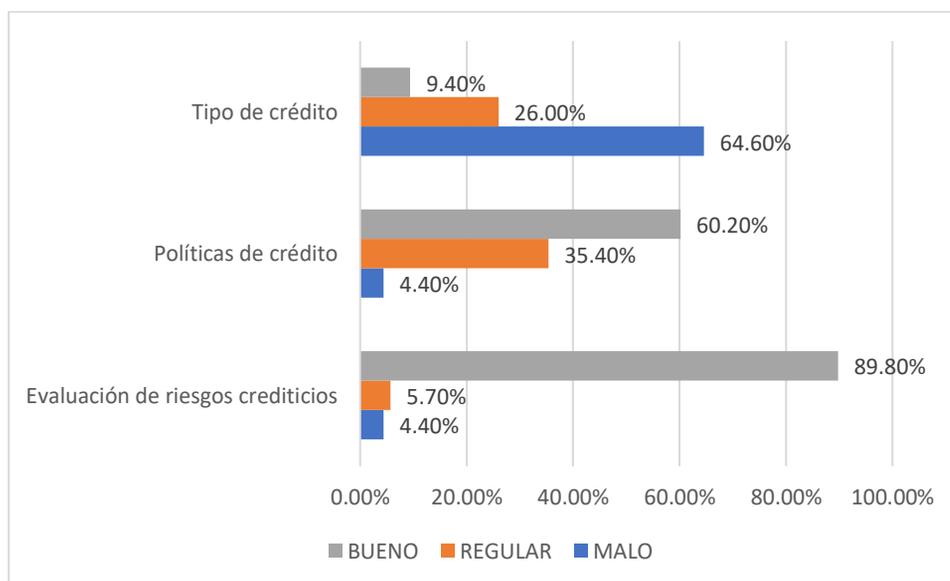


Figura 6. Resultado por dimensiones - variable riesgos crediticios

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

Los resultados por dimensiones de la variable riesgos crediticios se presenta de la siguiente manera, de acuerdo a la percepción de los asesores de crédito, un 89,8% considera que la evaluación de riesgos crediticios es buena, un 5,7% considera que es regular y un 4,40%

considera que es mala, por otro lado un 60,2% considera que las políticas de créditos es buena, un 35,4% considera que es regular y un 4,4% considera que es mala, finalmente un 64,6% de asesores considera que el tipo de crédito es un indicador malo para estimar el riesgo crediticio, un 26% considera que es un indicador regular y un 9,40% considera que es un buen indicador.

- **Resultado general de la variable**

Tabla 10.  
Resultados general - variable riesgos crediticios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	4,4	4,4	4,4
	REGULAR	54	14,1	14,1	18,5
	BUENOO	313	81,5	81,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

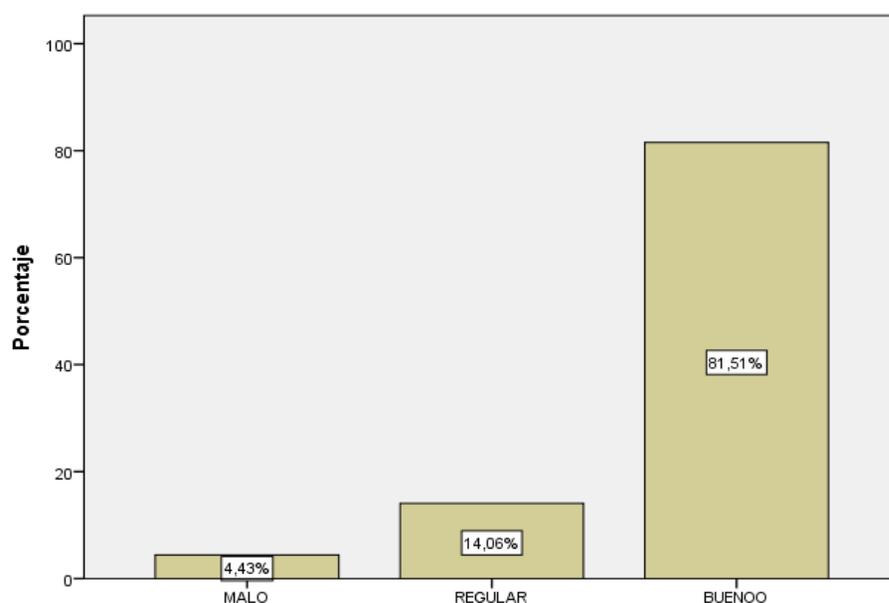


Figura 7. Resultados general - variable riesgos crediticios

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

Los resultados generales de la variable riesgos crediticios se presenta de la siguiente manera, un 81,5% de asesores de crédito de la Caja Arequipa considera que los indicadores de riesgos crediticios aportan de manera favorable a una correcta evaluación de riesgos al momento de otorgar un crédito, un 14,1% considera que es regular y un 4,4% considera que es malo.

