



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS
EMPRESARIALES

TESIS

**GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL
INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, AGENCIA TICA TICA – 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS EMPRESARIALES**

AUTOR:

Br. CARLOS BRIAM VEGA CENTENO VALENCIA

ASESOR:

Mg. VICTOR ANÍBAL GARCÍA TARRAGA

ORCID: 0000-0002-3618-5153

CUSCO-PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor VICTOR ANIBAL GARCIA TARRAGA.....
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU
INFLUENCIA EN EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO APEQUIPA, AGENCIA TICA TICA -2023
.....

Presentado por: CARLOS BRIAN UEGA CENTENO VALENCIA DNI N° 70581942.....;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD
MENTIÓN FINANZAS EMPRESARIALES
.....

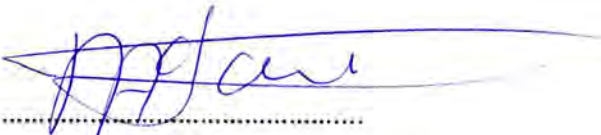
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (x)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 03 de NOVIEMBRE..... de 2025.....


Firma

Post firma VICTOR ANIBAL GARCIA TARRAGA

Nro. de DNI 23812658

ORCID del Asesor 0000 0002 3618 5153

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259 : 522291351

CARLOS BRIAM VEGA CENTENO VALENCIA

GESTION DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORR...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:522291351

Fecha de entrega

3 nov 2025, 11:45 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 nov 2025, 11:52 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS.pdf

Tamaño del archivo

2.1 MB

189 páginas

40.001 palabras

230.985 caracteres

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 40 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
8 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, AGENCIA TICA TICA – 2023** del Br. **CARLOS BRIAM VEGA CENTENO VALENCIA**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTISIETE DE AGOSTO DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS EMPRESARIALES.

Cusco, 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2025

Mg. GABRIEL MOZO AYMA
Primer Replicante

Mg. CLEVER ABELARDO MONTALVO LOAYZA
Segundo Replicante

Dr. JORGE WASHINTON GUILLERMO ESPINOZA
Primer Dictaminante

Mg. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios, por brindarme la vida, la sabiduría y la fuerza necesarias para alcanzar este sueño, y por ser mi mayor motivación en los momentos difíciles.

Con todo mi amor, a mi esposa Pamela, mi compañera incondicional, mi mayor fortaleza. Gracias por caminar a mi lado con amor, paciencia y fe en cada etapa de este proceso.

A mi hijo Matteo, luz de mis días y razón de mi constante esfuerzo. Tu existencia da sentido a cada paso que doy y me impulsa a ser mejor cada día.

A mis padres, Nay Ruth y Hernando, quienes, con su ejemplo de integridad, esfuerzo y amor, me enseñaron que el estudio y el trabajo honesto son el verdadero camino hacia el éxito. Gracias por ser mi inspiración constante.

Y finalmente, a todas aquellas personas que, de una u otra forma, formaron parte de este camino y contribuyeron con su apoyo a la realización de este proyecto. A todos, ¡gracias de corazón!

Carlos Briam Vega Centeno Valencia

AGRADECIMIENTO

Esta tesis fue posible gracias al valioso apoyo del Sr. James Javier Herrera Fernández, Gerente del Área de Créditos, así como de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa SA, agencia Tica Tica. Agradezco profundamente su cordialidad y disposición al brindarme información precisa y necesaria para comprender la realidad actual del área en estudio.

Deseo expresar un agradecimiento especial al Mgt. Víctor Aníbal García Tárraga, por su constante orientación y apoyo durante la elaboración de esta tesis. Su guía fue fundamental en este proceso académico.

Asimismo, extendiendo mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, y a los docentes de la Maestría, quienes, con su paciencia, dedicación y compromiso, contribuyeron de manera significativa a mi formación profesional. También agradezco a los señores Dictaminantes de esta investigación, por su minuciosa revisión y valiosos aportes que permitieron enriquecer este trabajo.

Mi gratitud más profunda es para mi esposa y mi hijo, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y aliento. Gracias por su amor incondicional y por brindarme esa fuerza diaria que me impulsa a alcanzar mis metas.

Finalmente, a mis abuelos Nay Ruth y Pablo, quienes desde mi infancia me enseñaron a perseverar frente a las dificultades, les dedico también este logro con inmenso cariño.

Carlos Briam Vega Centeno Valencia

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE GENERAL	III
LISTA DE TABLAS	VII
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN... ..	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPITULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Justificación de la Investigación.....	4
1.4. Objetivos de la Investigación	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Bases Teóricas	6
2.1.1. Sistema financiero nacional	6
2.1.2. Gestión de Riesgo Crediticio.....	17
2.1.2.1. Evaluación de Riesgo Crediticio	59
2.1.2.1.1. Documentos Básicos	60
2.1.2.1.2. Evaluación rigurosa de Ingresos.....	61
2.1.2.2. Políticas de crédito	62
2.1.2.2.1. Experiencia Crediticia	63
2.1.2.2.2. Ingresos del cliente	63
2.1.2.2.3. Tipo de ingresos	64
2.1.2.2.4. Tasa de interés	64
2.1.2.3. Tipos de créditos	65
2.1.2.3.1. Hipoteca de Inmuebles	70

2.1.2.3.2.	Créditos de mediano y largo plazo	70
2.1.2.3.3.	Aval de Crédito.....	71
2.1.2.3.4.	Estados Financieros de la Empresa	71
2.1.3.	Índice de Morosidad.....	79
2.1.3.1.	Capacidad de pago	80
2.1.3.1.1.	Tasas de Interés altas	81
2.1.3.1.2.	Créditos a largo plazo	81
2.1.3.1.3.	Sobreendeudamiento	82
2.1.3.1.4.	Historial Crediticio	82
2.1.3.2.	Mora vencida	83
2.1.3.2.1.	Mora MYPE	83
2.1.3.2.2.	Mora de consumo	84
2.1.3.2.3.	Mora Hipotecaria	84
2.1.3.3.	Mora de Riesgo Alto	85
2.1.3.3.1.	Refinanciamiento de Créditos	86
2.1.3.3.2.	Reprogramación de Créditos	86
2.1.3.3.3.	Judicialización de Créditos.....	87
2.1.3.4.	Gestión de cartera atrasada.....	87
2.1.3.4.1.	Visita de cobranza	88
2.1.3.4.2.	Pagos al cliente	88
2.1.3.4.3.	Servicio de cobranza especializada	89
2.1.3.4.4.	Priorización de deuda	89
2.1.3.5.	Causas de la morosidad	90
2.1.4.	Indicador de morosidad.....	94
2.1.4.1.	Acciones para controla el índice de morosidad.....	97
2.2.	Marco Conceptual (palabras clave)	100
2.3.	Antecedentes Empíricos de la Investigación (estado de arte)	103
2.3.1.	Antecedentes internacionales	103
2.3.2.	Antecedentes nacionales	106
2.3.3.	Antecedentes Locales	108
2.4.	Hipótesis.....	112
2.4.1.	Hipótesis General	112
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	112
2.5.	Identificación de Variables e Indicadores	112
2.6.	Operacionalización de Variables	112

CAPÍTULO III.....	116
3. METODOLOGÍA.....	116
3.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica	116
3.2. Tipo y Nivel de Investigación	116
3.2.1. Tipo de investigación	116
3.2.2. Nivel de investigación.....	116
3.3. Unidad de Análisis	117
3.4. Población de Estudio	117
3.5. Tamaño de Muestra	117
3.6. Técnicas de Selección de Muestra.....	118
3.7. Técnicas de Recolección de Información.....	118
3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información	119
CAPÍTULO IV.....	120
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	120
4.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	120
4.2. Diagnostico Administrativo.....	120
4.2.1. Estructura Orgánica.....	120
4.3. Resultados de las variables	122
4.4. Prueba de hipótesis	150
4.4.1. Hipótesis general planteada.....	150
4.4.2. Primera hipótesis específica	151
4.4.3. Segunda hipótesis específica	152
4.4.4. Tercera hipótesis específica	153
4.4.5. Cuarta hipótesis específica	154
CONCLUSIONES	155
RECOMENDACIONES.....	156
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	157
ANEXOS.....	162
Anexo 01: Matriz de Consistencia	162
Anexo 02: Cuestionario	164
Anexo 03. Lista de Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica.....	167
Anexo 04: Reporte Operativo General Anual de préstamos, recuperación y morosidad de los clientes.....	169

Anexo 05: Cuadros de los índices de morosidad	171
---	-----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	¿Cuántos años de servicio tiene usted en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica?	122
Tabla 2	¿Tiene usted conocimiento de cómo aplicar el riesgo crediticio?	123
Tabla 3	¿Tiene usted conocimiento a través de que documentos o formatos se aplica el riesgo crediticio?.....	124
Tabla 4	¿Tiene usted conocimiento de que si la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio?	125
Tabla 5	¿Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente?	126
Tabla 6	¿La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito?	127
Tabla 7	¿Se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?	128
Tabla 8	¿Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente? ...	129
Tabla 9	¿Se explica al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita?	130
Tabla 10	¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, atiende en gran porcentaje los créditos de consumo?	131
Tabla 11	¿El cliente está obligado a garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria?.....	132
Tabla 12	¿Se solicita a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito?.....	133
Tabla 13	¿Las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos?.....	134
Tabla 14	¿El cliente es el que solicita de que su crédito sea otorgado a largo plazo?	135

Tabla 15 ¿Es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento?.....	136
Tabla 16 ¿Se solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio?.....	137
Tabla 17 ¿Con que frecuencia se comunica con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida?	138
Tabla 18 ¿Tiene usted conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica?.....	139
Tabla 19 ¿Los porcentajes de mora se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos?	140
Tabla 20 ¿Solicitan los clientes la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días?	141
Tabla 21 ¿Los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado?	142
Tabla 22 ¿Al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica realiza acciones de cobranza?.....	143
Tabla 23 ¿Realiza las visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora?	144
Tabla 24 ¿Su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, brindan apoyo con las visitas de cobranza a sus clientes?	145
Tabla 25 ¿Los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice?	146
Tabla 26 ¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Tica Tica realiza acciones judiciales de cobranza extrajudicial?	147
Tabla 27 <i>Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general</i>	150
Tabla 28 <i>Prueba de chi cuadrado de la primera hipótesis específica</i>	151

Tabla 29 <i>Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica</i>	152
Tabla 30 <i>Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica</i>	153
Tabla 31 <i>Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica</i>	154

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Sistema financiero nacional.....	6
Figura 2 Mapa de ubicación.....	120
Figura 3 Organigrama Estructural Caja Municipal de Arequipa.....	120
Figura 4 Conocimiento de los años de servicio que tienen los trabajadores	122
Figura 5 Conocimiento de cómo se aplica el riesgo crediticio	123
Figura 6 Conocimiento de que documentos o formatos se aplica el riesgo crediticio	124
Figura 7 Conocimiento de que si la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio	125
Figura 8 Conocimiento sobre la evaluación rigurosa de donde provienen los ingresos económicos del cliente.....	126
Figura 9 Conocimiento de que la experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito	127
Figura 10 Conocimiento sobre la evaluación el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago	128
Figura 11 Conocimiento sobre la fijación de tasas de intereses según al tiempo y monto solicitado del cliente	129
Figura 12 Conocimiento sobre si se explica al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita	130
Figura 13 Conocimiento sobre si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, atiende en gran porcentaje los créditos de consumo.....	131
Figura 14 Conocimiento de si el cliente está obligado a garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria.....	132
Figura 15 Conocimiento de si solicitan a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito	133

Figura 16 Conocimiento de si las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos...	134
Figura 17 Conocimiento de si el cliente es el que solicita de que su crédito sea otorgado a largo plazo	135
Figura 18 Conocimiento de si es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento	136
Figura 19 Conocimiento de si solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio.....	137
Figura 20 Conocimiento de si se comunican frecuencia con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida	138
Figura 21 Conocimiento de si tienen conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica	139
Figura 22 Conocimiento de si los porcentajes de mora se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos	140
Figura 23 Conocimiento de si solicitan los clientes la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días	141
Figura 24 Conocimiento de si los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado	142
Figura 25 Conocimiento de si la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado realiza acciones de cobranza	143
Figura 26 Conocimiento de si realizan visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora.	144
Figura 27 Conocimiento de si su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la CMAC Arequipa, agencia Tica Tica, brindan apoyo con las visitas de cobranza a sus clientes	145
Figura 28 Conocimiento de si los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice.....	146

Figura 29 Conocimiento de si los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice.....	147
---	-----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“Gestión de riesgo crediticio y su influencia en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023”** tuvo como objetivo general determinar cómo la gestión del riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en dicha entidad. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo–explicativo, desarrollada sobre una población y muestra conformada por 25 colaboradores, entre ellos un (1) gerente de agencia y veinticuatro (24) analistas de crédito. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Los resultados evidenciaron que la gestión del riesgo crediticio influye positivamente en el índice de morosidad de la agencia Tica Tica. En cuanto a los hallazgos específicos, el 80 % de los encuestados conoce cómo aplicar el riesgo crediticio y los formatos asociados, mientras que el 20 % lo desconoce. Asimismo, el 60 % sabe que existe un manual institucional, frente al 40 % que lo ignora. El 80 % conoce los índices de morosidad, aunque solo el 30 % afirma que la mora se mantiene por debajo del 5 %. Finalmente, el 40 % señaló que los clientes solicitan reestructuraciones y refinanciaciones, el 80 % indicó que se realizan acciones de cobranza y el 60 % manifestó que se judicializan créditos vencidos.

Palabras clave: *Gestión de Riesgo Crediticio, Índice de Morosidad, Sistema Financiero Nacional, Estados Financieros de la empresa.*

ABSTRACT

This research project, entitled “**Credit Risk Management and its Influence on the Delinquency Rate at the Arequipa Municipal Savings and Credit Bank, Tica Tica Branch – 2023**”, aimed to determine how credit risk management influences the delinquency rate at this institution. The research was applied, with a non-experimental, descriptive-explanatory design, and was conducted on a population and sample of 25 employees, including one (1) branch manager and twenty-four (24) credit analysts. Data was collected using a survey with a structured questionnaire containing closed-ended questions. The results showed that credit risk management positively influences the delinquency rate at the Tica Tica branch. Regarding specific findings, 80% of respondents knew how to apply credit risk management and the associated forms, while 20% did not. Similarly, 60% were aware of the existence of an institutional manual, compared to 40% who were unaware of it. Eighty percent are aware of delinquency rates, although only 30% state that delinquency remains below 5%. Finally, 40% indicated that clients request restructurings and refinancings, 80% reported that collection actions are being taken, and 60% stated that overdue loans are being pursued through legal action.

Keywords: *Credit Risk Management, Delinquency Rate, National Financial System, Company Financial Statements.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulado **“GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA, AGENCIA TICA TICA – 2023”**, tiene por objetivo principal determinar de qué manera los canales digitales inciden en la gestión financiera de los usuarios del Banco Interbank, Agencia 420 Cusco, 2023. Para llegar a concluir con el trabajo de investigación satisfactoriamente se llegó a desarrollar los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema. - En este capítulo se expone la descripción del problema, así mismo la formulación del problema, los objetivos, justificación de la investigación y las limitaciones.

CAPÍTULO II: Marco teórico – Conceptual (Antecedentes de la investigación).- En este capítulo comprende: las bases teóricas, la descripción conceptual del riesgo crediticio y su influencia en el índice de morosidad.

CAPÍTULO III: Hipótesis, Variables y Operacionalización de variables. - En este capítulo se describe textualmente la formulación de hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV: Metodología. - En este capítulo se expone: el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente el análisis de datos.

CAPÍTULO V: Discusión y Resultados. - Comprende el análisis e interpretación de resultados, luego de haber realizado un trabajo arduo y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de tesis. Como resultado se obtuvo las conclusiones claramente expresadas, así como también las sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como las consultadas en otros medios de investigación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: En las conclusiones se presenta una síntesis breve de los puntos más relevantes, aportando los conocimientos explorados a lo largo del texto, asimismo, en las recomendaciones se sugiere que apliquen la propuesta sugerida por el investigador del presente trabajo para un buen funcionamiento de la entidad financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS: En esta parte del trabajo de investigación se incluye todas las referencias de trabajos anteriores relacionados con el tema estudiado y en los anexos se coloca los siguientes ítems como: matriz de consistencia, cuestionario, cartillas de información, contratos, entre otros documentos que estén relacionados con el trabajo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Las entidades financieras son de gran importancia en una sociedad ya que permite la colocación de créditos a efectos de satisfacer diversas necesidades de su clientela.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, los Créditos del Sistema Financiero registran un crecimiento del 14.0% en los 12 últimos meses. Con una ratio de morosidad de 7.96% que viene a ser afectado por un riesgo crediticio alto, para ello las entidades financieras toman medidas y planes estratégicos para controlar de mejor manera este ratio que tiene efecto en la liquidez.

Ante este panorama tan complejo y difícil en materia económica, es cuando el Sistema Micro financiero surge como una alternativa de solución a través de los múltiples productos que tienen en favor de los clientes con una diversidad de rubros que fueron afectados. Sin embargo, se hace más que evidente que este sistema debe de tomar sus precauciones para el ofrecimiento de dichos productos crediticios y más aún en un escenario como el descrito. Esto se entiende como parte de una lógica financiera básica: La promoción de los productos micro financieros implica que las instituciones tienen que desarrollar una serie de procedimientos que deben de lograr valorar del modo más eficiente el riesgo crediticio en referencia a la persona que lo solicita y para ello se evidencia la necesidad de poner en práctica estándares que aseguren el retorno efectivo de la promoción monetaria.

Es así que los créditos otorgados por las instituciones financieras se clasifican en:

- Créditos Vigentes - Créditos Vencidos - Créditos Reestructurados
- Refinanciados - Créditos en Cobranza Judicial

Sin embargo, por razones de dinamizar el Sistema Financiero, captar más clientes, o simplemente por ingreso al mercado, muchas empresas financieras otorgan créditos sin el

requisito riguroso posible, lo cual en su gran mayoría han sido pasibles de hechos de morosidad por parte de los clientes, quienes no brindan información confiable, que al momento de hacerse efectivo los cobros de muchas de las personas solicitantes de créditos estaban no habidos o no identificados.

Así mismo existen factores Macroeconómicos (PBI, tipo de cambio monetario; economía del país, etc.) y factores Microeconómicos (políticas de crédito, diversificación del riesgo, cumplimiento del plan de inversión del crédito, etc.) Los cuales conllevan al incumplimiento de pago. Sin lugar a dudas los actos de morosidad, afectan directamente en la rentabilidad de las Entidades Financieras.

Es por ello que una gestión eficiente por parte de las entidades microfinancieras y especialmente las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú busca la inclusión financiera de las personas y el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas, así como la formación de nuevos negocios con el consecuente aporte al desarrollo económico en general.

El buen manejo del Riesgo Crediticio es determinante para que una entidad Microfinanciera pueda sostenerse en el transcurso del tiempo, ya que impacta directamente al índice de morosidad de las carteras de los analistas de créditos, influyendo en las metas y objetivos planteados.

En lo que concierne a la Agencia Tica Tica de la Caja Arequipa, sus índices de morosidad se vieron incrementados en el último año en un 8%, siendo el índice aceptable el 5% para la Caja Municipal.

Es por ello que la Capacidad de pago de los clientes se ven afectadas por tasas de interés altas, créditos a largo plazo que los analistas de crédito otorgan, ocasionando un nivel de sobreendeudamiento y sobre todo perjudicando el Historial Crediticio de los clientes.

De igual forma la mora vencida se incrementó en Créditos Mype y Consumo, siendo este último de mayor porcentaje ya que el giro de negocio es el sector microempresa y no es el

de consumo, generando un posible desbalance en la cartera crediticia de cada Analista de Crédito.

También la mora de alto riesgo se incrementó este último periodo por la demasiada reprogramación y refinanciación de Créditos, conllevando a la Judicialización de estos mismo ya que no fueron pagados por los clientes.