#### 4.2.3. Resultados de la variable índice de morosidad

- **Resultados por indicadores**

Tabla 11.  
Resultados por indicadores - variable índice de morosidad

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta	2,1%	2,3%	5,5%	47,4%	42,7%
Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco	36,7%	41,1%	7,0%	7,3%	7,8%
Cuando se retrasa el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito	2,6%	1,8%	3,9%	49,7%	41,9%
El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente	2,1%	2,3%	3,1%	43,2%	49,2%
Es importante hacer recordar el día de pago de cuota vencida al cliente	1,6%	2,9%	5,2%	43,5%	46,9%
Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pago al cliente	43,0%	35,7%	6,3%	4,4%	10,7%
Se informa sobre la forma de pago en días feriado y domingos	2,1%	2,3%	4,2%	46,9%	44,5%
Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago	2,9%	1,6%	4,4%	43,5%	47,7%
Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente	2,9%	1,6%	4,7%	45,6%	45,3%
Si hay un retraso en el pago de cuota, esta se registra en el central de riesgo	2,3%	2,1%	3,1%	46,6%	45,8%

Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas	42,2%	37,2%	5,5%	8,6%	6,5%
Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos	2,3%	2,1%	5,2%	46,6%	43,8%
Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranzas de manera responsable a los clientes	2,6%	1,8%	4,4%	46,4%	44,8%
Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días	2,1%	2,3%	3,1%	43,2%	49,2%
Se recurre a servicio de cobranzas especializado	1,8%	2,6%	4,2%	45,8%	45,6%
Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas	1,8%	2,6%	4,2%	46,4%	45,1%

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que un 47,4% de asesores considera que casi siempre ante la solicitud de refinanciamiento de crédito la tasa de interés es más alta, un 41,1% considera que casi nunca ante la solicitud de refinanciamiento de crédito influye el tema de amistad o parentesco, un 49,7% considera que casi siempre cuando se retrasa el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito, un 49,2% considera que siempre el refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente, un 46,9% considera que siempre es importante hacer recordar el día de pago de cuota vencida al cliente, un 43% considera que nunca se utiliza tecnología para hacer llegar información de pago al cliente, un 46,9% considera que casi siempre se informa sobre la forma de pago en días feriados y domingos, un 47,7% considera que siempre se le informa sobre el monto a pagar al vencimiento del día de pago, un 45,6% considera que casi siempre se hace la consulta y revisión del reporte de

créditos atrasados antes de notificar al cliente, un 46,6% considera que casi siempre se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente, un 46,6% considera que casi siempre hay un retraso en el pago de cuota, un 42,2% considera que nunca se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas, un 46,6% considera que casi siempre se toma en consideración primer los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos, un 46,4% considera que casi siempre se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranzas de manera responsable al cliente, un 49,2% considera que siempre se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días, un 45,6% considera que siempre se recurre a servicio de cobranzas especializado, finalmente un 46,4% considera que casi siempre se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas.

- **Resultado genera de la variable**

Tabla 12.  
Resultados general - variable índice de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	4,4	4,4	4,4
	REGULAR	103	26,8	26,8	31,3
	BUENO	264	68,8	68,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia

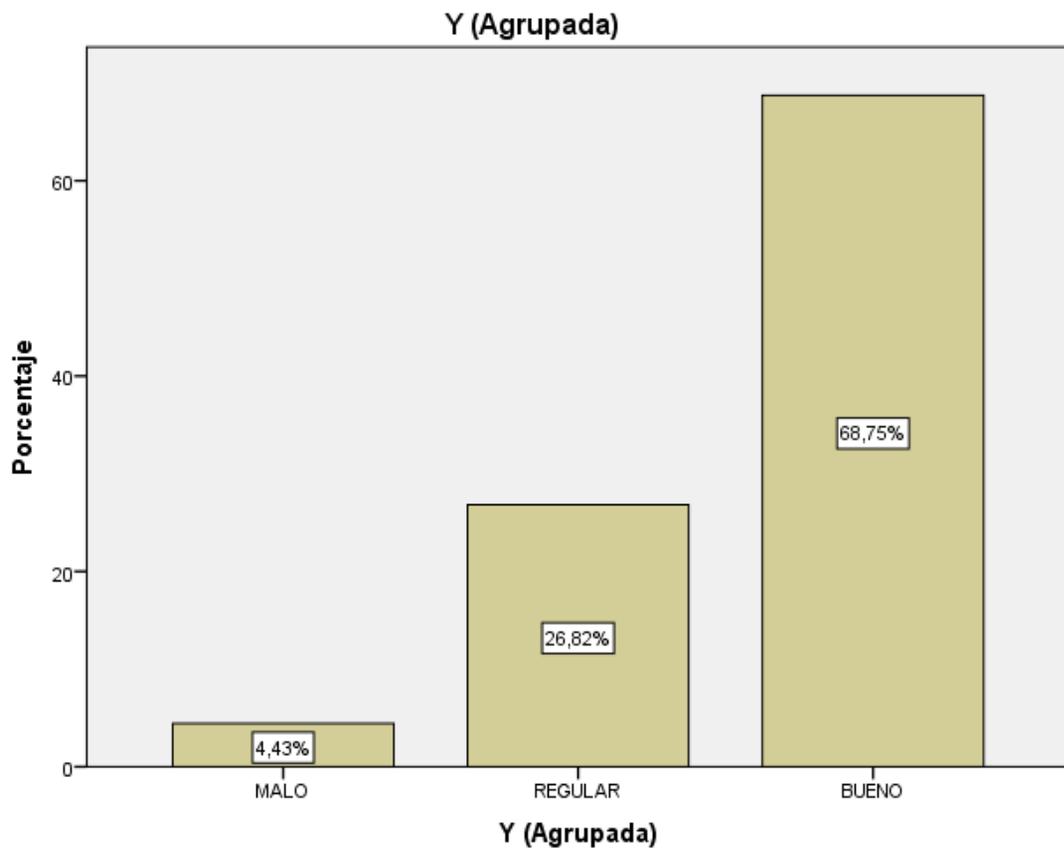


Figura 8. Resultado general - variable índice de morosidad

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados generales de la variable índice de morosidad se presentan de la siguiente manera, un 68,75% de asesores considera que los índices de morosidad son buenos, un 26,82% considera que los índices de morosidad son regulares, finalmente un 4,43% considera que los índices de morosidad son malos.

### 4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Prueba de normalidad

La muestra se encuentra compuesta por 384 personas, número mayor a 30, por tanto, se ha considerado ideal aplicar la prueba estadística de kolmogorov smirnov.

- **Hipótesis de normalidad**

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Kolmogorov smirnov

- **Toma de decisión**

Sí  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Sí  $> 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13.  
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	,116	384	,000
Índice de morosidad	,100	384	,000

Como se puede observar en la tabla 13 la significancia hallada mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov es equivalente a (0,000) para riesgo crediticio y (0,000) para índice de morosidad, al encontrar estos resultados, se considera que el p-valor es menor a (0,05) pues para considerarlo mayor, ambas variables deben encontrarse por sobre este valor.

Es así que, mediante el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna la cual nos dice que, los datos no siguen una distribución normal, por lo que se debe aplicar una prueba estadística para datos no paramétricos, en este caso, se ha considerado la utilización de la prueba estadística rho de spearman.

#### 4.3.2. Comprobación de hipótesis general

H0: El riesgo crediticio no se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

H1: El riesgo crediticio se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 14.**  
Hipótesis general

		Riesgo Crediticio	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,771**
		N	,000
Índice de morosidad		384	384
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	.
		N	384
			384

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1 : ( $p < 0.05$ ) → Rechazo la Ho

**P = 6,7267E-77**;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

Como se observa en la tabla anterior se observa que el p-valor obtenido es equivalente a (0,000) o (6,7267E-77), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, la cual nos dice que, el riesgo crediticio se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación 0,771 y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) este se refiere a una correlación positiva fuerte.