Por ello que la Gestión de Cartera atrasada se realiza de manera más intensa con las acciones de cobranza a los clientes vinculados con los garantes del crédito, solicitando pagos del cliente de sus cuotas vencidas, recurriendo a servicio de cobranza especializada por parte de los gestores de cobranza y de esta forma solo se priorizan algunas deudas, las de mayor impacto.

De continuar presentándose dificultades en la Gestión del Riesgo crediticio de la Agencia Tica Tica, es probable que los problemas de retorno de la inversión se vean incrementados, generando un crecimiento en la tasa de morosidad de los clientes, lo cual sin duda perjudicará a la mencionada Agencia.

Dentro de este contexto, la presente investigación pretende realizar un análisis de cómo la gestión del riesgo crediticio en la agencia Tica Tica de la Caja Arequipa impacta en el índice de morosidad, y proponer así acciones con miras al crecimiento sano de las carteras de los analistas de créditos; por consiguiente, el mayor retorno del capital a la entidad financiera.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en laCaja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- o ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?

- o ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?
- o ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?
- o ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?

1.3. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación, se justifica en la necesidad de determinar cómo la gestión de riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica durante el periodo 2023, ya que es de gran importancia para la continuidad y permanencia de dicha agencia en el mercado Financiero.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. *Objetivo General*

Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

- o Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- o Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- o Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

- o Determinar cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. *Sistema financiero nacional*

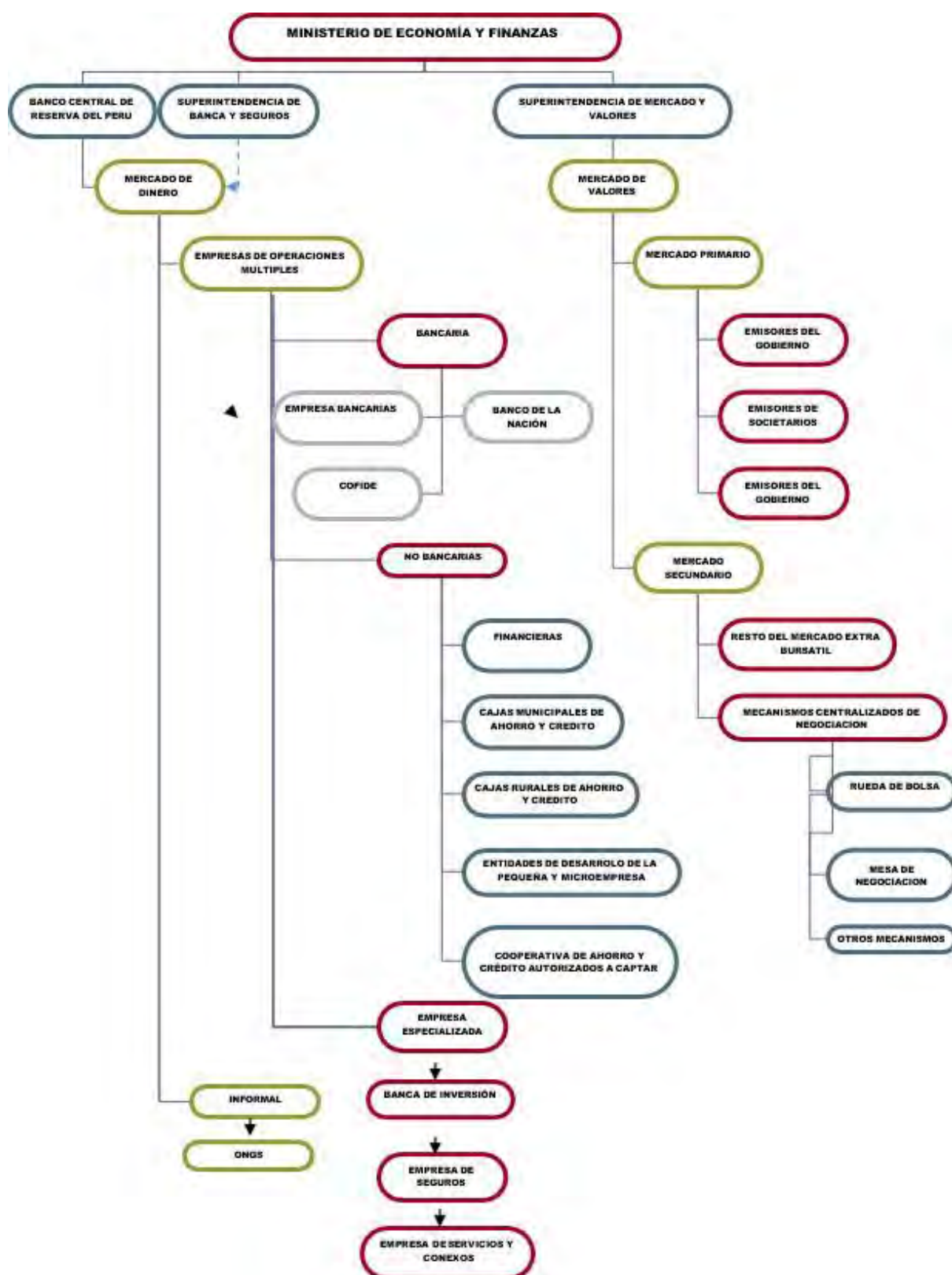
El Sistema Financiero Nacional del Perú se entiende como el conjunto de instituciones, normas, mercados e instrumentos financieros que permiten canalizar los recursos económicos de los agentes superavitarios (aquellos que cuentan con excedentes de dinero) hacia los agentes deficitarios (aquellos que requieren financiamiento). De acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), este sistema está conformado por bancos, cajas municipales, financieras, cooperativas, aseguradoras, fondos de pensiones y demás entidades reguladas que, en su conjunto, cumplen el rol de intermediarios entre el ahorro y la inversión. En otras palabras, constituye la infraestructura organizada que facilita el movimiento del dinero, la asignación eficiente del capital y la estabilidad del flujo económico en el país.

La importancia del Sistema Financiero Nacional radica en que es el motor que dinamiza la economía, ya que posibilita que los recursos disponibles lleguen a quienes los necesitan para producir, invertir o consumir. Su papel trasciende más allá del simple préstamo o captación de depósitos, porque también promueve la inclusión financiera, fomenta la formalización de las actividades económicas y contribuye al crecimiento sostenido del país.

Lo presentamos a través del siguiente gráfico:

Figura 1

Sistema financiero nacional



Nota: Estructura del Sistema Financiero Nacional

Objetivos

El sistema financiero nacional en Perú, tiene varios objetivos fundamentales que contribuyen al desarrollo económico y social. Algunos de los objetivos más importantes son:

- **Intermediación Financiera:** Facilitar la intermediación entre los agentes superavitarios (ahorradores) y los agentes deficitarios (personas, empresas que necesitan financiamiento), permitiendo la canalización eficiente de recursos hacia inversiones productivas.
- **Canalización de Recursos:** Movilizar y asignar eficientemente los recursos financieros disponibles en la economía hacia inversiones productivas y proyectos que contribuyan al crecimiento económico.
- **Facilitar el Ahorro:** Fomentar el ahorro a través de diversos productos y servicios financieros, como cuentas de ahorro, depósitos a plazo, entre otros, para impulsar la acumulación de capital y la estabilidad financiera de los individuos.
- **Promover el Desarrollo Empresarial:** Brindar acceso a financiamiento para las empresas, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYME), con el objetivo de estimular el emprendimiento, la innovación y la generación de empleo.
- **Gestión de Riesgos:** Proporcionar instrumentos y servicios que ayuden a gestionar los riesgos financieros, como seguros y derivados, para proteger a los individuos y empresas de eventos adversos.
- **Estabilidad Financiera:** Contribuir a la estabilidad del sistema financiero y prevenir crisis financieras mediante la regulación y supervisión adecuada, garantizando la solidez y la integridad de las instituciones financieras.

- **Inclusión Financiera:** Promover la inclusión financiera para asegurar que un mayor número de personas y empresas tengan acceso a servicios financieros, reduciendo la brecha económica y permitiendo una participación más activa en la economía.
- **Protección al Consumidor:** Garantizar la protección de los derechos de los usuarios financieros, asegurando la transparencia, la información clara y justa, y promoviendo prácticas éticas por parte de las instituciones financieras.

Estos objetivos buscan fortalecer la eficiencia, estabilidad y equidad del sistema financiero, contribuyendo así al crecimiento sostenible y al bienestar general de la sociedad.

a. Estructura del Sistema Financiero Nacional

Del grafico del Sistema Financiero nacional señalado, se desprenden los siguientes aspectos.

El sistema financiero nacional realiza sus actividades a través del Ministerio de Economía y Finanzas que viene a ser el organismo encargado del planeamiento y ejecución de las políticas económicas del estado peruano con la finalidad de optimizar la actividad económica y financiera; establecer la actividad macroeconómica y lograr un crecimiento sostenido de la comunidad del país.

El Ministerio de Economía y Finanzas realiza sus actividades a través de;

- **Banco Central de Reserva del Perú.** - Se define como la autoridad monetaria cuya función es la de emitir la Moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y, regular las operaciones del Sistema Financiero nacional.
- **Superintendencia de Banca y Seguros.** - Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros, privado de

pensiones, y cooperativa de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activo y financiamiento del terrorismo.

Entre el Banco central de Reserva y la SBS se ubica el mercado del Dinero en el cual se aplican operaciones múltiples mediante las empresas bancarias no bancarias y especializadas

- **Empresas Bancarias.** – Cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público bajo cualquier modalidad contractual y utilizar ese dinero, su propio capital más el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas de riesgo de mercado.

Dentro de estas instituciones bancarias existentes en nuestro medio, citamos al:

- Banco de la Nación.
- Banco. Internacional.
- Banco. Continental.
- Banco. Crédito.
- Banco Scotiabank.
- Mi Banco.
- Banco. Azteca
- Pichincha

A nivel nacional las empresas bancarias se encuentran codificadas y clasificada del siguiente modo:

Código Bancos: 01

01 Banco Central de Reserva del Perú

- 03 Banco de Crédito del Perú
- 04 Banco Internacional del Perú - Interbank
- 05 Scotiabank
- 06 Banco Continental
- 08 Banco de Comercio
- 09 Banco Financiero del Perú
- 16 Citibank N.A., Sucursal en el Perú
- 21 Banco interamericano de Finanzas - S.A.E.M.A
- 22 Banco Sudamericano S.A.
- 27 Bank Boston, N.A. Sucursal Perú
- 28 Corporación Financiero de desarrollo S.A. - COFIDE
- 29 MTBANCO banco de Microempresa - MIBANCO
- 30 Banque Nationale de París - Andes S.A.
- 99 Bancos en Liquidación

Sucursales de los Bancos del Exterior. -Gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales.

- **Empresas No Bancarias**

Clasificadas como:**a) Financieras. -**

- Captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Código Financieras: 02

03 Solución Financiera de Crédito del Perú

05 Daewoo S.A. - FINANDAEWO

06 C.M.R.

07 Volvo Finance del Perú S.A.

08 Cordillera S.A.

99 Financieras en Liquidación

b) Caja Municipal de Ahorro y Crédito

- Capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, dirigidos preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Código Caja Municipal de Ahorro y Crédito: 03

01 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana

02 Caja Municipal de Crédito Popular de Lima

- 03 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura
- 04 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa
- 05 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo
- 06 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
- 07 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas
- 08 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica
- 09 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita
- 10 Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa
- 11 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo
- 12 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna
- 13 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco
- 14 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Chincha
- 97 Federación de cajas Municipales de Ahorro y Crédito
- 99 Fondos de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
- 99 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Liquidación

- **Empresas Especializadas**

Clasificadas como:

a. Empresa de Arrendamiento Financiero

- Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

Código Empresas de Arrendamiento Financiero:

01 Wiese Leasing S.A.

02 Lima Leasing

04 Citileasing

05 America Leasing S.A.

08 Credileasing - Crédito Leasing S.A.

10 Leasing Total S.A.

99 Leasing en Liquidación

b. Empresas de Factoring. -

- Cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda.

c. Empresas Afianzadora y de Garantías. -

- Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a

personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del exterior, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

d. Empresas de servicios Fiduciarios

- Cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonio autónomos fiduciario, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

e. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, EDPYME.

- Cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.

Código Edpymes: 04

01 Credipent

02 Edificar S.A.

03 Proempresa S.A.

04 Créditos de Alcance regional Tacna S.A. EDPYMES CREAR

05 Créditos de Alcance regional Arequipa S.A. EDPYMES CREAR

06 Nueva Visión S.A.

07 Confianza S.A.

08 Raíz S.A.

09 Crédito de Alcance regional Cuzco S.A. EDPYMES CREAM

10 EDPYME Solidaridad S.A.

99 EDPYMEs en Liquidación

f. Caja Municipal de Crédito Popular.

- Es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresas.

g. Cajas Rurales. -

- Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.

Código Cajas Rurales de Ahorro y Crédito: 05

01 Caja Rural de Ahorro y Crédito del Sur

02 Caja Rural de Ahorro y Crédito Selva Central

03 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Quillabamba (CREDINKA)

04 Caja Rural de Ahorro y Crédito de la Región San Martín

- 05 Caja Rural de Ahorro y Crédito de los Libertadores Ayacucho
- 06 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Señor de Luren
- 07 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Chavín S.A.
- 08 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cajamarca
- 09 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cañete
- 10 Caja Rural de Ahorro y Crédito Miguel Grau S.A.
- 11 Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cruz de Chalpón
- 12 Caja Rural de Ahorro y Crédito de FRYMERA
- 14 Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Aymarás
- 99 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en Liquidación

2.1.2. Gestión de Riesgo Crediticio

La gestión de riesgo crediticio es aquel proceso que tiende a controlar la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación.

La gestión de riesgo crediticio es aquel proceso que tiende a controlar la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación (Ropa Carrión & Alama Flores, 2022)

De fuentes raíces latinas (vid. "creditum"), nos encontramos ante un término que en materia lingüística conforma un sustantivo derivado a su vez del verbo "credere" en castellano

“creer” lo que nos conduce a relacionar el crédito con la confianza puesta de una parte hacia otra. Ya en un posterior desarrollo o evolución terminológica relacionada a materia obligacional evidenciamos que crédito se relaciona con “algo confiado”, de ahí que su definición implique “confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad o compromiso” (Portalif, 2015 citado por Montes de Oca, 2020. p. 20.). Este mismo autor hace una especificación del término ya desde una perspectiva jurídica que consideramos vale la pena señalar de modo literal: Jurídicamente en la apertura de crédito, el acreditante (quien presta) se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado (quien pide), o a contraer por cuenta de éste una obligación para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma, términos y condiciones pactados. El acreditado queda obligado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y, en todo caso, a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen. (Portalif, 2015 citado por Montes de Oca, 2020. p. 20.) Como podemos apreciar, es en el ámbito jurídico en el cual el término tiene su máximo nivel de desarrollo conceptual siendo interesante que se la define “como aquel derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución” (Villegas 2005 citado por Terán, 2015). Finalmente, el término establece sus relaciones con el ambiente financiero como tal, cuanto se establece que crédito se vincula de manera directa a los préstamos brindados por la banca hacia terceros (privados o institucionales) como parte de sus operaciones activas.

Riesgo.

Según (Chávez Lopez, 2018) El diccionario de la Real Academia Española (1992), define el riesgo como: la contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista. Es entendido por autores como White (1974), Varnes(1984), Cardona

(1993), Aneas (2000), Diaz (2004), entre otros, con una connotación cuantitativa, que se puede resumir como la estimación de costos debido a las pérdidas esperadas por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por el hombre.

Gestión

Podemos partir por considerar a la gestión como toda actividad denota un proceso sistemático que se desarrolla a partir de un orden establecido. Sobre este concepto se pronuncia en la teoría Rubio (2010) quien refiere el factor humano como parte consustancial del término al enunciar que “La gestión apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajos para poder lograr resultados” (p.14). De la misma forma esta referencia al factor “persona” lo encontramos al considerarse que la gestión se equipara al término administración toda vez que ambos implican la coordinación de actividades, que busca la realización de una labor.

“de forma eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2010). Otro aspecto para resaltar en la configuración del término es que se lo relaciona con un proceso orientado a una finalidad concreta denominándolo como aquel “proceso que estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (Hitt y otros, 2006. p.8.). Finalmente, de los autores aquí presentados, podemos concluir que la gestión conlleva la actividad que destaca por hacer uso de forma pertinente de cada uno de los recursos humanos para el logro de objetivos y metas específicas dentro de una organización, cumpliendo para tal fin sistemáticamente con procesos de planificación, dirección y control pertinentemente adecuados al caso concreto.

Gestión de Riesgo

Sobre este punto se puede acudir a la definición pertinentemente descrita por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú que la define textualmente como: Aquel proceso que tiende a controlar la probabilidad y gravedad potencial de un evento

adverso, de esa forma la administración permite a las entidades poder identificar, medir, monitorear y controlar de manera integral los riesgos inherentes a sus actividades, esta debe de ser dinámica, inclusiva y transversal a toda la organización, con dirigentes, gerentes y funcionarios sensibilizados de su importancia en la generación de valor, entrenados y comprometidos en la identificación y en la implementación de la gestión de riesgos” (FENACREP, 2018, citado por Asencios y otros, 2019). Por otro lado de manera complementaria a la definición descrita, la gestión de riesgos es considerada también en su faceta de herramienta proyectiva usada a nivel empresarial y en ese sentido es descrita como “parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa y, por tanto, ha de contribuir a la creación de valor en todos los niveles, especialmente para el accionista, pero también para aquellos a los que se destinan los bienes o servicios de cada uno de los clientes”. (Flores, 2018. p.1). Y finalmente ya en un enfoque que la relacione directamente con instituciones crediticias podemos asumir que cuando nos referimos concretamente a una “gestión del riesgo de crédito” esta guarda conexión directa con factores tan variables (como sensibles) a un determinado contexto macroeconómico, por lo que su uso implica la necesidad de definir y controlar los riesgos que estos ocasionan con el fin de disminuir pérdidas que una incertidumbre de carácter económica social conlleva en contextos como el que consideramos en la problemática de este estudio.

Gestión de riesgo en el sistema financiero peruano

➤ Antecedentes

El riesgo crediticio es uno de los principales riesgos que enfrentan las entidades financieras en el Perú. Este riesgo se refiere a la posibilidad de que un cliente (persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones de pago de un crédito, generando pérdida para la entidad bancaria.

En la gestión de riesgo crediticio los bancos peruanos deben cumplir con las normativas establecidas por la SBS, así como adoptar estándares internacionales como los de Basilea III y las Normas internacionales de Información Financiera NIIF 9 (Instrumentos financieros)

➤ **Regulación del riesgo crediticio en el Perú**

En el Perú, la gestión riesgo crediticio está regulado por la ley general del sistema financiero y de seguros (Ley N°26702) y las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), siendo algunas normas específicas relacionadas a la gestión de riesgo, las siguientes:

Resolución SBS N° 3780-2011

En su artículo primero aprueba el reglamento de Gestión de Riesgo Crediticio, que consta de cuatro capítulos:

Capítulo I: Aplicable a las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario (AGROBANCO), a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), al Fondo MIVIVIENDA S.A, a las Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, a las Derramas, a las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Depósitos del Público, a las empresas de seguros a que se refiere el literal D del referido artículo y a las administradoras privadas de fondos de pensiones (AFP), en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de éstas. **Capítulo II:** Aplicable a las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo

16° de la Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario (AGROBANCO), a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), al Fondo MIVIVIENDA S.A, en adelante empresas del sistema financiero, así como a las Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, a las Derramas y a las Cooperativas de Ahorro y Crédito no Autorizadas a Captar Depósitos

del Público, en lo que resulte aplicable y en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de éstas.

Capítulo III: Aplicable a las empresas de seguros a que se refiere el literal D del artículo 16° de la Ley General, en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de éstas.

Capítulo IV: Aplicable a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y a las Carteras Administradas.