### 4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 01

H0: La evaluación de riesgo crediticio no se relaciona significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

H1: La evaluación de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

#### – Nivel de simplificación

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

#### – Estadística de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 15**  
Hipótesis específica 01

			Evaluación del riesgo crediticio	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Evaluación del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1 : ( $p < 0.05$ ) → Rechazo la Ho

**P = 8,0393E-48**;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

Como se observa en la tabla anterior se observa que el p-valor obtenido es equivalente a (0,000) o (8,0393E-48), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, la evaluación de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,652) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) este se refiere a una correlación positiva moderada.

#### 4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 02

H0: Las políticas de crédito no se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

H1: Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 16**  
Hipótesis específica 02

		Políticas de crédito	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,692**
		N	384
	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	384

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1 : ( $p < 0.05$ ) → Rechazo la Ho

**P = 3,949E-56**;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

Como se observa en la tabla anterior se observa que el p-valor obtenido es equivalente a (0,000) o (3,949E-56), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,692) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) este se refiere a una correlación positiva moderada.

#### 4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 03

H0: Los tipos de crédito no se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

H1: Los tipos de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 17.**  
Hipótesis específica 03

			Tipos de crédito	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Tipos de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1 : ( $p < 0.05$ ) → Rechazo la Ho

**P = 2,3047E-58**;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

Como se observa en la tabla anterior se observa que el p-valor obtenido es equivalente a (0,000) o (2,3047E-58), valor inferior a (0,05) , es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, los tipos de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,702) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) este se refiere a una correlación positiva fuerte.

## CONCLUSIONES

### Primera

Tomando en consideración el objetivo general de investigación, por medio de la prueba estadística se evidencia que existe un p-valor equivalente a (0,000), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, la cual nos dice que, el riesgo crediticio se relaciona significativamente con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,771) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014) este se refiere a una correlación positiva fuerte, lo cual precisa que no necesariamente un adecuado plan de riesgo crediticio permite obtener resultados favorables en el índice de morosidad.

### Segunda

Dentro de la evaluación de riesgos crediticios en Caja Arequipa, se solicitan requisitos básicos como DNI, recibos de servicios y demás documentación que avale el ingreso de recursos, tales como recibo por honorarios y boleta de pago, si bien estos documentos se solicitan en caso de un crédito de consumo o MYPE, es decir considera un monto de crédito menor, se demandan de garantías para acceder a un monto de crédito mayor, a fin de reducir el riesgo de

incumplimiento de crédito y evitar pasar a una etapa de recuperación de crédito judicial, por otro lado la entidad financiera siempre presenta políticas de crédito fáciles de aplicar y evalúa de manera rigurosa la procedencia de ingresos del clientes a fin de generar un mejor diagnóstico del comportamiento crediticio del mismo, esta información es contrastada con la evaluación crediticia y documentación solicitada.

En relación al primer objetivo específico, por medio de las pruebas estadística Rho de Spearman se puso en evidencia la existencia de un p-valor equivalente a (0,000), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, la evaluación de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,652) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014) este se refiere a una correlación positiva moderada, por ello se precisa que, si se logra sostener un correcto nivel de evaluación de riesgo crediticio efectuado por los asesores y analistas se puede mejorar la cartera de clientes y los índices de morosidad, lo cual permitirá realizar una gestión de recuperación de crédito de manera extrajudicial.

### **Tercera**

Dentro de la evaluación de la política de crédito de la entidad financiera Caja Arequipa, se precisa que la experiencia crediticia no es un factor que limita el

acceso a un crédito, dado que es relativamente sencillo acceder a información del clientes para medir su nivel de experiencia crediticia, por ello se evalúa el tipo de ingreso que presenta el cliente y se determina su capacidad de pago, finalmente dentro de las políticas de crédito se establece una tasa de interés de acuerdo al tiempo y monto solicitado, dicha información se explica al cliente.

En relación al segundo objetivo específico, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman se puso en evidencia la existencia de un p-valor equivalente a (0,000), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,692) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigacion, 2014) este se refiere a una correlación positiva moderada, lo cual precisa que las políticas de crédito aplicadas por la Caja Arequipa presentan criterios adecuados para sostener un punto de eficiencia, dado que los resultados de índice de morosidad presentan resultados óptimos en los últimos años.

#### **Cuarta**

Caja Arequipa solo considera la hipoteca de inmuebles, por ello en el caso de créditos hipotecarios se efectúan contratos en un mediano y largo plazo, este tipo de crédito no necesariamente demanda de un aval, sin embargo, este puede

ser exigido de acuerdo a la evaluación y comportamiento crediticio del cliente, de igual manera la exigencia de los estados financieros de la empresa está sujeta a una evaluación previa, a fin de reducir el nivel de riesgo de la colocación.