La Resolución SBS N° 3780-2011 también contempla el reglamento de gestión del riesgo del crédito, señalando:

En el capítulo I Disposiciones Generales se puede apreciar las disposiciones generales, que se refieren a los siguientes aspectos:

➤ **Responsabilidad de las empresas y el Directorio:** Las empresas son responsables de efectuar una gestión de riesgo de crédito adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios. Para ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma y en otras relacionadas, es responsabilidad del Directorio:

- a. Aprobar y revisar periódicamente la estrategia, objetivos y lineamientos para la gestión del riesgo de crédito.
- b. Aprobar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de crédito.
- c. Establecer y revisar periódicamente la estructura organizacional necesaria para la gestión del riesgo de crédito.

Adicionalmente, las empresas que formen parte de conglomerados deberán contar con políticas y procedimientos a nivel de conglomerado que eviten incurrir en conflictos de interés y no deberán aplicar condiciones más favorables que las

del mercado en las operaciones realizadas con empresas del conglomerado. (Artículo 2).

- **Responsabilidad de la Gerencia General y de las gerencias:** Es responsabilidad de la Gerencia General la implementación de la Gestión de Riesgo de Crédito conforme a las disposiciones aprobadas por el Directorio. Para el cumplimiento de sus responsabilidades, la Gerencia podrá constituir los comités pertinentes.

La Gerencia General propondrá el Plan Estratégico de la empresa al Directorio, el cual deberá incluir un detalle de los niveles de apetito y tolerancia al riesgo o hacer referencia los documentos en los que se desarrolle este aspecto. Dicho Plan deberá ser consistente con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo aprobados por el Directorio.

Los gerentes de las unidades tienen la responsabilidad de asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo aplicables a su ámbito de acción, así como asumir ante el gerente de nivel inmediato superior, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su unidad. (Artículo 3).

- **Requerimientos mínimos para una adecuada estructura organizacional:** Para establecer una adecuada estructura organizacional para la gestión de riesgo de crédito, las empresas deberán por lo menos cumplir con los siguientes requerimientos:
 - a. Establecer una estructura organizativa y un proceso de toma de decisiones que se adapten a las necesidades estratégicas de la empresa y que no generen conflictos de intereses en la toma de riesgos.
 - b. Definir las funciones y responsabilidades de las unidades involucradas en la gestión de riesgo de crédito, así como implementar una adecuada segregación de funciones. (Artículo 4).

- **Comité de Riesgo de Crédito:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 13º del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, el Directorio podrá crear los comités de riesgos especializados que considere necesarios. En tanto no se disponga la creación de un Comité de Riesgo de Crédito, el Comité de Riesgos, o quien realice esta función, será responsable y asumirá las funciones detalladas en el presente reglamento.

El Comité de Riesgo de Crédito o quien haga sus veces deberá reunirse por lo menos una vez al mes, y todos los acuerdos que se tomen deberán constar en actas, las cuales se encontrarán a disposición de esta Superintendencia. El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos de Crédito deberán ser miembros de este Comité.

En el caso de empresas de seguros, el Comité de Riesgo de Crédito o quien haga sus veces deberá reunirse por lo menos trimestralmente, y todos los acuerdos que se tomen deberán constar en actas, las cuales se encontrarán a disposición de esta Superintendencia. El Gerente General y el Jefe de la Unidad de Riesgos de Crédito deberán ser miembros de este Comité. (Artículo 5).

- **Unidad de Riesgos de Crédito:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 17º del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, las empresas podrán contar con unidades especializadas en la gestión de riesgos específicos. En tanto no se disponga la creación de una Unidad de Riesgos de Crédito, sus responsabilidades serán asumidas por la Unidad de Riesgos, o por quien realice esta función. La Unidad de Riesgos de Crédito, o quien realice esta función, deberá ser independiente de la Unidad de Negocios, de Inversiones, u otras unidades que formen parte del proceso de evaluación y originación de operaciones expuestas a riesgos de crédito. (Artículo 6)

- **Funcionarios y profesionales idóneos:** Los funcionarios responsables de las

Unidades involucradas en la realización de operaciones sujetas a riesgo de crédito y los profesionales que las conformen, incluyendo la Unidad de Riesgos de Crédito, deberán tener, según corresponda, adecuada formación, conocimiento y experiencia en temas especializados de gestión de riesgo de crédito. Asimismo, la Gerencia General deberá velar por la idoneidad ética de estos funcionarios.

Las empresas que realicen operaciones crediticias complejas deberán contar con funcionarios especializados en las particularidades de dichas operaciones. (Artículo 7).

- **Sistema de incentivos del personal:** El sistema de incentivos por rendimiento de los empleados involucrados en la gestión del riesgo de crédito que determine la empresa deberá contemplar la calidad del conjunto de exposiciones afectas a riesgo de crédito y no sólo parámetros basados en metas de aprobación o realización de operaciones. Este principio deberá aplicarse igualmente al personal del Directorio y la Gerencia General involucrado en dicha gestión. (Artículo 8).
- **Sistemas de información y herramientas informáticas adecuadas:** Las empresas deberán contar con herramientas informáticas de apoyo adecuadas para la evaluación crediticia. Los sistemas de información de las empresas deberán asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información. (Artículo 9).
- **Formalización de las exposiciones afectas a riesgo de crédito:** El proceso de formalización de las exposiciones afectas a riesgo de crédito comprende, entre otras acciones, el desembolso, registro y emisión de estas exposiciones de acuerdo con las condiciones aprobadas. Estas funciones deberán ser realizadas por una unidad independiente de la Unidad de Negocios, de Inversiones u otras unidades que realicen funciones similares. Asimismo, las empresas deberán contar con procedimientos de verificación de la documentación y evaluación de la adecuación de la misma, así como

el examen previo del cumplimiento de las condiciones dispuestas en el proceso de aprobación. (Artículo 10).

- **Reportes de riesgos y remisión de información al Directorio:** La Unidad de Riesgos de Crédito, o quien cumpla dicha función, deberá elaborar al menos trimestralmente un reporte de la exposición al riesgo de crédito de la empresa, el cual deberá ser presentado ante el Comité de Riesgos de Crédito, quien a su vez deberá remitirlo al Directorio. Dicho reporte deberá recoger los aspectos más relevantes del seguimiento de las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel individual y a nivel de portafolio, así como lo señalado en los artículos 14° y 37°. (Artículo 11).
- **Control de las exposiciones afectas al riesgo de crédito:** La empresa deberá disponer de los sistemas de control de las condiciones contractuales, los límites y condiciones establecidos internamente y los límites regulatorios, así como adoptar medidas necesarias para respetar dichos límites durante periodos continuos de sus operaciones. Dichos sistemas deberán corresponder al grado de complejidad y volumen de las operaciones de la empresa (Artículo 12).

En el capítulo II se puede apreciar la Gestión de Crédito en Operaciones Efectuadas por Empresas del Sistema Financiero. El subcapítulo I Ambiente Interno se refiere al ambiente interno donde se especifican los siguientes aspectos:

- **Funciones del Comité de Riesgos de Crédito:** El Comité de Riesgos de Crédito desempeñará las siguientes funciones específicas, tomando en consideración lo dispuesto en el artículo 14° del Reglamento para la Gestión Integral de Riesgos:
- **Proponer al Directorio para su aprobación:**
 - a. Los objetivos, lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión

de riesgo de crédito, así como las modificaciones que se realicen a éstos.

- b. El grado de exposición al riesgo y de tolerancia al riesgo de crédito que la empresa está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio. Estos parámetros incluyen límites específicos para exposiciones de manera individual o agregada.
- c. Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas propuestos por la Unidad de Riesgos de Crédito, en caso existan desviaciones con respecto a los grados de exposición y a los niveles de tolerancia al riesgo de crédito asumidos.
- d. Los manuales para la administración de riesgos de crédito, incluyendo las metodologías para identificar, medir, tratar, controlar y reportar el riesgo de crédito, así como sus posibles modificaciones.
- e. Los modelos, parámetros y escenarios que se utilizarán para la medición y control del riesgo de crédito que proponga la Unidad de Riesgos de Crédito.

Analizar y elevar al Comité de Riesgos o al Directorio, según corresponda, los informes emitidos por la Unidad de Riesgos de Crédito, así como, informar al Directorio sobre las acciones correctivas y mejoras implementadas. (Artículo 13)

- **Funciones de la Unidad de Riesgos de Crédito:** Las principales funciones que deberá desempeñar la Unidad de Riesgos de Crédito, sobre las cuales deberá informar al Comité de Riesgos de Crédito, al Comité de Riesgos o al Directorio, según corresponda, son las siguientes:

- Proponer las políticas, límites, metodologías, modelos y parámetros para identificar, medir, tratar, controlar y reportar el riesgo de crédito, así como sus modificaciones.
 - Monitorear el riesgo de crédito y el mantenimiento de éste dentro del nivel de tolerancia de la empresa.
 - Vigilar el cumplimiento de los límites regulatorios e internos establecidos, incluyendo los dispuestos en el Reglamento para la Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos, si la empresa es “empresa responsable de la remisión de información”, según lo definido en dicho Reglamento.
- o Realizar un seguimiento específico de la información relativa a:
- a. La exposición al riesgo de crédito, su incidencia e impacto en los resultados y solvencia de la empresa. Este informe deberá incluir un análisis de sensibilidad y pruebas bajo diferentes escenarios, incluyendo condiciones extremas.
 - b. Las desviaciones que se presenten con respecto al nivel de tolerancia al riesgo de crédito y los grados de exposición establecidos, incluyendo las causas que originan tales desviaciones.
 - c. Las operaciones afectas a riesgo de crédito aprobadas con opinión no favorable de cualquier unidad o miembro de comité.
 - d. Las excepciones aplicadas a las políticas crediticias.
 - e. Las propuestas de acciones correctivas necesarias, según sea el caso.

- f. El cumplimiento de las normativas referidas a la administración de los riesgos cambiario crediticio, de sobreendeudamiento minorista, y riesgo país.
- o Verificar que el cálculo de los requerimientos de capital por riesgo de crédito se ajuste a las disposiciones aplicables.
- o Analizar el impacto que la toma de riesgos de crédito asumida por la empresa tiene sobre el grado o nivel de suficiencia de capital.
- o Efectuar la clasificación regulatoria de los deudores y el cálculo de las provisiones requeridas.
- o Efectuar las clasificaciones derivadas del sistema de clasificaciones internas, si las hubiere.
- o Opinar sobre la incidencia en el riesgo de crédito que afrontaría la empresa por la aplicación de la propuesta de Plan Estratégico, así como de la propuesta de introducción de nuevos productos.
- o Controlar que el proceso de aprobación de exposiciones afectas al riesgo de crédito se lleve a cabo de acuerdo con los parámetros establecidos en las políticas y procedimientos de la empresa.
- o Realizar la clasificación regulatoria y el análisis de las operaciones refinanciadas. (Artículo 14).

En el sub capítulo II Establecimiento de Objetivos se puede apreciar las disposiciones generales, que se refieren a los siguientes aspectos:

- **Manuales de políticas y procedimientos:** Las empresas deberán contar con Manuales de políticas y procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Dichas políticas deberán establecer niveles de apetito y tolerancia al riesgo de crédito en los diferentes segmentos de mercado en los que la empresa participa. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo deberán materializarse en indicadores cuantificables y ser sujetos de revisión en función de los resultados y de los cambios en el entorno del riesgo.

Adicionalmente, las políticas y procedimientos crediticios deberán incorporar los siguientes aspectos:

- a. Procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- b. Los niveles de autonomía para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- c. Las metodologías para la asignación de las clasificaciones internas de riesgo de la contraparte y de la exposición (rating, scoring, entre otras), en caso corresponda.
- d. Los criterios bajo los cuales se requerirá garantías reales o personales para el otorgamiento de una facilidad crediticia, así como los procedimientos para la constitución, valorización, monitoreo, administración y ejecución de las garantías.
- e. Medidas para la administración del riesgo país, del riesgo cambiario crediticio y del riesgo de sobreendeudamiento minorista.

- f. Procedimientos para gestionar activos riesgosos, que incluya su pronta identificación, monitoreo y recuperación de estos activos, así como la constitución de provisiones adicionales.
- g. El proceso de aprobación de las excepciones a las políticas crediticias y su reporte periódico a instancias superiores.

Los manuales deben revisarse periódicamente, según la estrategia, políticas y procedimientos que defina el Directorio. (Artículo 15).

- **Definición del mercado objetivo y nuevos productos:** Las empresas deberán establecer claramente su mercado objetivo e identificar el perfil aceptable de clientes, contrapartes y de productos a ofrecer. El análisis del mercado objetivo deberá incluir la identificación de mercados potenciales, tomando en cuenta criterios de sector económico, ubicación geográfica, tipos de productos crediticios, entre otros.

Las empresas que vayan a ofrecer nuevos tipos de productos crediticios deberán asegurarse previamente que cuentan con la capacidad de identificar y evaluar todos los factores de riesgo asociados a dichos productos, así como su adecuado seguimiento. (Artículo 16).

- **Criterios de aceptación de riesgo:** Las empresas deberán incluir dentro de sus políticas y procedimientos crediticios la definición de criterios de aceptación de riesgo para asegurar que las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel individual y a nivel de portafolio sean consistentes con su estrategia de negocio. Los criterios de aceptación de riesgo deberán ser utilizados como herramienta de selección para identificar clientes y contrapartes potenciales dentro de un sector, segmento o industria. (Artículo 17).

- **Límites de concentración de riesgo de crédito:** Como parte de sus políticas y procedimientos, la empresa deberá incluir al menos los siguientes límites internos de concentración de riesgo de crédito, que deberán constituir atenuantes de riesgo de crédito, de ser el caso:

- a) Límites por contraparte, a nivel individual y por grupo económico, considerando la vinculación por riesgo único.
- b) Límites por sectores económicos, por ubicación geográfica y otros factores de riesgo comunes que impacten al total de exposiciones de riesgo de crédito.

Los límites de concentración de riesgo deberán considerar todas las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Los límites establecidos por la empresa deberán guardar consistencia con la normativa vigente. Cualquier excepción a los límites internos deberá ser aprobada por el Directorio. (Artículo 18).

En el sub capítulo III Evaluación de Riesgo de Crédito se puede apreciar las disposiciones generales, que se refieren a los siguientes aspectos:

- **Proceso de aprobación:** El proceso de aprobación incluye el conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa para decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo de crédito. En este proceso se deberán analizar los principales factores de riesgo, debiendo considerarse las variaciones de tasas de interés y de tipos de cambio, así como la capacidad de pago de la contraparte como fuente primaria de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Dicha capacidad de pago deberá encontrarse adecuadamente sustentada en los expedientes correspondientes.

En este sentido, las empresas deberán contar con metodologías de evaluación crediticia que permitan la cuantificación del riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes a fin de determinar si cumplen con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo fijados.

En lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la empresa deberá asegurarse de utilizar tecnologías intensivas en contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario, que permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad de pago del cliente potencial. (Artículo 19).

- **Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación crediticia:**
- Adicionalmente a lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, las empresas deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones en la evaluación crediticia:

- a) Deberán consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas.
- b) Deberán tener en cuenta el total de exposiciones afectas al riesgo de crédito con una misma contraparte considerando la vinculación por riesgo único.
- c) En el caso de deudores minoristas, deberán tomar en cuenta lo dispuesto por el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.
- d) Deberán establecer en sus políticas los elementos de juicio que faciliten evaluar la viabilidad de operaciones que financian a deudores clasificados en categorías Deficiente, Dudoso o Pérdida, así como también de operaciones de compra de créditos vencidos o deudores no clasificados como Normal.
- e) Deberán establecer las condiciones necesarias para que la evaluación de las inversiones se efectúe mediante el análisis de la calidad crediticia del emisor y del instrumento (incluyendo la de los activos subyacentes como en instrumentos estructurados o titulizados), sin depender exclusivamente de las clasificaciones externas de riesgo. (Artículo 20).

➤ **Principios de aprobación de exposiciones crediticias**

- a. Las empresas deberán establecer niveles de toma de decisiones para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Estos niveles de delegación o autonomías, que podrán ser individuales, por comités de crédito o por unidad de negocio, se establecerán según las características de la operación, el monto, y/o la clasificación del deudor.

- b. La aprobación de operaciones sujetas a riesgo de crédito deberá quedar evidenciada mediante la firma de los respectivos miembros de los comités de crédito o funcionarios con autoridad suficiente, de acuerdo con los niveles de delegación establecidos, incluyendo las opiniones desfavorables que puedan haberse producido.
 - c. Cualquier autonomía concedida a una unidad de negocios deberá ser explícita, acotada y condicionada, y su ejercicio deberá ser objeto de un control permanente.
 - d. Las exposiciones sustanciales que afecten el perfil de riesgo de la empresa deberán ser aprobadas por el Gerente General o por el Comité de Riesgos de Crédito.
 - e. Deberá evitarse que personal que presente conflicto de intereses participe en los procesos de toma de decisiones. En particular, las operaciones con vinculados de acuerdo con el artículo 202° de la Ley General requieren la aprobación del Directorio, o en su defecto del máximo órgano con autonomía crediticia, evitando la participación de los miembros que presenten conflictos de interés. (Artículo 21).
- **Clasificaciones internas de riesgo de crédito:** Las empresas que empleen sistemas internos para la clasificación del riesgo de crédito, utilizados en la gestión crediticia y que son independientes de las clasificaciones regulatorias, deberán contar con manuales, políticas y procedimientos que permitan la asignación razonable de los riesgos en cada categoría dentro del sistema de clasificación utilizado. Estos procedimientos, así como cualquier cambio significativo en ellos, deberán ser aprobados por el Comité de Riesgos de Crédito.

La empresa deberá prever las condiciones bajo las cuales la disminución de la capacidad de discriminación podrá ser aceptable o deberá llevar a medidas paliativas temporales. Asimismo, deberá existir consistencia entre los criterios empleados para determinar las clasificaciones de riesgo, las políticas y la normativa interna de la empresa relacionada al otorgamiento y gestión de créditos, así como un grado razonable de coherencia con las clasificaciones regulatorias. (Artículo 22).

En el sub capítulo IV Mitigación y Tratamiento del Riesgo Crediticio, se puede apreciar las disposiciones generales, que se refieren a los siguientes aspectos:

- **Procedimientos para la administración de garantías:** Las empresas deberán contar con procedimientos internos para la adecuada administración de las garantías otorgadas en respaldo de los financiamientos concedidos, con el objetivo de asegurar que éstas sean en todo momento un mitigador efectivo del riesgo de crédito asumido. En ese sentido, dichos procedimientos deben abarcar los procesos relacionados con la constitución, mitigación, registro, custodia, valorización, seguimiento, cobertura mediante pólizas de seguros, cancelación y/o ejecución de tales garantías.

Las empresas deberán contar con el personal, la infraestructura física y recursos logísticos e informáticos suficientes para la implementación de los mencionados procedimientos. (Artículo 23).

- **Valorización, actualización y conservación de la información sobre las garantías:** La valoración de garantías se rige por los principios dispuestos en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Dicho valor será asignado antes de la celebración de las operaciones. Si el valor de la garantía se encuentra significativamente ligado a la situación financiera de un tercero, el riesgo de contraparte de este tercero deberá ser analizado como si se tratara de un deudor

principal. Asimismo, los tipos de garantía aceptados por cada empresa y los métodos para calcular los valores asignados a los mismos deberán encontrarse detallados en los manuales de las empresas.

Las empresas deberán mantener permanentemente actualizado el valor de las garantías conforme a lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Asimismo, deberán conservar la información histórica de la valorización de las garantías procurando disponer de información completa a través del ciclo económico. (Artículo 24).

- **Transferencia y adquisición de cartera de créditos:** Las empresas deberán disponer de políticas y procedimientos claramente definidos en materia de transferencia y de adquisición de cartera de créditos y la transferencia en dominio fiduciario, que contemplen lo señalado por el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera crediticia y el Reglamento del fideicomiso y de las empresas de los servicios fiduciarios.

En este sentido, se deberá contar con procedimientos claros para el manejo operativo, el tratamiento contable, la valorización y el reporte de información de estas operaciones.

En lo que respecta a las titulizaciones, las empresas deberán disponer de procesos de seguimiento del riesgo de crédito de las carteras titulizadas y de los bonos de titulización coherentes con el grado de riesgo que mantengan en las operaciones respectivas (mejoradores, compromisos de reemplazo, líneas de liquidez, etc.). (Artículo 25)

- **Clientes con elevado riesgo de crédito:** Las empresas deberán establecer los criterios que identifican a los clientes con elevado riesgo de crédito y definir las acciones para

monitorear sus exposiciones. Para estos clientes se deberá implementar un modo de gestión diferente del habitual, como resultado del incremento en el riesgo de crédito. En tal sentido, las empresas podrán disponer la creación de unidades especializadas.

Como parte de los procedimientos de gestión del riesgo de crédito deberá incluirse la revisión periódica de las exposiciones de clientes y contrapartes con elevado riesgo de crédito que deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Reportes de obligaciones vencidas.
- b. Documentación legal del cliente.
- c. Situación de las garantías, si hubiere.
- d. Estrategia de disminución del riesgo o de recuperación del préstamo.
- e. Políticas de constitución de provisiones o reservas

Las empresas deberán contar con acciones correctivas para minimizar las pérdidas que pudieran resultar de estas exposiciones, que definan cursos de acción alternativos y fechas máximas, las mismas que deberán quedar documentadas.

En el caso de las líneas disponibles no utilizadas, las empresas deberán establecer los criterios bajo los cuales dichas líneas serán reducidas, bloqueadas o canceladas. (Artículo 26).

- **Procedimientos para la recuperación y cobranza de créditos:** Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor. Para ello, deberán contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente

sus funciones e implementar como mínimo procedimientos en torno a los procesos judiciales iniciados por las empresas, la transferencia de cartera de créditos en cobranza, y el castigo de créditos incobrables. (Artículo 27).

➤ **Procesos judiciales:** Con respecto a los procesos judiciales, las empresas deberán contemplar lo siguiente:

- a. Se deberán establecer políticas respecto a las asesorías externas que manejen los créditos en cobranza judicial, que incluyan la selección, operatividad, control y seguimiento de éstas.
- b. Se deberá mantener un registro ordenado de expedientes de créditos en cobranza judicial, de los informes de seguimiento de la unidad responsable sobre el avance de los juicios, y de la labor desarrollada por las asesorías externas. Asimismo, se deberán establecer políticas de reactivación de cuentas en cobranza judicial (transacciones extra judiciales y judiciales).
- c. La existencia de créditos registrados como vencidos por más de noventa (90) días calendario, de acuerdo al Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, sin proceso judicial de cobranza, deberá estar justificada por razones técnicas, legales y de materialidad, las mismas que deberán ser informadas al Directorio cuatrimestralmente y estar a disposición de la Superintendencia. (Artículo 28).

➤ **Almacenamiento de la información de recuperaciones:** Las empresas deberán disponer de sistemas informáticos adecuados para el almacenamiento y consulta de la información histórica de recuperaciones, así como del costo de las recuperaciones registrando por separado el costo de la ejecución y seguimiento de los procesos judiciales.

Tratándose de las recuperaciones mediante adjudicación, bienes en dación de pago y recuperación de bienes entregados en arrendamiento financiero deberán contar con un registro que permita acumular dicha información, incluyendo entre otros, la pérdida o ganancia obtenida de las ventas o colocaciones y el tiempo de tenencia de los bienes, de tal manera que la empresa construya una base de indicadores para la adecuada gestión de los bienes adjudicados y recuperados, debiendo estar dicho registro a disposición de la Superintendencia. (Artículo 29).

- **Política de castigo de créditos incobrables:** El Directorio deberá proceder al castigo de un crédito íntegramente provisionado y que corresponda a un deudor clasificado como Pérdida, cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad, que deberá ser sustentada en un informe legal, o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial o arbitral. Las políticas y procedimientos relativos a los castigos se registrarán de acuerdo con lo normado en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

Las empresas deberán establecer políticas de reactivación de créditos castigados, incluyendo el tratamiento contable y el criterio para la clasificación de la cuenta reactivada, así como políticas de ventas de cartera de créditos castigados. (Artículo 30)

En el sub capítulo V Actividades de Seguimiento del Riesgo de Crédito, se puede apreciar las disposiciones generales, que se refieren a los siguientes aspectos:

- **Seguimiento individual del riesgo de crédito:** A fin de ejercer un adecuado seguimiento del riesgo de crédito a nivel individual, las empresas deberán seguir por lo menos, los siguientes lineamientos:
 - a) Identificar señales de alerta temprana, tanto cuantitativas como

cualitativas, que indiquen una evolución negativa del deudor o del mercado en el que opera para anticipar los riesgos asociados a los deudores, contrapartes o terceros asociados a las exposiciones afectas a riesgo de crédito. Asimismo, efectuar un seguimiento de la evolución del nivel de cobertura (relación préstamo/garantía) proporcionado por las técnicas de mitigación de riesgo de crédito.

- b) Realizar informes periódicos de seguimiento, al menos de manera trimestral, en los que se incluya las alertas encontradas y se muestre la proporción y evolución de clientes y contrapartes con elevado riesgo de crédito.
- c) Realizar análisis retrospectivos periódicos del conjunto de exposiciones afectas a riesgo de crédito (determinación de causa de créditos fallidos a través de revisiones muestrales), con el fin de identificar debilidades en el proceso crediticio o amenazas externas.
- d) Monitorear el grado de actualización de las revisiones de las clasificaciones internas y regulatorias y de la valorización de las garantías. Asimismo, se deberá monitorear el cumplimiento y la evolución de los covenants financieros cuando corresponda.
- e) Evaluar la consistencia de la clasificación regulatoria respecto de la clasificación interna y las señales de alerta temprana identificadas.
- f) Definir criterios prudenciales para identificar y reportar exposiciones crediticias en problemas, que aseguren que sean revisadas regularmente, así como constituir provisiones cuando ocurra un deterioro de los créditos, valor de sus inversiones y demás exposiciones

sujetas a riesgo de crédito. Una vez que estas exposiciones hayan sido identificadas, las empresas deberán preparar una lista que será monitoreada por la Unidad de Riesgo de Crédito y presentada al Directorio regularmente. La estimación del deterioro en dichas exposiciones deberá considerar lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas del Sistema Financiero y demás normas que sobre el tema apruebe la Superintendencia. (Artículo 31).

- **Sistema de alertas tempranas:** Los procedimientos para la detección temprana del riesgo de crédito deberán tener como principal objetivo la identificación oportuna de los deudores y contrapartes cuyas exposiciones crediticias muestren señales de un incremento en el riesgo con el objeto de tomar medidas preventivas.

Para tal efecto, las empresas deberán establecer procedimientos que incluyan la participación activa de las unidades de negocios en la identificación y reporte de las señales de alerta. Asimismo, las empresas deberán definir los criterios e indicadores cualitativos y cuantitativos a partir de los cuales se deberá efectuar una revisión de la clasificación regulatoria y/o interna del deudor o contraparte. (Artículo 32).

- **Seguimiento del riesgo de crédito de las operaciones con instrumentos financieros derivados:** Las empresas que operen con productos financieros derivados, deberán efectuar, además del seguimiento de la evolución del valor razonable de la exposición, un seguimiento del valor nominal de las operaciones. (Artículo 33).

➤ **Seguimiento a nivel portafolio:** Como parte de un adecuado proceso de seguimiento de las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel portafolio, las empresas deberán, como mínimo:

- a) Medir, evaluar y efectuar seguimiento a su concentración por tipo de exposición sujeta a riesgo de crédito, por vinculación por riesgo único, sector económico, ubicación geográfica, clasificación regulatoria, clasificación interna, exposición al riesgo cambiario crediticio, al riesgo de sobreendeudamiento minorista y al riesgo país.
- b) En el caso que la empresa realice estimados de pérdida, deberá comparar sus pérdidas estimadas por riesgo de crédito con los resultados efectivamente observados. Las diferencias significativas entre los resultados proyectados y los observados deberán ser adecuadamente sustentados y se deberán examinar igualmente las medidas correctivas posibles.
- c) Efectuar análisis de “cosechas” de nuevas operaciones minoristas en el marco de campañas u otros criterios y evaluar las medidas correctivas necesarias.
- d) Medir y efectuar seguimiento a la rentabilidad de las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito, procurando compararla con el grado de riesgo incurrido.
- e) Efectuar un seguimiento específico de la evolución de los montos, así como del grado de utilización de las líneas disponibles en las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito. (Artículo 34).

➤ **Pruebas de estrés:** Las empresas deberán desarrollar, por lo menos anualmente, análisis de estrés para la evaluación del riesgo de crédito y la capacidad de respuesta de las empresas ante escenarios adversos. Los escenarios de estrés deberán abarcar cambios en el entorno macroeconómico y microeconómico que puedan afectar de manera significativa la calidad crediticia de los activos de las empresas. Para ello las empresas deberán definir un escenario base y al menos dos escenarios adversos, tipo peor escenario, sobre la base de los siguientes supuestos:

- a) Una desaceleración significativa de la actividad económica local y mundial.
- b) Deterioro de sectores específicos de la actividad económica a los que está expuesta la empresa.
- c) Una modificación significativa en los precios de mercado (incluye commodities) y/o tasas de interés.
- d) Deterioro en las condiciones de liquidez.
- e) Incremento en el riesgo cambiario crediticio.
- f) Fenómenos naturales recurrentes.

Asimismo, los escenarios de estrés deberán tener en cuenta situaciones adversas que se hayan producido en los mercados locales o internacionales, en períodos que abarquen uno o más ciclos económicos.

El resultado del análisis de estrés deberá permitir cuantificar el impacto sobre la calidad del conjunto de exposiciones afectas a riesgo de crédito, los ingresos y la solvencia de las empresas. Alternativamente, las empresas que no dispusiesen de los recursos internos para la elaboración de escenarios macroeconómicos propios, podrán

efectuar simulaciones de migraciones desfavorables entre clasificaciones regulatorias y/o internas, basándose en evoluciones históricas.

Estos resultados deberán ser reportados al Comité de Riesgos, que deberá participar de forma activa en la evaluación de los mismos y determinar su impacto sobre el perfil de riesgo de la empresa.

Asimismo, se deberá incorporar un plan de acción ante cada escenario presentado que incluya un análisis de la capacidad actual y potencial que tendría la empresa (en cuanto a resultados y patrimonio) para cubrir las pérdidas que se generarían bajo cada escenario de estrés, las variaciones netas en los niveles de provisiones, así como los cambios que se contemplarían en las políticas de crecimiento, en los criterios de aceptación de riesgo y en el planeamiento de capital. (Artículo 35).

1. Balisea III

Es un conjunto de medidas acordadas internacionalmente que el comité de supervisión bancaria de Basilea ha desarrollado en respuesta de la crisis financiera 2007-2009. El objetivo de dichas medidas es reforzar la regulación, la supervisión y la gestión de riesgos de los bancos.

El acuerdo de Basilea III contempla III pilares:

1.1. Pilar I

1) Definición más estricta del capital: Mejor capital

Tiene como objetivo, buscar una mejora en la calidad del capital para que la empresa posea una mejor capacidad de absorber pérdidas.

➤ Cambios propuestos Basilea III

- a. Mayor protagonismo del capital ordinario o básico (componente de mayor calidad), compuesto por acciones comunes y utilidades retenidas.
- b. El capital de Nivel 1 incluirá el capital ordinario, utilidades retenidas y otros instrumentos que tengan capacidad de absorber pérdidas mientras la institución aún es solvente.
- c. El capital de Nivel 2 continuará absorbiendo pérdidas cuando la institución sea insolvente y tenga que liquidarse; consistirá básicamente de deuda subordinada.
- d. El capital de Nivel 3 será eliminado.

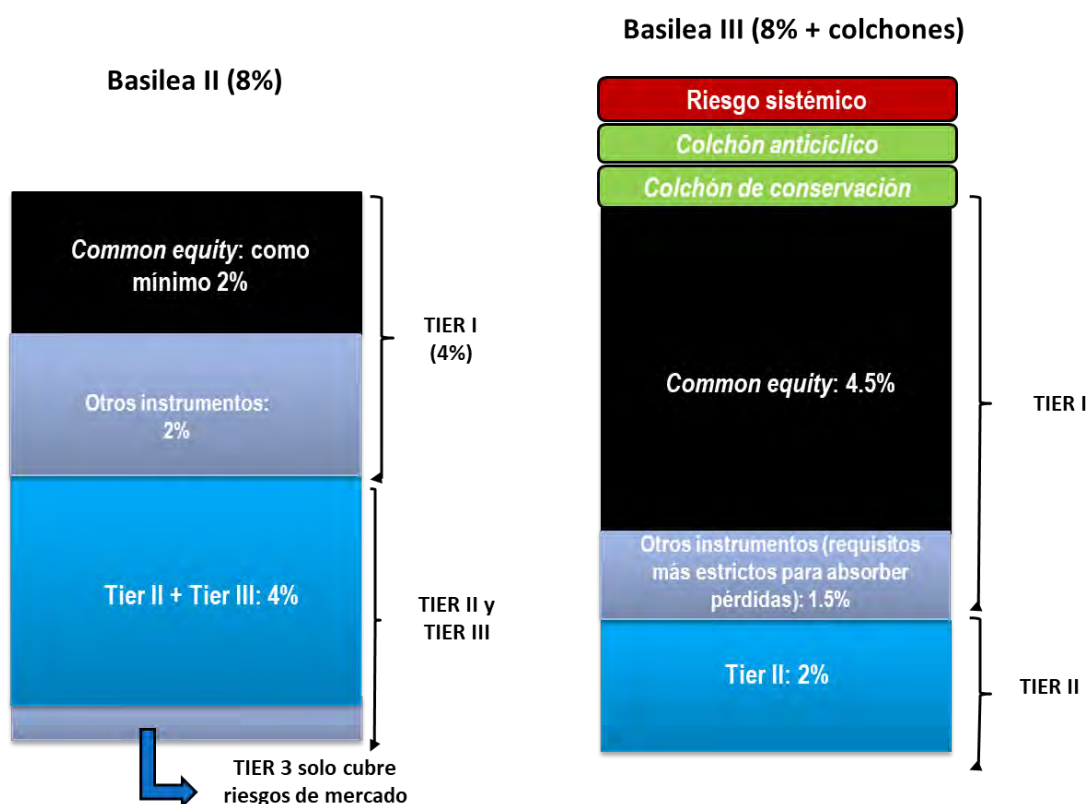
2) Mayores requerimientos del capital

Tiene por objetivo, además de tener mejor capital, también es importante que las instituciones financieras tengan más capital para que mejore su capacidad de absorber pérdidas.

➤ Cambios propuestos Basilea III

- a) Se elevará el requerimiento mínimo de capital ordinario de 2% a 4.5%.
- b) El requerimiento mínimo de capital de Nivel 1 se elevará de 4% a 6%.
- c) Los bancos deberán de mantener un “colchón de conservación” de capital por encima del requerimiento mínimo obligatorio.
- d) Además, se acordó la creación de un colchón anticíclico que se sumará al colchón de conservación.

- e) También está en discusión la incorporación de cargas adicionales por riesgo sistémico.

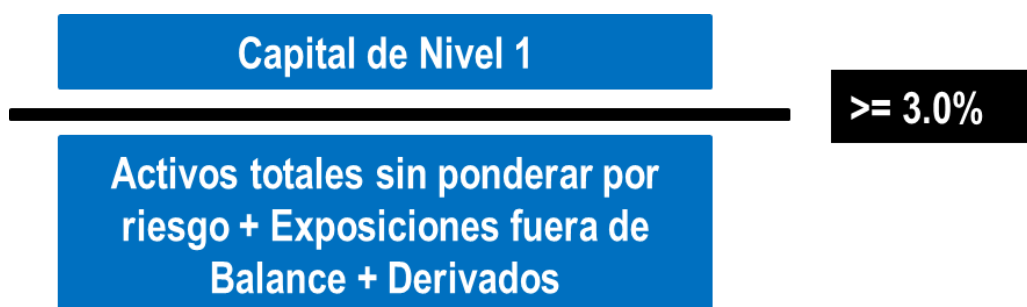


Fuente: SBS (2011)

3) Ratio Máximo de Apalancamiento

Tiene como objetivo, el evitar el excesivo apalancamiento en el sistema. Asimismo, frena cualquier intento de sortear los requerimientos de capital por riesgo.

Definición:



b) Liquidez

1) Mejores Estándares de liquidez global Cambios propuestos Basilea

III

1. Coeficiente de cobertura de liquidez (LCR):

Activos líquidos de alta calidad que permitan al banco sobrevivir 30 días de un escenario de estrés

2. Coeficiente de financiación neta estable (NSFR):

Establece una cantidad aceptable mínima de financiación estable basada en las características de liquidez de los activos (dentro y fuera de balance) y las actividades de la institución en un horizonte de un año.

3. Herramientas de monitoreo

Uso de un conjunto de indicadores comunes en la supervisión y monitoreo del riesgo de liquidez del sector financiero. Por ejemplo:

- Desfase de vencimientos
- Concentración de fondeo

1.2. Pilar II

Respecto a la gestión de supervisión de riesgos: pruebas de tensión señala lo siguiente:

- Cambios propuestos Basilea III: En mayo de 2009, el Comité publicó sus Principios para la realización y supervisión de pruebas de tensión, donde formula un conjunto integral de principios para el buen gobierno, diseño y aplicación de los programas de pruebas de tensión.

Principios más relevantes:

➤ Principios para Bancos:

- 1) Las pruebas de tensión deberán formar parte integral de la cultura general de buen gobierno y gestión de riesgos del banco.
- 2) El banco deberá utilizar un programa de pruebas de tensión que promueva la identificación y control del riesgo y mejore la gestión del capital y de la liquidez.
- 3) El banco deberá mantener y actualizar periódicamente su marco de pruebas de tensión.
- 4) Las pruebas de tensión deberán cubrir una serie de riesgos y áreas de negocio, también para el conjunto de la entidad.
- 5) Los programas de pruebas de tensión deberán cubrir diversos escenarios, incluidos los de tipo prospectivo, e intentar contemplar las interacciones en el conjunto del sistema y los efectos de retroalimentación.

Principios más relevantes:

➤ Principios para Supervisores

- 1) Los supervisores deberán realizar exhaustivas evaluaciones periódicas del programa de pruebas de tensión de cada banco.
- 2) Los supervisores deberán exigir a los directivos del banco la adopción de medidas

correctivas si se identifican deficiencias importantes en el programa de pruebas de tensión.

- 3) Los supervisores deberán evaluar y, en caso necesario, cuestionar el alcance y la severidad de los escenarios de tensión aplicados al conjunto de la entidad.
- 4) Los supervisores deberán incluir los resultados de las pruebas de tensión del banco al examinar la evaluación interna del capital del banco y su gestión del riesgo de liquidez.
- 5) Los supervisores deberán considerar la realización de pruebas de tensión basadas en escenarios comunes.
- 6) Los supervisores deberán entablar un diálogo constructivo con otras autoridades públicas y con el sector bancario para identificar vulnerabilidades sistémicas.

1.3. Pilar III

o Disciplina del mercado

La crisis reveló deficiencias de la información ofrecida por numerosos bancos sobre su exposición al riesgo y su base de capital.

o Reforzando el Tercer Pilar

- El Comité exige a los bancos divulgar todos los elementos de su base de capital, las deducciones aplicadas y una completa conciliación con los estados financieros.
- Propone a los bancos ofrecer información clara, completa y puntual sobre sus prácticas remunerativas, con el objetivo de promover una disciplina de mercado más eficaz.