En relación al tercer objetivo específico, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman se puso en evidencia la existencia de un p-valor equivalente a (0,000), valor inferior a (0,05), es así que, considerando el criterio de decisión planteado, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, los tipos de crédito se relacionan significativamente con la morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación (0,702) y según (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014) este se refiere a una correlación positiva fuerte, lo cual precisa que la entidad financiera Caja Arequipa presenta una adecuada oferta de tipo de créditos, relacionada con las necesidades de los clientes y la población en general, lo cual facilita la colocación de créditos para los asesores y analistas de créditos.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al cuerpo directivo de Caja Arequipa, diseñar estrategias alineadas a la realidad poblacional, tomando en consideración las estadísticas e índices de morosidad actuales, por ello las estrategias tienen que direccionarse a reducir el índice de riesgo crediticio, por medio del desarrollo de una mejor línea de comunicación con los asesores de crédito y analistas, que son los encargados de generar un vínculo con los clientes.

### **Segunda**

Se recomienda a los asesores financieros de Caja Arequipa, proporcionar a los clientes y cartera de clientes potenciales información real y específica de acuerdo a su perfil, es decir considerar los requisitos, política de crédito, beneficios y productos financieros a los que puede acceder, por ello se sugiere establecer un proceso de atención y asesoría financiera de acuerdo al perfil del cliente, considerando los mecanismos tecnológicos que se puedan utilizar para mejorar su experiencia con la entidad financiera.

### **Tercera**

Un factor importante en las empresas del sector financiero, específicamente en las cajas municipales de ahorro y crédito son sus políticas de crédito, que generalmente son utilizadas solo como información y no se presentan como un instrumento claro y utilizable en beneficio de la entidad, por ello se sugiere revisar y fortalecer las políticas de crédito de Caja Arequipa, buscando también mejorar el nivel de recuperación de cartera morosa.

### **Cuarta**

Se recomienda al cuerpo directivo de Caja Arequipa, poner énfasis en la evaluación crediticia de clientes que soliciten el otorgamiento de un crédito hipotecario, crédito empresarial o compra de crédito, puesto representan un considerable desembolso de efectivo para la entidad, por ello se sugiere realizar una evaluación económica y social del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

Alarcon, M. T. (2010). *Análisis de Riesgo de Crédito y evidencia Empírica en Chile*.

Obtenido de Universidad de Chile:

[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/ec-guzman\\_mt/pdfAmont/ec-guzman\\_mt.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/ec-guzman_mt/pdfAmont/ec-guzman_mt.pdf)

Apoyo & Asociados. (2019). *Informe anual de la Caja de ahorro y credito Arequipa*.

Obtenido de <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2019/03/Caja-Arequipa-Dic18.pdf>

Asociados, A. &. (2020). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa*. Lima:

FitchRatings.

BCRP. (2 de Abril de 2021). *Síntesis Reporte de Inflación*. Obtenido de

<https://www.bcrp.gob.pe/>:

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2021-sintesis.pdf>

Brachfeld, P. (2008). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos* (Primera ed.).

España: Ediciones Gestión 2000.

Brealey, R. (2015). *Principos de finanzas corporativas*. Colombia: McGraw Hill.

C., J. C., & Berggrun P., L. (2015). *Introducción al análisis de riesgo financiero*.

Colombia: Ecoe Ediciones.

C., J. C., & Berggrun, L. (2015). *Introducción al análisis de riesgo financiero*. Colombia:

Ecoe Ediciones.

- Cabello, C., Alegre Britez, & Chung. (2017). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción. *Scielo*.
- Cabrero, G., & Lozano Colomer. (2014). *Análisis del riesgo de crédito en la empresa*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Caja Arequipa. (2020). *Reporte Anual 2019*. Obtenido de <https://www.cajaarequipa.pe/documents/memoria-anual-2019.pdf>
- Cansaya Fuentes, N. (19 de Diciembre de 2018). <http://repositorio.unap.edu.pe/>. Obtenido de ESTUDIO DEL PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN DEL QUESO TIPO PARIÁ PASTEURIZADO DE LA COOPERATIVA AGRARIA SAN PEDRO DE HUACULLANI, COMUNIDAD CAMPESINA DE AURINCOTA (CASP HUACULLANI-CC AURINCOTA): [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11662/Cansaya\\_Fuentes\\_Nieves.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11662/Cansaya_Fuentes_Nieves.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas, J. (3 de Abril de 2021). *Situación actual del empleo en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/>: <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2021/04/situacion-actual-del-empleo-en-el-peru-2.html>
- Casals, J., Inmaculada Pra, Rios, A., & Arguedas, R. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Casals, J., Rios, A., Arguedas, R., & Pra, I. (2010). *Gestión y control de riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid, España: Ediciones Académicas EDIASA.
- Castro, A. M., & Morales Castro, J. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