Practicas Cuestionables

La cooperativa deberá establecer los sistemas internos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas, fraudulentas, identificadas por cualquier socio de la cooperativa o por alguna persona que interactúa con ésta. Dichas actividades deberán ser reportadas al Consejo de Vigilancia, para lo cual la cooperativa implementará procedimientos que permitan mantener la confidencialidad del denunciante. En el caso de que los hechos sean significativos, el Consejo de Vigilancia deberá informar al Consejo de Administración, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Cooperativas, a la Federación o a su supervisor, según sea el caso.

Relación de la Gestión Integral de Riesgos y el Control Interno

La Gestión Integral de Riesgos incluye al control interno, del que es parte integral. La Gestión Integral de Riesgos expande y desarrolla los conceptos de control interno en una forma más amplia y sólida, con un mayor énfasis en el riesgo. El objetivo de confiabilidad en la información financiera del control interno se encuentra principalmente referido a la confiabilidad de los estados financieros. En la Gestión Integral de Riesgos, este objetivo es expandido para incluir todos los reportes e informes generados por las cooperativas, tanto internos como externos. Entre ellos, los usados por los directivos y la Gerencia, aquellos enviados a terceros, información entregada a los supervisores, así como a socios y otros grupos de interés. El alcance también incorpora la información no financiera. De acuerdo con lo indicado en el numeral 2, una nueva categoría de objetivos referidos a la estrategia y las categorías de objetivos referidos a las operaciones, información y cumplimiento deben encontrarse alineados a la estrategia. La Gestión Integral de Riesgos es aplicada también en la selección de objetivos.

Principios del riesgo crediticio

El entendimiento de los principios de riesgo crediticio se orienta a que toda persona debe de considerar que cualquier desestabilidad dentro del sistema financiero: puede poner en peligro

sus finanzas de manera internas y externas; es por ello por lo que el Comité de Basilea creó unos Principios Básicos, los cuales sirven como un marco de normas internacionales, que permiten contar con una adecuada gestión dentro de la supervisión bancaria y fortalecer de esa forma el sistema financiero. (Arévalo, 2020) Por tanto, el referido comité recomienda aplicar los que denomina “Principios Básicos” dentro de la práctica bancaria con la intención de generar estabilidad y de la misma forma, permitir el desarrollo de sistemas de supervisión efectivas. Sobre estos principios se refiere repercusión positiva dentro de los países (vinculados al comité), aseverándose que aquellos no solo lograron identificar deficiencias además de aspectos para contar con una gestión eficaz. Sobre estos se especifica que son: 25 Principios Básicos enfocados en la eficacia de la banca, estos se dividen en dos, uno que son orientados a las potestades, atribuciones y funciones de los supervisores y los otros a las regulaciones y requisitos prudenciales que deben cumplir los bancos (Arévalo, 2010) Bajo este marco, consideramos que existen determinados principios con los cuales las entidades financieras materia del presente estudio deben guiarse para su desempeño; por ello, a continuación, detallaremos los principios que, desde nuestra perspectiva son los más adecuados y tienen relevancia para el trabajo investigativo, según el tema abordado:

Principio 1. Objetivos, independencia, potestades, transparencia y cooperación

Una reseña que consideramos adecuada sobre el primer principio la encontramos en la tesis de Sergio Chávez Rodríguez quien enuncia: El primer principio asume que todo sistema eficaz de supervisión bancaria cuenta con atribuciones y objetivos claros para cada 49 autoridad que participe en la supervisión de bancos y grupos bancarios. Existe asimismo un marco jurídico apropiado que confiere a cada autoridad competente las facultades legales

necesarias para autorizar bancos, realizar una supervisión continua, asegurar el cumplimiento de la ley y adoptar las oportunas medidas correctivas en materia de seguridad y solvencia bancaria. (Chávez, 2018, p. 19.) Dentro de este marco, todo sistema eficaz de la supervisión bancaria que cuenta con las facultades y los objetivos bien específicos para todos los encargados, autoridades que van a participar directamente en el control de las entidades bancarias. Cada una de ellas tendrá que establecer con libertad operativa, y sucesos objetivos, en una gestión corporativa y de bienes apropiados, tendrá que hacerse cargo de las tareas correctamente. También existe una regla relacionada para el control bancario, y a su vez contar con reglas congruentes a la autorización de dichas instituciones bancarias y supervisión continua, también con potestades que aseguren el acatamiento de dicha ley, así como confianza y objetividad, y el cuidado necesario para los jefes, se debe implementar formas para el correcto cambio de información entre los asesores y a su vez permitir la confidencialidad de dicha información.

Principio 2. Actividades permitidas

Sobre este segundo principio se señala literalmente: “El supervisor cuenta con independencia operativa, procesos transparentes, una sólida gobernanza, procesos presupuestarios que no merman su autonomía y recursos adecuados, y rinde cuentas del desempeño de sus funciones y del uso de sus recursos”. (Banco de pagos internacionales, 2012. p, p. 24) En ese sentido nuestro caso el marco jurídico para la supervisión bancaria ampara legalmente al supervisor. Este principio está definido con toda seriedad según las actividades que se han desarrollado por las entidades que están legalmente autorizadas a ejercer como las entidades bancarias y las sujetas a supervisión.

Principio 3. Criterios para la concesión de licencia

En este caso la autoridad que es la responsable de otorgar las licencias deben tener autonomía para aceptar la regla y omitir dichas sugerencias que no están de acuerdo con las

normas establecidas, existe un mínimo, en el desarrollo de otorgamiento que se debe valorar rigurosamente el presente formato de la propiedad y la buena gestión de la entidad o al equipo que pertenece, junto a la veracidad de sus asesores y jefes superiores, su plan de acción institucional y operativo, sus controles internos y la gestión del riesgo, así como el crecimiento de su situación financiera anual, incluida su capital inicial. En caso de que el propietario del banco sea extranjero, deberá presentarse con un documento adjunto del país de origen que indica.

Principio 4. Cambio de la titularidad de participante significativo

El asesor general es el encargado y tiene la autoridad para aceptar y/o anular las propuestas para remitir las participaciones de orden significativo o de control, de tal manera si se generan de forma directa e indirecta.

Principio 7. Proceso para la gestión de riesgos

Los jefes tienen por obligación conocer que las entidades y grupos bancarios cuenten con una gestión adecuada de proceso de riesgos, gestionada por la alta dirección y el consejo para poder: evaluar, vigilar, identificar o eliminar riesgos recíprocos y de esa manera calcular el grado de crecimiento de capital directamente a la línea de riesgo. Estas secuencias deben ser asociados a las dimensiones y situaciones propias de la entidad, pues trata de mantener una secuencia objetiva para: gestionar, administrar, medir y monitorear el crédito.

Principio 8. Riesgo de crédito

Los jefes deben de tener muy en claro que las entidades bancarias, cuenten con una secuencia de procesos para gestionar el riesgo de crédito, para que relativamente adhiera el manual de riesgos, con normas, reglas y procesos correctos para así poder descifrar, evaluar, observar y disminuir el riesgo crediticio (que esto incluye el riesgo de contraparte). Esto a su vez incluiría los créditos y la práctica de futuras inversiones, la solución y gestión en general de los préstamos y de inversiones en general.

Principio 10. Límites de exposición a grandes riesgos

Los jefes mantienen su consideración de que las entidades bancarias cuentan con normas, políticas y secuencia que facilitan a la gerencia poder conocer y prevenir el atraso de la cartera, así mismo tiene la obligación de imponer reglas que regulen las posiciones de la entidad bancaria frente a lo opuesto o equipo de partes relacionadas.

Principio 11. Posiciones con partes vinculadas

Con el propósito de evitar alteraciones discontinuas al retener la perspectiva en relación a lo externo e interno de un balance, que estén relacionadas para luego solucionar los conflictos de intereses, los asesores generales deben cumplir y establecer requisitos que se cumplan para que las entidades bancarias que mantienen posiciones con personas naturales o jurídicas que estén relacionadas se resuelva con imparcialidad, que se dispongan soluciones para poder supervisar, contrarrestar los riesgos.

Principio 17. Control y auditorías internas

Los asesores generales deben de tener en cuenta que las entidades bancarias tengan controles internos de acuerdo al tipo y tamaño de la severidad de su actividad de tal manera dichos controles deben de contar con las reglas bien establecidas sobre el encargo de las funciones y obligaciones; implementar las funciones y el compromiso de la entidad bancaria, la aprobación de créditos y la contabilidad total de sus activos y pasivos; la protección de los

activos tangibles e intangibles de la entidad bancaria; y establecer funciones de auditoría interna/externa para saber la veracidad de la supervisión, tales como la legislación y la regulación aplicable.

Central de Riesgo

Habiendo terminado con la descripción de los principios toma retomar la descripción de la siguiente base teórica sobre la cual Pagano y Jappelli (1993) refieren al respecto: el intercambio de información entre entidades crediticias contribuye a limitar los problemas de selección adversa, lo que se traduce en una disminución de la morosidad media de las entidades. El menor riesgo de crédito se traduce en unos menores tipos de interés, aunque el impacto sobre el volumen de crédito es ambiguo y depende de la severidad de la selección adversa. [Es por ello por lo que] la existencia de intercambio de información entre prestamistas contribuye a disminuir las rentas informacionales que obtienen las entidades de su relación con los clientes. La relación entre el banco y el cliente proporciona al primero una información muy valiosa sobre la calidad crediticia del segundo, la cual puede explotar imponiendo unas condiciones más exigentes (tipos de interés más elevados, mayores garantías, etc.). Sin embargo, al compartir la información con otros bancos, disminuye la posibilidad de beneficiarse de dicha información. (Citado por Trucharte, 2005, p.65) Ya desde un marco teórico más relacionado con nuestro contexto encontramos la definición suministrada por nuestra Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) la cual la describe “como un sistema que se encarga de registrar los riesgos de financiación, crédito, comercial y de seguro, que contiene una base de datos consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas” lo cual se conecta con lo establecido en la Ley N° 26702 en su artículo 158° la cual establece entre los aspectos más relevantes los siguientes que consideramos oportuno citar en forma literal: “La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y

clasificada sobre los deudores de las empresas. Toda institución gremial que cuente con la infraestructura necesaria correspondiente podrá tener acceso a esta Central, celebrando el correspondiente convenio con la Superintendencia. Se registrará en la Central de Riesgos, los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia. Además, podrá registrarse: (1) Las garantías prendarias constituidas en favor de las empresas del sistema financiero que no cuenten con registro público organizado al efecto, incluyendo entre éstas la prenda global y flotante, para cuyas garantías la central de riesgos producirá los efectos y la función de un registro público. (2) Todo encargo fiduciario que comporte la transferencia de bienes, con la indicación de estos últimos; lo que del mismo modo cumplirá fines de información. (3) Cualquier otro tipo de endeudamiento que genere riesgos crediticios adicionales para cualquier acreedor. La información correspondiente estará a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la Superintendencia. Dicha información deberá ser proporcionada en forma sistemática, integrada y oportuna”.

Infocorp

En el entorno crediticio peruano, la empresa INFOCORP se hace de necesaria mención por cuanto su labor se vuelve fundamental al momento de la evaluación y potencial otorgamiento de créditos. Al respecto encontramos una específica descripción la cual menciona: Infocorp reúne la información crediticia del Perú y es una marca de Equifax. La información contenida en esta base de datos puede ser tanto positiva como negativa. Equifax, presenten más de 24 países y con más de 119 años de historia, es el socio estratégico de empresas y personas brindándoles información para que tomen mejores decisiones. En el Perú, Equifax compró Infocorp en el año 1995. Infocorp no es una empresa del Estado, no es una empresa de cobranzas

y no es a quién tienes que pagar tus deudas. (Soluciones Equifax, 2018, p. 1 citado por Rosell y otros, 2019. p. 53.) A esto agregaremos que la función principal es brindar información a las empresas para que tome mejores decisiones. Es así como Infocorp brinda información relacionada a los antecedentes de crédito que tiene una persona, de tal forma que, dentro del sistema crediticio peruano al obtener una tarjeta de crédito o un préstamo de una institución financiera, se ingresa de manera automática a una base de datos administrada por el Banco y la Inspección de Seguros (SBS) o un registro de crédito privado (Infocorp). Este registro se actualiza de manera mensual, con información de cumplimiento de pago. Es por ello por lo que una entidad financiera, antes de realizar un préstamo debe de consultar el historial de esa persona, para ver si se tiene un déficit crediticio, o un buen comportamiento de pago. Algunas compañías también revisan estos datos previos a contratar. Para acceder a la base de datos de Infocorp, se debe de pagar una suscripción de carácter mensual. Finalmente hay que recordar que esta información proporcionada contiene datos respecto del total de estados financieros, lo que incluye de arbitrios y servicios públicos.

SENTINEL

En materia de información crediticia también es relevante mencionar Sentinel la cual es una fuente de consulta y monitoreo que cuenta con una muy completa descripción realizada por Téllez Cabrejos (2019) quien la delimita de manera adecuada en una investigación realizada para el Máster en Dirección de Empresas de la Universidad de Piura que citamos a continuación definiéndola en primera instancia como: Una plataforma online que permite consultar los reportes de créditos de personas naturales y jurídicas, así como monitorear la cartera de clientes, proveedores y trabajadores (CPTS) y recibir alertas de las variaciones significativas de dicha cartera. Es a través del semáforo Sentinel se puede visualizar el riesgo crediticio actual de sus clientes, trabajadores y proveedores; además de estimar el riesgo de caída en morosidad en los próximos 12 meses con el score Sentinel. La plataforma [brinda servicios como] optimizar sus

tiempos evaluando de forma automática a sus potenciales clientes, proveedores y trabajadores con sus propias reglas de negocio y políticas de admisión; monitorear la evolución de su cartera de forma diaria para identificar riesgos de impagos, clientes potenciales y generar cross sells y upsells; permite recibir alertas de los cambios críticos y relevantes de la cartera de cliente y gestionar de forma proactiva la mejora o deterioro de la cartera. (Téllez, 2019. p. 6.).

Comentario

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, presentan particularidades en la colocación de créditos frente al sistema financiero tradicional. En muchos casos, no exigen garantías reales para el otorgamiento de financiamientos, priorizando la confianza en la capacidad de pago del socio o cliente y en el conocimiento de su historial dentro de la entidad. Esta práctica las diferencia de las entidades bancarias reguladas, donde el uso de garantías constituye un elemento clave en la gestión del riesgo crediticio. No obstante, bajo las disposiciones de la SBS, dichas entidades deben implementar políticas y procedimientos de gestión de riesgo acordes a la naturaleza de sus operaciones, fortaleciendo el análisis de capacidad de pago, la evaluación cualitativa del solicitante y la diversificación de cartera, con el fin de mitigar la exposición al riesgo crediticio.

2.1.2.1.Evaluación de Riesgo Crediticio

La evaluación del riesgo crediticio es el seguimiento a la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada (Emery, Finnerty, & Stowe, 2008, p.411).

La evaluación del riesgo crediticio es uno de los pilares fundamentales en la gestión financiera de las entidades del sistema financiero, pues permite estimar la probabilidad de que

un prestatario no cumpla con sus obligaciones contractuales. Este proceso implica un análisis exhaustivo de la capacidad, voluntad y condiciones del cliente para hacer frente a un compromiso de pago. Según Restrepo y Gómez (2019), esta evaluación debe contemplar variables tanto cuantitativas como cualitativas. Entre las primeras, se consideran ingresos, deudas, historial crediticio y nivel de endeudamiento; y entre las segundas, se valoran aspectos como el carácter, la estabilidad laboral, el comportamiento financiero previo y la experiencia del cliente.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2017) señala que, para una gestión efectiva del riesgo crediticio, es indispensable establecer políticas internas rigurosas que garanticen la adecuada clasificación y tratamiento de los riesgos asumidos por las entidades financieras. Estas políticas deben contemplar no solo el otorgamiento del crédito, sino también su seguimiento y recuperación.

De este modo, la evaluación del riesgo crediticio se convierte en una herramienta clave para la toma de decisiones, no solo en instituciones bancarias, sino también en entidades microfinancieras, cajas municipales y cooperativas de ahorro y crédito.

2.1.2.1.1. Documentos Básicos

Para llevar a cabo una correcta evaluación crediticia, es imprescindible recopilar y verificar una serie de documentos básicos que permitan a la entidad financiera confirmar la identidad, situación económica y antecedentes crediticios del solicitante. Gitman y Zutter (2015) argumentan que la recopilación documental contribuye a reducir la asimetría de la información y minimizar los riesgos asociados a decisiones basadas en datos incompletos o falsificados.

En el caso de personas naturales, la documentación suele incluir:

- Documento Nacional de Identidad (DNI)
- Boletas de pago y/o certificado de ingresos

- Reporte de crédito de centrales de riesgo (como Equifax o la SBS)
- Recibos de servicios (para verificar el domicilio)
- Estados de cuenta bancaria

En el caso de personas jurídicas o trabajadores independientes, es necesario también presentar:

- RUC activo y existente
- Licencia de funcionamiento
- Declaraciones juradas del Impuesto a la Renta
- Estados financieros o libros contables.
- Flujo de caja proyectado (en solicitudes de créditos de inversión o capital de trabajo)

2.1.2.1.2. Evaluación rigurosa de Ingresos

Uno de los componentes más relevantes en el análisis del riesgo crediticio es la evaluación rigurosa de los ingresos, ya que esto permite determinar si el solicitante posee la capacidad real de pago. Para ello, no solo se deben analizar los montos percibidos, sino también la frecuencia, estabilidad y origen de dichos ingresos. Rodríguez y López (2021) sostienen que una evaluación correcta debe considerar todos los flujos de ingreso del cliente, contrastarlos con sus egresos y calcular indicadores como el ratio de endeudamiento y el margen disponible. De este modo, se evita la sobreexposición crediticia del cliente y se protegen los activos de la entidad financiera.

En los clientes dependientes, los ingresos se verifican con boletas de pago y contratos laborales. En los independientes, se utilizan estados financieros, libros contables, informes de ventas y declaraciones juradas ante la administración tributaria. Asimismo, los ingresos no

recurrentes deben ser ponderados con cautela, evitando sobreestimar la capacidad de pago del solicitante.

La verificación cruzada de información (entre documentos, registros contables y declaraciones fiscales) se considera una buena práctica, sobre todo en contextos donde la informalidad es alta y la documentación puede estar incompleta o manipulada.

2.1.2.2. Políticas de crédito

Son los lineamientos por los cuales se rigen las instituciones financieras para otorgarle un préstamo bancario a un cliente con facilidades de pago. Las políticas de crédito están determinadas por la selección del crédito, normas de crédito y las condiciones del mismo (UAP, 2016, p.96).

Las políticas de crédito son lineamientos y normas internas que rigen el proceso de otorgamiento de financiamiento dentro de una entidad financiera. Estas políticas establecieron los criterios que deben seguirse para analizar solicitudes, evaluar riesgos, aprobar montos, definir plazos, garantías y tasas de interés, y dar seguimiento a los créditos otorgados.

Según Gitman y Zutter (2015), las políticas de crédito no solo contribuyen a minimizar el riesgo de incobrabilidad, sino que también permiten una estandarización en el proceso de evaluación, reduciendo la discrecionalidad y favoreciendo decisiones objetivas y consistentes. Estas políticas pueden variar según el tipo de cliente (individual o empresarial), la naturaleza del crédito (consumo, hipotecario, capital de trabajo, inversión) y el nivel de riesgo aceptado por la entidad.

En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) exige que las entidades supervisadas cuenten con políticas formales de crédito, adecuadas a su tamaño, complejidad y nivel de exposición al riesgo (SBS, 2022).

"Las políticas de crédito constituyen la columna vertebral del proceso de originación y recuperación de cartera en una institución financiera." (SBS, 2022, pág. 17)

2.1.2.2.1. Experiencia Crediticia

La experiencia crediticia hace referencia al historial de comportamiento financiero que una persona o empresa ha mantenido frente a compromisos crediticios anteriores. Este historial es uno de los principales factores que consideran las entidades al momento de evaluar un nuevo préstamo, ya que permite estimar el nivel de riesgo asociado a un posible incumplimiento.

Rodríguez y López (2021) afirman que una buena experiencia crediticia demuestra responsabilidad financiera, mientras que un historial negativo (morosidades, castigos, refinanciamientos) puede limitar el acceso al crédito o aumentar las condiciones exigidas (como garantías o tasas de interés).

En Perú, esta información se obtiene a través de centrales de riesgo como la SBS, Equifax o Sentinel, donde se recopilan datos sobre montos de deuda, número de créditos, puntualidad en los pagos y situación actual del solicitante. Esta experiencia es clave en la segmentación del cliente y en la asignación de un scoring crediticio.

2.1.2.2.2. Ingresos del cliente

El análisis de los ingresos del cliente es una herramienta esencial para determinar su capacidad de pago. La evaluación se centra en cuantificar los ingresos netos, es decir, los que quedan disponibles luego de deducir impuestos y obligaciones recurrentes.

Para Restrepo y Gómez (2019), el análisis de ingresos debe tener en cuenta su estabilidad, regularidad y sustentabilidad en el tiempo. Además, la entidad debe evaluar la relación entre los ingresos y las obligaciones crediticias ya existentes, a través de indicadores como el ratio de endeudamiento o el índice de carga financiera.

El análisis de ingresos también debe considerar los riesgos inherentes al tipo de actividad económica del cliente y su exposición a factores cíclicos o estacionales.

2.1.2.2.3. Tipo de ingresos

Los ingresos del cliente pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- **Ingresos dependientes:** Percibidos por trabajadores en planilla. Suelen ser estables, verificables mediante boletas de pago y certificados laborales.
- **Ingresos independientes:** Provenientes de negocios propios, actividades informales, alquileres, comisiones, entre otros. Suelen ser variables y requieren análisis más detallados mediante estados financieros, flujos de caja o declaraciones fiscales.

Según Rodríguez y López (2021), los ingresos independientes deben someterse a una evaluación más cuidadosa, debido a su menor predictibilidad ya la posibilidad de subdeclaración. Por ello, las entidades deben usar métodos indirectos de validación, como visitas al negocio, verificación de facturación, movimientos bancarios y declaraciones tributarias.

2.1.2.2.4. Tasa de interés

La tasa de interés es el precio que el prestatario paga por el uso del dinero durante un período determinado. En el contexto del crédito, la tasa de interés refleja el riesgo asumido por la entidad financiera, el costo de fondeo, el margen de utilidad esperado y las condiciones del mercado.

Gitman y Zutter (2015) explican que a mayor riesgo percibido en el cliente (poca experiencia crediticia, ingresos variables, ausencia de garantías), mayor será la tasa de interés que se le aplica, como mecanismo de compensación para la entidad.

En Perú, la tasa de interés debe ser informada al cliente de forma clara y transparente.

La SBS (2022) exige que se difunda la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), que incluye no solo el interés, sino también comisiones y otros cargos relacionados con el crédito.

2.1.2.3. Tipos de créditos

Son operaciones financieras en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, además de pagar intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere, de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de dicho préstamo (UAP, 2016, p.71).

Los tipos de crédito en el sistema financiero se clasifican según diversos criterios, como el plazo, el destino, la garantía o el perfil del solicitante. Según Gitman y Zutter (2015), una tipología adecuada permite a las entidades financieras adaptar sus productos al perfil de riesgo del cliente, estableciendo condiciones específicas para su evaluación, seguimiento y recuperación.

Los tipos de créditos está clasificada de la siguiente forma:

a) Créditos Corporativos

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

a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

b) Créditos a Grandes Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características: a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses

c) Créditos a Medianas Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.⁷ Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o

corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento. Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

d) Créditos a Pequeñas Empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

e) Créditos a Microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

f) Créditos de Consumo Revolvente

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

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

g) Créditos de Consumo No-Revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para

vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes). y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

h) Créditos Hipotecarios para Vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado. Asimismo, se consideran en esta categoría a: a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y, b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia. Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso. En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor

cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

2.1.2.3.1. Hipoteca de Inmuebles

La hipoteca de inmuebles es una de las principales garantías reales utilizadas en operaciones de crédito. Se trata de un derecho que el deudor otorga al acreedor sobre un bien inmueble, permitiéndole su ejecución en caso de incumplimiento.

Según Díaz (2019), la hipoteca cumple una función clave en la mitigación del riesgo crediticio, ya que proporciona un respaldo patrimonial tangible que reduce la pérdida esperada frente a un posible default. Su valor se calcula a través de tasas oficiales, considerando el estado del inmueble, su ubicación, el mercado y la liquidez del activo.

Además, la hipoteca debe ser inscrita en los Registros Públicos para que sea oponible frente a terceros, lo que garantiza su validez y preferencia legal en caso de procesos judiciales o concursos de acreedores.

2.1.2.3.2. Créditos de mediano y largo plazo

Los créditos de mediano y largo plazo son aquellos cuya duración supera los 12 meses, pudiendo extenderse hasta 10, 15 o 30 años, especialmente en el caso de préstamos hipotecarios o de inversión empresarial.

Restrepo y Gómez (2019) señalan que este tipo de financiamiento se utiliza mayoritariamente para activos fijos, proyectos de expansión, adquisición de maquinaria, mejoras de infraestructura o compra de inmuebles. Por su naturaleza, requiere una evaluación más rigurosa, ya que el riesgo de cambios en el entorno económico, tasas de interés, inflación o desempeño del cliente aumentan con el tiempo.

Los créditos a largo plazo implican generalmente mayores garantías, estructuración de pagos en cuotas fijas o variables, y exigencia de documentación financiera sólida, como proyecciones, flujos de caja y planes de negocio.

2.1.2.3.3. *Aval de Crédito*

El aval de crédito es una garantía personal mediante la cual un tercero (avalista) se compromete a responder por la deuda en caso de incumplimiento del deudor principal. Se trata de una figura ampliamente utilizada para reforzar la solvencia percibida del solicitante.

Según Rodríguez y López (2021), el avalista debe tener capacidad económica comprobada, y su historial crediticio es evaluado con igual rigurosidad que el del solicitante. El aval puede ser solidario o subsidiario, dependiendo del contrato. Su uso es común en créditos personales, de consumo, educación o microempresa.

El aval representa un instrumento importante en operaciones donde el deudor carece de suficientes garantías reales, pero cuenta con respaldo moral o familiar.

2.1.2.3.4. *Estados Financieros de la Empresa*

Los estados financieros constituyen una fuente primaria de información para la evaluación de créditos empresariales. Permiten conocer la situación patrimonial, los resultados económicos y la liquidez de la empresa solicitante.

Según Gitman y Zutter (2015), los estados más relevantes son:

- **Balance General:** muestra los activos, pasivos y patrimonio en una fecha determinada.
- **Estado de Resultados:** revela la rentabilidad operativa y neta durante un período.
- **Flujo de Caja proyectado:** refleja el movimiento del dinero y la capacidad de generar liquidez.

El análisis de estos documentos permite calcular ratios financieros clave como liquidez, endeudamiento, rentabilidad, apalancamiento y cobertura. Además, debe verificarse su consistencia, respaldo contable, antigüedad y si han sido auditados. En créditos de mayor monto, se exige también un análisis proyectado o presupuestal que evidencie la viabilidad del repago a futuro.

Clasificación del Crédito según Manual Contable para Instituciones Financieras

Los créditos otorgados por las instituciones financieras se clasifican en las siguientes:

a) Créditos Vigentes

En esta cuenta se registran los créditos directos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado, dividiéndose esta en los siguientes:

- Créditos a microempresa
- Avances en cuenta corriente
- Sobregiros en cuenta corriente
- Tarjetas de Crédito
- Factoring
- Descuentos
- Prestamos no revolventes
- Prestamos Revolventes
- Arrendamiento financiero
- Créditos inmobiliarios
- Créditos de Consumo
- Y otros

b) Créditos Reestructurados

En esta cuenta se registran los créditos o financiamientos directos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809, estos se dividen en:

- Créditos a microempresas
- Créditos a entidades del sector público
- Créditos corporativos
- Créditos a grandes empresas
- Créditos a medianas empresas
- Créditos a pequeñas empresas

c) Créditos Refinanciados

Se considera como “OPERACIÓN REFINANCIADA” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. Se considera también como operación refinanciada a la operación respecto de la cual se producen por lo menos dos variaciones de plazo y/o monto del contrato original en el plazo de doce (12) meses, dividiéndose esta en:

- Créditos a microempresas
- Créditos de consumo
- Créditos hipotecarios para vivienda
- Créditos a entidades del sector público
- Créditos a Coopac
- Créditos corporativos
- Créditos a grandes empresas

- Créditos a medianas empresas
- Créditos a pequeñas empresas

d) Créditos Vencidos

Todo crédito se considera como vencido, después de transcurrido treinta (30) días calendario de la fecha de vencimiento de pago pactado para créditos a pequeñas empresas y a microempresas, y de quince (15) días calendario para créditos corporativos, a grandes empresas y medianas empresas, dividiéndose esta en:

- Créditos a microempresas
- Créditos de consumo
- Créditos hipotecarios para vivienda
- Créditos a entidades del sector público
- Créditos a Coopac
- Créditos corporativos
- Créditos a grandes empresas
- Créditos a medianas empresas
- Créditos a pequeñas empresas

e) Créditos en Cobranza Judicial

En esta cuenta se registra el capital de los créditos a partir de la fecha en que se inicia el proceso judicial para su recuperación, dividiéndose esta en:

- Créditos a microempresas
- Créditos de consumo
- Créditos hipotecarios para vivienda
- Créditos a entidades del sector público
- Créditos a Coopac

- Créditos corporativos
- Créditos a grandes empresas
- Créditos a medianas empresas
- Créditos a pequeñas empresas

Clasificación del deudor

Se encuentra normado por la Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

El calificar como deudor dentro del sistema financiero adquiere también un sistema de clasificación dentro de los procesos que implican el riesgo crediticio; en ese sentido podemos evidenciar que en nuestro sistema la clasificación de un deudor depende de un factor fundamental el cual es la denominada “liquidez de pago” que estos pueden llegar a tener “identificado por la circulación de fondos y según el nivel que tiene con sus responsabilidades”. Éstos se enmarcan en cinco categorías según la Resolución SBS N° 11356-2008: (1) Categoría normal. (2) Categoría con problemas potenciales (potencial). (3) Categoría deficiente. (4) Categoría dudoso. (5) Categoría perdida. Estas categorías son determinadas en base a los “periodos de atraso” que son permitidos y estipulados en la resolución SBS N° 11356-2008. A razón de lo descrito, presentamos los datos sintéticos de la Tabla 11, donde se puede apreciar como las distintas categorías se pueden definir sobre la base de los días de puntualidad de pagos. Acto seguido hacemos una descripción de cada categoría en sus aspectos más característicos:

Tabla 1: Categoría de Riesgos

Categoría de riesgo	En créditos corporativos a grandes y medianas empresas	En créditos a pequeñas empresas	En crédito hipotecario para vivienda
(0) Normal	Puntual en el pago	0 – 8 días	0 – 30 días
(1) Potencial	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 60 días
(2) Deficiente	61 – 120 días	31 – 60 días	61 – 120 días
(3) Dudoso	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
(4) Perdida	Más de 365 días	Más de 120 días	Más de 365 días

Fuente: *Archivos Documentarios – Actualidad Empresarial N° 186-Eco Alejandro*

Peralta Rupay

a) Categoría normal

En esta categoría los deudores son capaces de atender básicamente sus obligaciones financieras, entendiendo que el afronta una situación financiera objetiva, tiene un nivel bajo de endeudamiento de sus bienes y un apropiado proceso en relación efectiva de generar utilidades, y cumple con sus obligaciones de pago en su debido tiempo sin ningún retraso.

b) Categoría con problemas potenciales

La característica principal en esta categoría es que el cliente necesariamente puede hacerse con la totalidad de sus deberes financieras, en situaciones inconvenientes que puedan darse en el futuro, que habría acontecimientos comprometedores de su capacidad de pago del cliente. Los flujos de fondos que el deudor posee tienden a debilitarse y por ende se presentan hechos de un posible incumplimiento de pagos.

c) Categoría deficiente

Se refiere a que el cliente se encuentra en una etapa financiera baja y una circulación de ingresos con cierto tipo de problemas para atender todas las obligaciones financieras, este es el principal problema para que no pueda atender y no cumplir con su función de pago y de los intereses ya acumulados de sus deudas y tan solo alcanzar a cubrir las mencionadas características.

d) Categoría dudosa

Se puede mencionar que si se encuentra en esta categoría es de alta probabilidad que este bien descuidado en la atención de sus obligaciones financieros por parte del cliente hacia el acreedor. El cliente deudor no puede pagar ni siquiera el capital y mucho menos los intereses, dando a conocer que representa un problema económico teniendo deudas altas.

e) Categoría pérdida

Podemos asumir que las deudas que tiene el deudor son impagables teniendo la posibilidad de que exista un mínimo porcentaje de posibilidad de recuperar el capital en un futuro. El cliente suspendió sus pagos, teniendo la probabilidad de que no cumpla con los acuerdos de reestructuración y se encuentra en un momento de quiebra total.

Técnicas de evaluación de la calidad crediticia

Dentro de nuestro entorno financiero existen dos formas con la cual podemos evaluar la capacidad crediticia; La primera tiene que ver con la “evaluación de la capacidad de pago” y la segunda con las “colocaciones con respaldos activos”.

Sistema de Expertos Humanos

Este proceso se desarrolla a partir de una sólida evaluación de crédito mediante profesionales capacitados, en ese sentido este proceso es un conjunto de información sistematizada; Bajo este parámetro se evidencia que lo que se realiza es un juicio por parte de un personal capacitado a partir de un sistema de expertos, donde el funcionario se convierte en experto con el tiempo y ganando autoridad conforme va adquiriendo experiencia. Esto a su vez implica que la formación de estos especialistas resulte onerosa y repetitiva para las instituciones crediticias y ello conlleva que la competencia busque contratar a estos especialistas y en otros casos no cumplan con las metas establecidas. Ahora bien, no obstante, se describe que la labor del analista al realizar esta evaluación es de corte personal no es absolutamente subjetiva, sino

que esta tiene matices de evaluación racional muy importantes. En ese sentido compartimos características similares con la labor realizada por los analistas de la región tal como se señala en el estudio “Manejo del riesgo crediticio en instituciones rurales de América Latina” donde se describe: El analista debe de conocer en que se utilizará la inyección de capital, cuan competitivo es el prestatario dentro del contexto, cuan racional es la estrategia comercial, cuan eficiente es el equipo gerencial en la búsqueda de resultados y finalmente si el prestatario podrá generar suficientes ingresos para pagar la nueva deuda adquirida. Estas metodologías de análisis de créditos por expertos tienen mucha confiabilidad, pero también están sujetos a fallos y ello se debe a múltiples rasgos como: mala selección de analistas, poca capacitación, incumplimiento de procedimientos y otros. (Wenner y otros. 2008, p. 7).

Modelos Matemáticos

Los modelos matemáticos tienen su razón de ser en tanto se compone de la necesidad dentro de los mercados financieros de poder contar con un “sistema de puntuación de créditos” para lo cual se hace necesario el uso de datos contables apoyados en la tecnología para así poder obtener mejores niveles de evaluación crediticia para lo cual se hace uso de los modelos computacionales y modelos de programación matemática los cuales apoyan en el desarrollo de elementos de juicio pertinente que benefician a la entidad que generará el préstamo así como: “para minimizar el error del prestamista y maximizar su rentabilidad y aquellos modelos híbridos que combinan la computación directa, el cálculo y la simulación”. (Wenner y otros. 2008, p. 9).

Evaluación respaldada por el activo

Este tipo de evaluación apunta a una forma de financiamiento que “tiende a funcionar en contextos donde existen derechos de propiedad bien definidos, códigos comerciales uniformes para todas las jurisdicciones y registros públicos”. (Wenner y otros. 2008, p. 10).

Bajo esta actividad evaluativa el préstamo coloca un premio en la valuación y comprensión del activo y su mercado de reventa; no obstante, también subsisten problemas en este proceso ya que existe dependencia directa en el tipo de financiamiento, pues se vuelve volátil en base a tres riesgos contingentes: liquidez, depreciación y riesgos legales.

2.1.3. Índice de Morosidad

Para poder hacer la presente definición acudimos al trabajo de Zamora y Wicijowski (2008) quienes lo definen como mora “el retraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago”. Dicho de otra manera, este tipo de situaciones que conllevan a un caso de morosidad advierten que se está faltando a un compromiso de pago pactado con anticipación en la cual el deudor asume procesos compensatorios como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial.

El índice de morosidad es el ratio que hace el cálculo de la calidad de cartera de una entidad financiera. Engloba a la cartera atrasada y cartera judicial como parte de la cartera total. De tal manera este indicador se utiliza con mayor frecuencia para medir el riesgo de la cartera crediticia (Espinoza, 2014, p.26).

Asimismo, para las instituciones financieras la morosidad se puede conceptualizar como un “riesgo inherente” de una cartera de crédito; eso conlleva a que las denominadas instituciones microfinancieras estén en la necesidad y obligación de estar informadas y capacitadas para hacer frente a estos impases buscando resultados pertinentes en sus carteras de crédito, con la finalidad de apuntar al menor nivel de deterioro en sus estados financieros. Dentro de la cartera, podemos deducir que la principal razón se da por “una mala planificación y diseño del producto crediticio y al parecer esta razón no es cierta de tal forma que el producto es planificado de tal manera en que está orientado a satisfacer las necesidades del mercado”. (UAP, 2016. p.18)

Dentro de este orden de ideas podemos establecer que la morosidad de la cartera de crédito de una entidad financiera se origina principalmente por un defectuoso origen del crédito brindando que a su vez se puede sostener en diversos factores tales como:

- Una deficiente evaluación financiera
- La ausencia de un adecuado seguimiento efectivo de la cartera de mora
- La ausencia (total o parcial) de un adecuado control de colocación de crédito.

A estos factores que podemos denominar “internos” (por provenir desde dentro de las instituciones crediticias) podemos adicionar otros factores que podemos considerar “externos” tales como: Huelgas, motines políticos, desastres naturales, disturbios, etc., de tal manera si sucede algunos de estos casos mencionados pueden ser mitigados contratando seguros de póliza en algunos casos, o también tomando la decisión de abstenerse de invertir en el sector de alto riesgo, como el sector agrícola, poniendo un ejemplo, lo cual pasan constantemente por riesgos decambio climático y/o desastres naturales. (UAP, 2016. p. 19).

2.1.3.1.Capacidad de pago

La capacidad de pago se refiere a la posibilidad financiera objetiva que tiene un solicitante de crédito para cumplir con sus obligaciones en los plazos pactados. Según Gitman y Zutter (2015), la capacidad de pago se evalúa mediante el análisis del flujo de caja, el nivel de ingresos, la estabilidad laboral o económica y la proporción de deuda frente a los ingresos (ratio de endeudamiento).

Cuando se habla de una evaluación cualitativa se refiere a la voluntad de pago del posible deudor. Es crucial hacer esta evaluación, pues si una persona cuenta con la capacidad de poder pagar su deuda, pero no tienen la voluntad de honrar con ella, simplemente no va a cumplir con la obligación de pagar (Castillo, 2010, p.115).

2.1.3.1.1. Tasas de Interés altas

Las tasas de interés altas son una herramienta que las entidades financieras utilizan para compensar el nivel de riesgo percibido en un crédito. A mayor riesgo, mayor tasa, según el principio de relación riesgo-retorno.

Restrepo y Gómez (2019) señalan que las altas tasas pueden representar un factor de exclusión financiera, pues desalinean a los prestatarios de bajos ingresos. Además, en créditos a largo plazo, una tasa elevada puede generar un aumento considerable del costo total del préstamo, afectando la sostenibilidad del pago.

Asimismo, tasas excesivas pueden incentivar el sobreendeudamiento o inducir a buscar alternativas informales. Por ello, organismos reguladores como la SBS en Perú establecieron topes y supervisan las tasas efectivas anuales (TEA) aplicadas.