- Castro, A. M., & Morales Castro, J. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Caurin, J. (1 de Marzo de 2018). *Economía simple*. Obtenido de Morosidad: <https://www.economiasimple.net/morosidad>
- Comex Perú. (2020). *Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal*. Obtenido de Las micro y pequeñas empresas en el Perú - Resultados en 2019: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Correa Rojas, L. (2012). *Repositorio Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de La morosidad y su impacto en la rentabilidad de las cajas municipales de la región la libertad: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5328/correa\\_liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5328/correa_liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz Fernandez , J. M. (2014). *a morosidad: Cobro y prevención* (Primera ed.). Chile: Alcala grupo editorial.
- Fernandez, M. J. (2014). *La morosidad (cobro y prevencion)*. España: Formacion Alcala.
- Garcia, M. L. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>
- Gestion. (2020). *¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor?* Obtenido de <https://tinyurl.com/y3zkkkrkc>

- Haro, A. d. (2008). *Medición y control de riesgos financieros. Incluye riesgos de mercado y de crédito. 3er edición.* Mexico: Editores Lumusa SAC.
- Haro, A. d. (2014). *Medición y control de riesgos financieros.* Colombia: Limusa.
- Jorion, P. (1999). *Valor en riesgo, el nuevo paradigma para el control de riesgo con derivados.* Mexico: Noriega Editores.
- Martinez, K. W., & Taipe Sobrevilla, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca -2018.* Huancayo: Universidad Peruano los Andes.
- MEF. (2021). Ministerio de Economía y Finanzas. En D. d. Municipal, [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf) (pág. 45). Lima: MEF.
- Memoria Anual - Caja Arequipa. (2018). *Memoria Anual.* Obtenido de <https://www.cajaarequipa.pe/documents/memoria-anual-2018-p%C3%A1gina-web.pdf>
- Meza, R. R. (2005). Medidas de Riesgo Financiero. *Revista Financiera –Universidad de Chile*, 57.
- ONU. (17 de Enero de 2021). *Programa para el medio ambiente.* Obtenido de El sector turismo puede combatir la contaminación por plásticos durante la pandemia: ONU: <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/el-sector-turismo-puede-combatir-la-contaminacion-por>
- Padilla, M. C. (2012). *Función Financiera y Objetivo Financiero.* Bogota: Ecoediciones.
- Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las finanzas.* Mexico: Patria.

- Precio Del Dolar. (2 de Abril de 2021). *Tipo de cambio en Perú*. Obtenido de <https://www.preciodeldolar.org/>: <https://www.preciodeldolar.org/p/evolucion-tendencia-dolar.html>
- Rayo Cantón, S., Lara Rubio, J., & Camino Blasco, D. (28 de Junio de 2010). *Scielo Perú*. Obtenido de Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862010000100005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862010000100005)
- Rosenberg, J. (1994). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: Oceano.
- Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. Mexico: MC Graw Hill.
- Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MC Gran Hill Education.
- Sánchez, W. (19 de Febrero de 2021). <https://portal.concytec.gob.pe/>. Obtenido de Primer Censo revela baja inversión en investigación y desarrollo en el Perú: <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/noticias/1051-primer-censo-revela-baja-inversion-en-investigacion-y-desarrollo-en-el-peru>
- Sandoval, N. S., & Montoya Perez, V. (2017). *LIMITACIONES QUE TIENEN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LIMA NORTE, PARA ACCEDER A UN CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2839/sanchez\\_montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2839/sanchez_montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Supo, J. (2014). Cómo probar una hipótesis. En E. r. estadística. Lima: Bioestadístico.

Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

## ANEXO 01

### INSTRUMENTOS

#### Instrumento Riesgos crediticios

Estimado(a) participante reciba nuestra gratitud al contar con su disposición en el llenado de este cuestionario. Esperamos su respuesta sincera, pues no hay respuesta correcta ni incorrecta, únicamente buscamos reflejar su opinión.