2.1.3.1.2. Créditos a largo plazo

Los créditos a largo plazo, generalmente con vencimientos mayores a cinco años, se utilizan principalmente para financiar inversiones en activos fijos, compra de inmuebles, proyectos de expansión o capital de inversión empresarial.

Gitman y Zutter (2015) afirman que estos créditos requieren una evaluación más profunda del perfil del deudor, ya que están expuestos a riesgos adicionales como cambios en el mercado, tasas de interés, inflación o problemas de gestión. Su estructura contempla amortización periódica de capital e intereses, y muchas veces implica garantías reales como hipotecas o prendas.

En el análisis de riesgo, se valora la estabilidad de los ingresos del cliente a largo plazo, sus proyecciones financieras y la viabilidad del plan de inversión. También es común el uso de cláusulas de revisión de condiciones a mitad del período.

2.1.3.1.3. Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento es una situación en la que el nivel de deuda de una persona o empresa excede su capacidad real de pago, lo que puede derivar en incumplimientos, mora o incluso insolvencia.

Según Rodríguez y López (2021), el sobreendeudamiento puede originarse por una evaluación deficiente del riesgo crediticio, por prácticas irresponsables del cliente o por una cultura de crédito no saludable. Las entidades financieras utilizan ratios como el nivel de endeudamiento total (deuda/ingresos) y la carga financiera mensual (cuotas/ingresos) para anticipar estos riesgos.

El sobreendeudamiento no solo afecta al prestatario, sino también al sistema financiero en general, al incrementar la cartera morosa, reducir la liquidez y afectar la confianza del mercado.

2.1.3.1.4. Historial Crediticio

El historial crediticio es el registro del comportamiento de pago de un cliente en relación a sus obligaciones financieras pasadas. Es uno de los indicadores más confiables para estimar la voluntad de pago.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2020), este historial incluye información sobre créditos otorgados, montos, plazos, niveles de cumplimiento, retrasos, castigos, refinanciamientos y más. Es recopilado por las centrales de riesgo y utilizado por las entidades para calificar al solicitante.

Un historial crediticio positivo mejora el acceso al crédito, reduce las tasas de interés y fortalece la confianza en el cliente. Por el contrario, un historial negativo puede derivar en rechazos o requerimientos de garantías adicionales.

2.1.3.2.Mora vencida

La morosidad es un indicador que permite medir la gestión y estados financieros en un banco o empresa financiera; consiste en dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado; muchos investigadores consideran el indicador de morosidad como fundamental en la gestión de riesgo de crédito (Talledo, 2014, p.62).

La mora vencida se refiere al atraso en el cumplimiento del pago de un crédito una vez superada la fecha pactada, sin que se haya efectuado el abono correspondiente al capital o intereses. En términos financieros, se considera mora vencida a partir del día siguiente al vencimiento de la cuota, y suele categorizarse por tramos de días (por ejemplo, 30, 60, 90 días).

De acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2021), la mora vencida es un indicador clave de la calidad de la cartera de créditos, ya que refleja el grado de incumplimiento de los deudores. Este indicador se emplea para determinar provisiones contables, evaluar la gestión de cobranza y medir el riesgo de pérdida financiera para la entidad.

"La mora vencida se mide como el saldo total de créditos con atrasos superiores a 15 días dividido entre la cartera total de créditos directos" (SBS, 2021, p. 23).

2.1.3.2.1. Mora MYPE

La mora MYPE corresponde al atraso en el pago de créditos otorgados a las micro y pequeñas empresas. Este tipo de mora presenta características particulares debido a la informalidad de los ingresos, el bajo nivel de bancarización y la capacidad limitada de planificación financiera que enfrentan muchos emprendedores del sector.

Según Chirinos y Rodríguez (2022), las MYPE son más vulnerables a factores externos como crisis económicas, eventos climáticos o pandemias, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento. Por ello, las entidades deben aplicar metodologías diferenciadas de evaluación

crediticia, con un mayor énfasis en el flujo de caja proyectado y el análisis cualitativo del negocio.

La SBS (2021) sugiere monitorear permanentemente la mora MYPE, debido a su alto volumen en las carteras de instituciones microfinancieras y su impacto directo en los niveles de morosidad del sistema.

2.1.3.2.2. *Mora de consumo*

La mora de consumo hace referencia al incumplimiento en el pago de créditos personales otorgados a individuos para multas no productivas, como adquisición de bienes, servicios o consolidación de deudas. Este tipo de crédito suele tener condiciones más flexibles, pero tasas de interés más elevadas, lo que puede aumentar el riesgo de sobreendeudamiento.

De acuerdo con Restrepo y Gómez (2019), este tipo de mora es sensible a factores como el desempleo, la inflación o el acceso irresponsable al crédito. Las entidades financieras deben monitorear constantemente los indicadores de morosidad en esta cartera y aplicar modelos de calificación de riesgo basados en comportamiento.

La mora de consumo tiene un impacto importante en los informes de las centrales de riesgo y afecta directamente la calificación crediticia de los clientes.

2.1.3.2.3. *Mora Hipotecaria*

La mora hipotecaria corresponde al retraso en los pagos de créditos destinados a la adquisición, mejora o construcción de inmuebles. Aunque los créditos hipotecarios suelen tener tasas de interés más bajas y plazos largos, también implican obligaciones sostenidas en el tiempo, lo que puede aumentar la probabilidad de atraso si cambian las condiciones económicas del deudor.

Según Gitman y Zutter (2015), la mora hipotecaria es especialmente relevante para las entidades financieras debido al monto elevado de los créditos ya la garantía involucrada (la

hipoteca del inmueble). Un incremento en este tipo de mora puede representar un riesgo sistémico para el sector financiero.

Además, en contextos de crisis económica, la mora hipotecaria tiende a aumentar, por lo que muchas entidades implementan mecanismos de reprogramación o refinanciamiento para evitar la ejecución de garantías.

2.1.3.3.Mora de Riesgo Alto

Son los créditos no pagados por clientes corporativas, grandes o medianas empresas. Se considera deuda de riesgo alto si tienen un flujo de caja que no lograr cubrir todos sus costos, limitaciones para cumplir con sus obligaciones reestructurados y está suspendidos sus pagos, si se ha decretado un estado de insolvencia y por ello se siente obligado en vender activos fundamentales y de significativa magnitud para la empresa y si los atrasos son mayores a un año (Vela & Caro, 2015, p.32).

La mora de riesgo alto se refiere a aquella cartera crediticia que presenta un grado significativo de probabilidad de incumplimiento, por lo general, superior a los 90 días de atraso en el pago de las obligaciones pactadas. Esta situación suele asociarse a clientes con dificultades económicas estructurales o falta de voluntad de pago.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2021), este tipo de mora requiere mayores provisiones contables y representa una señal de alerta en la gestión del riesgo crediticio, ya que su recuperación es incierta. La clasificación del crédito como de “alto riesgo” conlleva medidas específicas, como su seguimiento individualizado, evaluación de la garantía y evaluación legal para su eventual cobranza.

"Los créditos con mora superior a 90 días, o aquellos que presenten características de deterioro financiero evidente, deben ser reclasificados en categorías de riesgo alto y sujetos a seguimiento especial" (SBS, 2021, p. 45).

2.1.3.3.1. Refinanciamiento de Créditos

El refinanciamiento de créditos consiste en modificar las condiciones originales de un préstamo, generalmente extendiendo el plazo o consolidando deudas, con el objetivo de facilitar el cumplimiento del pago por parte del cliente. Esta operación es útil cuando el deudor problemas atraviesa transitorios de liquidez, pero mantiene la capacidad de pago.

De acuerdo con Gitman y Zutter (2015), el refinanciamiento puede considerarse una estrategia de mitigación del riesgo crediticio, siempre que se realiza con base en un nuevo análisis de riesgo y no como mecanismo recurrente para maquillar la morosidad. Las entidades deben evaluar si el nuevo cronograma resulta sostenible para el cliente y si reduce efectivamente el riesgo de incumplimiento.

“El refinanciamiento no debe verse como una simple solución temporal, sino como una reestructuración formal con evaluación crediticia renovada” (Gitman & Zutter, 2015, p. 624).

2.1.3.3.2. Reprogramación de Créditos

La reprogramación de créditos se refiere a la modificación de las fechas de vencimiento de las cuotas pactadas, sin alterar necesariamente otras condiciones del crédito, como el monto o la tasa de interés. Generalmente, se utiliza ante situaciones coyunturales, como desastres naturales o crisis económicas, que afectan enormemente la capacidad de pago de los clientes.

Según la SBS (2020), la reprogramación busca evitar la generación de mora y reducir el riesgo de cartera deteriorada. No se considera refinanciamiento si la operación se realiza en un contexto de normalidad financiera del cliente y bajo criterios normativos preestablecidos.

Durante la pandemia por COVID-19, la SBS permitió mecanismos excepcionales de reprogramación, con el objetivo de mantener la estabilidad financiera de las entidades y sus clientes.

2.1.3.3. Judicialización de Créditos

La judicialización de créditos es el proceso mediante el cual una entidad financiera acude al poder judicial para recuperar un crédito impago, ya sea a través de la ejecución de garantías o mediante demandas por incumplimiento contractual. Esta etapa representa el último recurso de cobranza y se aplica cuando las gestiones extrajudiciales no han tenido éxito.

Según Chirinos y Rodríguez (2022), este tipo de procesos implica costos adicionales para ambas partes, afecta la imagen del deudor y puede prolongarse en el tiempo. No obstante, permite a la entidad ejercer su derecho de cobro bajo la legislación vigente, especialmente cuando existen garantías reales o personales.

“La judicialización es un recurso necesario en casos de mora crónica, pero debe ser precedido de evaluaciones de costo-beneficio y posibilidades reales de recuperación” (Chirinos & Rodríguez, 2022, p. 119).

2.1.3.4. Gestión de cartera atrasada

Son créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial (UAP, 2016, p.126).

La gestión de cartera atrasada comprende el conjunto de estrategias y orientadas a recuperar créditos vencidos o en riesgo de vencimiento de acciones, con el objetivo de reducir el nivel de morosidad y mitigar las pérdidas financieras. Esta gestión incluye seguimientos constantes, análisis de perfiles de riesgo, comunicaciones preventivas y acciones de cobranza.

Según Cano y Delgado (2021), una adecuada gestión de la cartera atrasada permite identificar las causas del incumplimiento, diseñar estrategias personalizadas de cobranza y recuperar flujos de caja. Esta gestión debe iniciarse de forma temprana, incluso desde el primer día de atraso, para evitar el deterioro del crédito.

“El tratamiento proactivo de la cartera atrasada incrementa la recuperación y reduce significativamente el riesgo de pérdida” (Cano & Delgado, 2021, p. 102).

2.1.3.4.1. Visita de cobranza

La visita de cobranza es una herramienta tradicional y efectiva dentro de las gestiones de recuperación. Consiste en visitar personalmente al deudor en su domicilio, lugar de trabajo o negocio, con el fin de persuadirlo al cumplimiento del pago, negociar alternativas o verificar condiciones reales de su situación económica.

Según Gutiérrez (2019), esta práctica permite tener una percepción más clara del cliente, generar un compromiso directo y detectar situaciones que podrían no evidenciarse por canales remotos. La visita debe realizarse con ética, profesionalismo y respeto a la normativa de protección al consumidor.

“La visita de cobranza no solo facilita la recuperación del crédito, sino que también permite reforzar la relación y generar soluciones ajustadas a la realidad del cliente” (Gutiérrez, 2019, p. 87).

2.1.3.4.2. Pagos al cliente

En algunos esquemas de microfinanzas o programas sociales, los pagos al cliente (como subsidios, compensaciones u otros beneficios financieros) pueden considerarse dentro de la estrategia de recuperación, ya que estos montos pueden ser aplicados automáticamente al pago de deudas pendientes, previo acuerdo contractual.

Asimismo, existen programas de incentivos donde el cliente puede recibir descuentos o condonación parcial de intereses si realiza pagos adelantados o cancela cuotas vencidas. Este enfoque se basa en el principio de reciprocidad y beneficio mutuo, generando una cultura de cumplimiento.

“El uso de incentivos económicos o de alivios financieros puede mejorar la disposición de pago del deudor sin deteriorar la rentabilidad del crédito” (Ortiz, 2020, p. 73).

2.1.3.4.3. Servicio de cobranza especializada

El servicio de cobranza especializada es una modalidad en la que las entidades financieras delegan la gestión de recuperación a empresas externas especializadas, mediante contratos de tercerización. Estas empresas cuentan con personal capacitado, sistemas de seguimiento y metodologías agresivas o persuasivas para maximizar los resultados.

Según la SBS (2021), la tercerización de la cobranza debe estar debidamente regulada, con cláusulas de confidencialidad, límites en las prácticas de contacto y mecanismos de control por parte de la entidad contratante. Este modelo es útil especialmente para deudas difíciles de recuperar o dispersas geográficamente.

“Las entidades deben supervisar y auditar a los gestores externos de cobranza, garantizando el respeto a la normativa legal y los derechos del consumidor” (SBS, 2021, p. 58).

2.1.3.4.4. Priorización de deuda

La priorización de deuda es un criterio de gestión que permite identificar y clasificar las deudas más urgentes o estratégicas de recuperación, en función de su monto, antigüedad, tipo de cliente o garantía asociada. Esta clasificación permite optimizar los recursos de cobranza, focalizando esfuerzos en los casos con mayor impacto financiero o riesgo de pérdida.

De acuerdo con Trelles y Huamán (2022), esta técnica se basa en el análisis de segmentación de la cartera morosa y el diseño de rutas de cobranza personalizadas. También se utiliza en procesos de reestructuración, donde se priorizan pagos a deudas con tasas más altas o con mayor presión legal.

“La eficiencia en la cobranza radica en saber qué deudas recuperar primero, en función de su relevancia económica y la factibilidad de cobro” (Trelles & Huamán, 2022, p. 94).

2.1.3.5.Causas de la morosidad

Evidenciamos que la morosidad se compone de múltiples causas. Por tal motivo en los siguientes apartados describiremos las más comunes en tanto se relacionan con la materia de estudio en la presente tesis:

a) Proceso de evaluación deficiente

Esta evaluación solo se realiza cuando no se tiene la suficiente información y por ende se realiza un análisis realizar un análisis pertinente sobre el cliente acerca de su historial crediticio, esta se caracteriza por: (01) Deficiencia en recopilación y análisis de la información cuantitativa (económica y financiera) hacia el cliente. (02) Presentación de información falsa e incompleta por parte del cliente, por consiguiente, no son válidos para la aplicación de las normas y políticas establecidas ante el cliente. (03) Los créditos a veces son otorgados ya sean por factores de parentesco o amistad (UAP, 2016, p.20).

b) Recuperación del crédito deficiente

Si se tiene en consideración que la recuperación de crédito es básicamente un proceso el cual es realizado por las instituciones especializadas que tienen por objetivo el reembolso de las deudas negativas, una recuperación de crédito llega a ser deficiente si esta adolece de una carencia de disciplina y control para el cumplimiento de normas y políticas de seguimiento y recuperación del crédito, esta se caracteriza por: (1) Habilidad deficiente para persuadir y recuperar los créditos e incitar al cliente a cumplir sus pagos de manera puntual.

Existencia de favoritismo dentro de los deudores morosos y el colaborador de la cobranza para no realizar el pago e impedir que se disponga las normas y políticas de la organización. (3) No existe tal compromiso de hacer el seguimiento continuo y hacer el cobro correspondiente de la mora y dejando seguir su curso hasta donde de verdad toma el empeño y ganas de hacer. (4) Falta de información clara y oportuna sobre las normas y políticas de

créditos que conlleva a ser parte de una situación de morosidad crediticia. (5) Deficiencia en el planteamiento y fijación de las estrategias que se deben plantear para hacer las cobranzas. (6) Existencia de vínculo de familiaridad o amistad hacía los clientes deudores morosos en consecuencia no hay presión para recuperar el crédito atrasado (UAP,2016, p.20).

c) Errores de la entidad financiera

La morosidad también puede evidenciarse que no tiene una causa externa, sino que la misma entidad financiera que otorgó el crédito puede verse implicada en su aparición. En ese sentido este tipo de morosidad se puede llegar a presentar por las siguientes causas: (1) Se encuentra deficiencia en definir las funciones y responsabilidades en la organización, esto conlleva a cometer errores en el proceso de colocar los créditos y luego no se pueden identificar para que cumpla con sus obligaciones y ejecutar con las sanciones correspondientes. (2) No existe programas de capacitación y adiestramiento al personal de la entidad financiera. (3) Existe un desconocimiento en el tema de tecnología crediticia. (4) El personal carece de disciplina y cumplir las normas ya establecidas, de tal manera que no se cumplen porque se tienen vínculos laborales, familiares, de amistad. (5) La causa probable es que muchas empresas del entorno elaboran sus estrategias con relación a su esquema organizacional y sus propias características y necesidades, en ese sentido son totalmente diferentes a las necesidades de un mercado tan competitivo en donde vivimos. (UAP, 2016, p.33) A estas se pueden añadir: (6) Inexistencia de objetivos institucionales claros a perseguir. (7) Inexistencia y/o poca claridad en establecer las normas y políticas de crédito. (8) La deficiencia en la orientación e informacional usuario sobre las normas y políticas que se manejan en la organización. Y finalmente puede considerarse (9) Controversiales prácticas por parte del personal evaluador de crédito que ignorara la correcta aplicación de normas y procedimientos para colocar y cobrar créditos motivados por la necesidad de cumplimiento de metas mensuales impuestas por la misma institución.

d) Sobreendeudamiento

Definida como la situación en la cual “el cliente se encuentra en una situación que ha contraído deudas en exceso ya sea de entidades financieras, prestamos familiares, etc., por lo tanto, el deudor se ve imposibilitado de cumplir sus compromisos de pago a la entidad” (UAP, 2016, p.33.)

e) Factores exógenos

Hacen una referencia a cómo causas externas relacionadas al contexto socioeconómico vigente pueden incidir en el riesgo crediticio vale decir que dichos factores tienen una incidencia en materia financiera. En tal sentido podemos considerar: “(1) Causa probable de la inseguridad ciudadana dentro de ello consideramos asaltos, robos y pérdidas de dinero y otros cambios a los cuales el deudor no ha podido controlar. (2) Factor de accidentes o enfermedades del deudor, que le obliga a pagar a los avales o familiares con los recursos que eran designados para el pago” (UAP, 2016, p.34).

f) Cartera vencida

La cartera vencida guarda relación en su definición con la morosidad; este no solo se relaciona a particulares, sino que también engloba a empresas y/o instituciones de diversa naturaleza. Al respecto su definición señala que: Está conformado por créditos que todavía no han sido pagados y amortizados por los clientes morosos al tiempo de terminación y que contablemente son apuntados como créditos pasados de tiempo. En el asunto de los créditos otorgados a corporaciones, grandes y medianas empresas, que le toca al saldo final de los créditos con demora superior a 15 días. Relacionado a pequeñas y microempresas, les corresponde el total de saldo de créditos con retraso superior a 30 días. Con relación a los créditos de consumo hipotecario para domicilio, renta monetaria y capitalización inmobiliaria, le toca las cuotas no

pagadas si el retraso es superior a 90 días y mínimo a 20 días y al total de saldo de crédito. Lo cual se registra el saldo de los créditos atrasados. (UAP, 2016, p.35)

g) Refinanciamiento

Se puede considerar conceptualmente el refinanciamiento como una actividad en la cual un representante de una entidad crediticia realiza una revisión de las condiciones de un crédito que (por diversos motivos) ha sido incumplido con el objetivo de llegar a un nuevo acuerdo que apunte a la regularización de los créditos vencidos; Para tal fin se tiene en consideración dentro de la evaluación aspectos tales como las tasas de interés, las fechas de pago así como la evaluación de términos originales en los que se realizó el crédito original. Dentro de este proceso también cabe la posibilidad de la unificación de dos o más créditos. Debe de considerarse además que el acceso a un refinanciamiento por parte de un cliente conlleva efectos tales como la rebaja mínima en su calificación crediticia con la consecuente elevación de la tasa de interés. Lo que de todas maneras se debe de subrayar es que esta elevación es leve, pero se justifica en razón que en un refinanciamiento siempre se corre en un riesgo de no recuperación del capital. Del mismo modo: Para el acceso de un refinanciamiento se debe cumplir con algunos requisitos como: (1) Sinceridad, cuando el cliente debe declarar toda su situación financiera y sus necesidades para que la entidad financiera pueda aceptar una alternativa de refinanciamiento viable, si el cliente llega a ser moroso por ciertas razones es porque no midió bien la capacidad de pago que tiene y así sinceramente pedir un apoyo a la entidad financiera y eso dependerá de cada entidad financiera. (2) Notener miedo y no evadir a sus obligaciones que debe cumplir, si el cliente está atravesando por problemas económicos siempre la entidad financiera estará de acuerdo y dispuesto a llegar a una solución con tal de recuperar su dinero. (3) No asumir más deudas, de tal manera que el deudor debe tener en consideración que no debe tener más préstamos y cancelar las deudas pendientes con otras entidades, de lo contrario, se encontrara en un "círculo mortal" de endeudamiento, para lo cual el cliente debe dar un informe detallado

sobre las posibles deudas que pueda tener para tomar una decisión de refinanciamiento y el plan de pagos. (UAP, 2016, p.36).

h) Información deficiente

Se puede evidenciar que este concepto está vinculado a las instituciones que son las que la emiten siendo los principales afectados los sujetos o instituciones que acuden a la prestación crediticia las cuales se pueden ver seriamente afectados por la misma. En ese punto se puede citar múltiples causas que la configuran: La deficiente gestión de la información conlleva a la institución a tomar malas decisiones, entre ellas podemos mencionar:

(1) Existe deficiencia en tema de seguimiento de los usuarios a través de llamadas telefónicas haciendo recordar los días de pago. (2) No se les explica detalladamente los días de pago de las cuotas a los usuarios. (3) Existe deficiencia en la utilización de la tecnología para contactar con los clientes. (4) Utilizando un sistema de información cerrado, antiguo y obsoleto y con tecnología antigua acerca de los clientes. (UAP, 2016, p.40)

2.1.4. Indicador de morosidad

El indicador de morosidad mide la proporción de créditos que presentan atrasos en el pago respecto al total de la cartera de préstamos de una entidad financiera. Es utilizado para evaluar la calidad de la cartera de créditos y riesgo crediticio que enfrenta una institución.