Su participación es valiosa, y sus opiniones no serán difundidas de manera personal, pues formarán parte del estudio, cuya finalidad es establecer la relación del riesgo crediticio con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021. La información que se recoja será confidencial y de carácter académico. El proceso consiste en la aplicación de un breve cuestionario de 32 preguntas, que tendrá una duración aproximada de 10 minutos.

#### Equipo investigador

Ing. Richard Willams Chayña Condori

Ing. Edson Arturo Sánchez Quesada

Nuevamente, gracias por su participación.

He leído y entiendo el objetivo que tiene el presente estudio, estoy de acuerdo en participar en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente acepto llenarlo:

SI

NO

#### SECCIÓN DEMOGRAFICA

##### A1. Edad

18 a 24 años      25 a 34 años      35 a 44 años      45 a 54 años      Más de 55 años

##### A2. Sexo

Masculino      Femenino

Lea cada frase y responda marcando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala siguiente Por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa.

#### Escala de valoración

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### Dimensión 1. Evaluación de riesgo crediticio

	1	2	3	4
B1. Los documentos que se solicita, son requisitos básicos				
B2. Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos				
B3. Es fácil atender la solicitud de monto de préstamo que solicita el cliente				
B4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender el monto solicitado				
B5. Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente				

B6.	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente				
<b>Dimensión 2. Políticas de crédito</b>					
B7.	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito				
B8.	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia				
B9.	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de sus conyugue para medir la capacidad de pago				
B10.	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago				
B11.	La tasa de interés se fija según el tiempo y monto solicitado del cliente				
B12.	Se explica al cliente sobre la tasa de interés real de su crédito solicitado				
<b>Dimensión 3. Tipos de crédito</b>					
B13.	La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles				
B14.	Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo				
B15.	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval				
B16.	Se le solicitan los estados financieros a la empresa antes de acceder a un crédito				

## Instrumento Índice de morosidad

Estimado(a) participante reciba nuestra gratitud al contar con su disposición en el llenado de este cuestionario. Esperamos su respuesta sincera, pues no hay respuesta correcta ni incorrecta, únicamente buscamos reflejar su opinión.

Su participación es valiosa, y sus opiniones no serán difundidas de manera personal, pues formarán parte del estudio, cuya finalidad es establecer la relación del riesgo crediticio con el índice de morosidad para las MYPE en el Perú: el caso de caja Arequipa al año 2021. La información que se recoja será confidencial y de carácter académico. El proceso consiste en la aplicación de un breve cuestionario de 32 preguntas, que tendrá una duración aproximada de 10 minutos.

### Equipo investigador

Ing. Richard Willams Chayña Condori

Ing. Edson Arturo Sánchez Quesada

Nuevamente, gracias por su participación.

He leído y entiendo el objetivo que tiene el presente estudio, estoy de acuerdo en participar en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente acepto llenarlo:

SI

NO

Lea cada frase y responda marcando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala siguiente Por lo cual le solicitamos sea sincero en marcar una alternativa.

Escala de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión 1. Cartera vencida		1	2	3	4
C1.	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interes es más alta				
C2.	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco				
C3.	Cuando se retrasa el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito				
C4.	El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente				
C5.	Es importante hacer recordar el día de pago de cuota vencida al cliente				
C6.	Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pago al cliente				
C7.	Se informa sobre la forma de pago en días feriado y domingos				
C8.	Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago				
C9.	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente				

C10.	Si hay un retraso en el pago de cuota, esta se registra en el central de riesgo				
C11.	Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas				
C12.	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos				
C13.	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranzas de manera responsable a los clientes				
C14.	Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días				
C15.	Se recurre a servicio de cobranzas especializado				
C16.	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas				

## ANEXO 2.

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

- **Test de instrumento Riesgo Crediticio**

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	16

El alfa de Cronbach del instrumento Riesgo Crediticio pasa la prueba de fiabilidad a través de la prueba estadística alfa de Cronbach, puesto que es mayor al 0,7 y pueden ser considerado elevado.

- **Test de instrumento Morosidad**

**Resumen de procesamiento de  
casos**

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	16

El alfa de Cronbach del instrumento Morosidad pasa la prueba de fiabilidad a través de la prueba estadística alfa de Cronbach, puesto que es mayor al 0,7 y pueden ser considerado elevado.