Para el cálculo del índice de morosidad se aplica la siguiente ecuación:

$$\text{Indice de morosidad} = \left(\frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Cartera total de creditos}} \right) \times 100$$

De donde:

- **Cartera atrasada:** prestamos con atrasos mayores a 30 días.

- **Cartera total de créditos:** suma de todos los créditos otorgados por la entidad financiera.

Importancia del índice de morosidad

Es un indicador esencial porque permite:

- **Evalúa la calidad de la cartera crediticia:** hecho que permite determinar si los clientes están cumpliendo con sus obligaciones.
- **Ayuda a la toma de decisiones:** una morosidad elevada indica ajustes en la política de cobranza
- **Impacto en crediticia:** según la SBS mayores niveles de morosidad requieren de mayores provisiones.
- **Refleja la estabilidad financiera:** un sistema bancario con alta morosidad puede estar en riesgo de crisis.

Normativa aplicada en el Perú

En el Perú el índice de morosidad y su gestión están regulados por la SBS siendo algunas claves normativas:

- a) **Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones (Resolución SBS N°11356)**
 - ✓ Establece criterios para clasificar y provisionar créditos según el nivel de riesgo
 - ✓ Define procedimientos para monitorear la morosidad en las entidades financieras
- b) **Reglamento de clasificación y valorización de las inversiones de las empresas del sistema financiero (Resolución N° 7033-2012)**

- ✓ Establece la obligación de provisionar los créditos en función de su traspaso y la clasificación del deudor
- ✓ Contempla provisiones específicas genéricas en función al índice de morosidad

c) Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros (Ley N° 26702)

- ✓ Determina las reglas para la administración de riesgo crediticio en el sistema financiero.
- ✓ Establece obligaciones para los bancos en la gestión del índice **de morosidad.**

Impacto del índice de morosidad en el sistema financiero:

En las entidades financieras, una alta morosidad implica mayor riesgo crediticio reduciendo la rentabilidad.

- ✓ Puede aumentar la tasa de interés en uno de los créditos para compensar el riesgo.
- ✓ El alto nivel de morosidad puede afectar en la confianza de los accionistas y depositantes.
- ✓ Afecta la calificación de riesgo de las entidades financieras
- ✓ Un sistema financiero con alta morosidad puede generar restricciones en el acceso al crédito.
- ✓ Puede afectar el crecimiento económico, si las empresas no acceden al financiamiento.

Índice de morosidad aceptado por las entidades financieras en el Perú

En el contexto del sistema financiero peruano, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) no establece un índice de morosidad "aceptado" de manera explícita. Sin embargo,

monitorea y publica regularmente los niveles de morosidad por tipo de entidad y segmento crediticio. Estos indicadores sirven como referencia para evaluar la calidad de la cartera de créditos y la gestión del riesgo crediticio en las instituciones financieras.

Limites generales de morosidad

Según la normativa de la SBS se establece que un índice de morosidad superior al 5% en la cartera de créditos puede considerarse como una señal de alerta para las entidades financieras, sin embargo, esto puede variar dependiendo del contexto macroeconómico y la clasificación de los créditos otorgados, por tanto;

- ✓ **Límite de morosidad por debajo del 3%:** se considera un buen índice de morosidad, por cuanto indica una buena gestión de los riesgos de crédito.
- ✓ **Morosidad de 3% entre el 5%:** es un nivel aceptable de morosidad, sin embargo, las entidades deben tomar medidas preventivas para evitar que el índice siga incrementándose.
- ✓ **Morosidad por encima del 5%:** se considera un límite alto lo cual podría generar preocupaciones sobre la calidad de la cartera crediticia lo que obligaría a la entidad a incrementar las provisiones por lo que a su vez podría afectar su rentabilidad.

2.1.4.1. Acciones para controlar el índice de morosidad

Si una entidad financiera excede el índice de morosidad aceptable (generalmente el 5%), está obligado por la SBS a implementar estrategias de mitigación, que incluyen:

- Aumentar las provisiones para créditos incobrables.
- Implementar una política de cobranza más estricta y el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de cobros.
- Reestructurar la cartera crediticia de manera que se pueda permitir a los clientes cumplir con sus obligaciones a plazos más accesibles.

- Revisar y fortalecer los créditos de otorgamiento de crédito, para evitar el aumento de la morosidad en el futuro.

Provisión de créditos y morosidad

La SBS establece que las entidades deben provisionar sus créditos conforme a la morosidad de la cartera, entre las provisiones más relevantes están: las provisiones específicas (para créditos de alto riesgo), y las provisiones genéricas (para créditos de bajo riesgo), si la morosidad aumenta las entidades deben tener provisiones adicionales para cubrir los pagos, lo que podría afectar la rentabilidad de la entidad.

Factores que afectan el índice de morosidad

Señalamos los siguientes:

- ✓ Perfil socioeconómico la zona
- ✓ Tipo de créditos otorgados
- ✓ Condiciones macroeconómicas
- ✓ Gestión de cobranza

Impacto de la morosidad en las entidades financieras

Señalamos los siguientes:

- ✓ Provisión de crédito
- ✓ Aumento de costos operativos
- ✓ Impacto en la liquidez
- ✓ Posibles ajustes en las tasas de interés

Estrategias para controlar la morosidad

Entre otros señalamos los siguientes:

- ✓ Segmentación de clientes
- ✓ Programas de educación financiera
- ✓ Reestructuración de créditos

Riesgo

Según (Chávez Lopez, 2018) define el riesgo como: “Contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista.

El riesgo se refiere a la posibilidad de que ocurran eventos o circunstancias que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos de una organización, con implicaciones tanto en el ámbito financiero como en el operativo y reputacional. En la gestión de riesgos, es crucial identificar, analizar y evaluar las amenazas potenciales, así como establecer estrategias adecuadas para mitigarlas o aprovecharlas, permitiendo a las organizaciones adaptarse a un entorno cambiante y volátil. Esta dinámica no solo fomenta la resiliencia organizacional, sino que también promueve la participación activa de los colaboradores en la identificación y gestión de riesgos, enriqueciendo el proceso con diversas perspectivas y soluciones.

El riesgo se define como la posibilidad de que una amenaza resulte en un desastre. Tanto la vulnerabilidad como las amenazas, por sí solas, no suponen un peligro. Sin embargo, cuando se combinan, generan un riesgo, lo que significa que hay una probabilidad de que un desastre suceda.

2.2. Marco Conceptual (palabras clave)

- a) **Apetito del riesgo:** El nivel de riesgo que la cooperativa está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y valor. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2009, p. 2)
- b) **Clasificación regulatoria.** - Categorías de clasificación crediticia estipuladas en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por esta Superintendencia.
- c) **Comisión:** Las comisiones son las cantidades que las entidades bancarias te cobran por sus servicios. Estas podrán cobrártelas juntas, como un solo cargo genérico o, por separado, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado. También podrán repercutirte gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar determinados servicios. (Instituto Galego Do Consumo e Da Competencia, 2012)
- d) **Control interno:** Un proceso, realizado por los directivos, la gerencia y el personal, diseñado para proveer un aseguramiento razonable en el logro de objetivos referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2009, p. 2)
- e) **Cumplimiento:** El cumplimiento en el sistema bancario se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas implementadas por las entidades financieras para asegurarse de que operan de acuerdo con las leyes, regulaciones y normativas aplicables, así como con las normas internas de la organización. Esto incluye la prevención del lavado de dinero, la financiación del terrorismo, y el cumplimiento de regulaciones de protección al consumidor y de riesgos financieros. Un sistema de cumplimiento efectivo es crucial para mitigar riesgos legales y reputacionales, garantizar la transparencia y mantener la confianza de los clientes y del mercado en general.

- f) Evaluación de riesgos:** El análisis de riesgo financiero es el proceso de identificar, evaluar y gestionar los riesgos que pueden afectar la estabilidad y el rendimiento financiero de una empresa. Este análisis es crucial para la toma de decisiones estratégicas y para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la organización. (Obando, 2023).
- g) Exposición afecta a riesgo de crédito.** - Es cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida para la empresa por riesgo de crédito.
- h) Gestión del riesgo de crédito.** - Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.
- i) Gestión de Riesgos:** La gestión de riesgos en el sistema financiero se refiere al proceso de identificación, evaluación y priorización de riesgos que pueden afectar a una institución financiera, seguido de la aplicación de recursos de manera sistemática para minimizarlos o controlarlos. Esto incluye el análisis de riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativos, entre otros, con el objetivo de proteger los activos, garantizar la solvencia y maximizar el rendimiento, todo ello en cumplimiento de las regulaciones y normativas vigentes.
- j) Monitoreo:** El monitorio es un procedimiento judicial que se caracteriza por ser una vía rápida y ágil para la reclamación de deudas de carácter dinerario, ya que únicamente será necesaria la celebración de una vista o comparecencia ante el/la Juez/a si el deudor/a se opone a la reclamación presentada. (Generalitat Valenciana, 2022)
- k) Morosidad:** “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.” (Jorge & Coll, 2020)
- l) Operaciones crediticias complejas.** - Operaciones con una mayor dificultad de identificación de la solvencia de las contrapartes y los factores de riesgo, que requieren de un conocimiento técnico especializado. Incluyen por lo menos los siguientes tipos de

financiamiento: financiamiento especializado, las operaciones con productos financieros derivados, sindicaciones, emisiones de bonos, titulizaciones e instrumentos estructurados.

m) Pasivo Financiero: Los pasivos financieros forman parte de cualquier empresa ya que ayudan a desarrollar la actividad económica del día a día. También nos servirán a la hora de iniciar nuevos proyectos con financiación externa. No obstante, es muy importante tenerlos bajo control, sobre todo para asegurarnos tanto la liquidez de la empresa a corto plazo como la solvencia a largo plazo. (Raisin, 2021)

n) Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito o crediticio es la posibilidad de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago o, dicho de otra manera, que una entidad financiera no recupere el dinero prestado. (Santander Consumer Finance, 2023)

o) Segmentación de mercado: La segmentación de mercado es la forma en que se divide el mercado objetivo en grupos accesibles. Se utiliza para crear subconjuntos de un mercado según sus datos demográficos, necesidades, prioridades e intereses comunes, además de otros criterios psicográficos o de comportamiento que sirven para comprender mejor al público objetivo. (Qualtrics, 2023)

p) Tolerancia de riesgo: La tolerancia al riesgo financiero es la disposición a aceptar el riesgo de que una determinada elección económica tenga un éxito (negativo) distinto a aquel deseado. Desempeña un papel fundamental en la construcción de una cartera de inversión que cumpla con las necesidades psicológicas de los inversores. (Kambista, 2024)

q) Unidad. - Se refiere a una parte de la estructura organizativa con funciones comunes. Toda referencia a Unidad puede entenderse asociada a una o más unidades orgánicas que, de manera centralizada o no, realizan las funciones indicadas en la presente normativa y a las que le son exigibles los requisitos correspondientes.

r) Unidad de Negocios. - Unidad cuya función principal es la originación de exposiciones sujetas a riesgo de crédito.

2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación (estado de arte)

2.3.1. *Antecedentes internacionales*

Castillo y Pérez (2008) en la tesis titulada: **“Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II (Suiza) y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC.”**, de la Pontificia Universidad Javeriana – Colombia, señala que:

La globalización de los mercados financieros ha resaltado la necesidad de proteger a los inversionistas, ya que el capital y el riesgo pueden afectar nuevas economías. La gestión del riesgo adquiere mayor importancia ya que se basa en la identificación de factores de exposición, especialmente para las instituciones financieras, para lo que se debe de mantener la confianza del público. El riesgo de crédito es el más relevante para la banca actualmente y requiere una supervisión acorde con estándares internacionales. En este contexto, se analiza la regulación colombiana en comparación con Basilea II, centrándose en su impacto en la banca del país. A partir del análisis se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Para los bancos, el riesgo de crédito se convierte en el principal riesgo que debe ser controlado, pues es inherente a su actividad. La regulación, por tanto, ha tenido una marcada inclinación hacia la gestión de este riesgo, como se expuso en el análisis del Acuerdo de Basilea frente al SARC.
- El análisis de estas normativas evidencia la presión de la globalización del mercado, que impulsa la estandarización de prácticas para mantener la conectividad frente a mercados más desarrollados. A nivel local, la normativa abarca aspectos como el gobierno corporativo, la estructura organizacional, la supervisión y la regulación por parte de una entidad específica, así como la

implementación de modelos para la gestión del riesgo crediticio. Se resalta la importancia de una gestión eficiente de la información para la toma de decisiones, priorizando criterios como oportunidad, claridad, confiabilidad, precisión e integridad. En este sentido el contrato se posiciona como el principal responsable de la información.

- Uno de los hallazgos de este estudio es la delimitación que se establece en la gestión de riesgos, incluyendo al crediticio, con el propósito de fortalecer las entidades y asegurar su impacto social conforme a las necesidades nacionales e internacionales. A sí mismo, se identifica el papel de la globalización en la aplicación de las disposiciones en las entidades bancarias, con el objetivo de equilibrar la economía y mantener la estabilidad social en los países y sus relaciones financieras.
- Con la implementación del acuerdo de Basilea II, los bancos deben evaluar su desempeño en función de los riesgos, aplicando técnicas de minimización como los métodos cuantitativos de gestión. Mas allá de estos métodos, es fundamental que, las entidades fomenten una cultura de la gestión de riesgos. Para ello el contador juega un rol crucial en la generación de información transparente, facilitando la toma de decisiones y mejorando la administración del riesgo crediticio.

Parrales (2013) en la tesis titulada: **“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IEC-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”**, para optar el título maestro en administración de empresas de la Universidad Politécnica Salesiana – Guayaquil, en el proyecto de investigación señala que tiene por objetivo el de mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas de la cartera de

desembolsos y su recuperación aplicando un concepto de cobranza de excelencia que tiene los parámetros de: Morosidad inferior al 1% de la cartera total, atrasos no mayores a los 30 días, cero operaciones incobrables y al menos un auxiliar externo de cobro: empresa localizadora de deudores y garantes extraviados o empresa de apoyo en la gestión directa de cobro(p.43).

También destacan: la digitalización total de los procesos con sus respectivos informes gerenciales, planes de contingencia específicos para la cobranza y el cobro de intereses durante periodos. Cada vez más instituciones implementan esta última práctica, y su adopción sigue en aumento entre entidades que aún no la aplican. Esta tendencia refleja una cultura de cobro en el ámbito del crédito, que puede implementarse de manera selectiva en segmentos de deudores con capacidad del pago. Se tomaron las siguientes conclusiones del trabajo académico:

- La cartera de créditos del IECE-Guayaquil no se encuentra en condiciones óptimas, ya que su índice de morosidad supera el 10% ya que el proceso de cobranzas de la institución se encuentra en una fase de desarrollo, lo que se refleja en diversas debilidades dentro del departamento encargado. Entre los principales problemas destacan la insuficiencia de personal para una gestión efectiva y la falta de capacitación continua en estrategias de cobranza. El proceso presenta deficiencias como la desactualización de la base de datos de los clientes, la limitada colaboración con otras entidades para la recuperación de cartera y la falta de estrategias de apoyo para clientes con dificultades de pago.
- Además, existe evidencia estadística que indica que el número de cuotas vencidas en los créditos influenciados por varios factores, entre ellos: la información proporcionada en las dificultades en el pago de interés de

desembolso y gracia, el método de notificación de cuotas vencidas, la percepción sobre la eficiencia del proceso de cobranza, las causas de los retrasos en los pagos y el conocimiento de la fecha de vencimiento de las cuotas.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Fernández y Requiza (2021) en la tesis titulada: **“Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú”**, para optar el título de contador público de la Universidad Continental – Huancayo, señala que tiene por objetivo: Determinar la relación que existe entre el índice de morosidad y rentabilidad en las Cajas Municipales del Perú basado en la realidad de las cajas municipales que siguen un modelo europeo y americano. El análisis permitirá a los gerentes tomar decisiones estratégicas sobre la rentabilidad de estas entidades. Se tomaron las siguientes conclusiones al establecer la relación entre el índice de morosidad y rentabilidad del trabajo académico:

- Se determinó que existe una relación inversamente proporcional entre ambos factores, lo que implica que cuando el índice de morosidad aumenta la rentabilidad disminuye y viceversa.
- Se identificó una relación entre la cartera pesada y la rentabilidad, evidenciando que un incremento en la cartera pesada conlleva una reducción en la rentabilidad, manteniendo una relación inversamente proporcional.
- Finalmente, se confirmó la relación entre la cartera de alto riesgo y la rentabilidad, estableciendo que un aumento en la cartera de alto riesgo genera una reducción en la rentabilidad, siguiendo un comportamiento inversamente proporcional.

Fuentes y Mancilla (2022) en la tesis titulada: **“La morosidad y su relación con la rentabilidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito de los andes, Puno 2022”**, para optar el título de contador público de la Universidad Cesar Vallejo – Lima, señala que la investigación es de tipo cualitativa lo cual permitió dar una correcta correlación entre las variables de estudio sobre la morosidad y rentabilidad. A partir del análisis documental se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que los resultados indican que un aumento en la morosidad conlleva una disminución en la rentabilidad. Se evidencia que la baja rentabilidad de la entidad está influenciada por el alto nivel de morosidad de sus clientes, situación que se agravó tras la pandemia Covid-19 de 2022, cuando la crisis económica limitó el dinamismo empresarial y llevó a muchos clientes a incumplir o retrasar sus pagos.
- La relación entre ambas variables es inversa, lo que confirma que el incumplimiento de pago por parte de los clientes impacta negativamente la rentabilidad de la entidad. En consecuencia, la Caja de los Andes enfrenta problemas de liquidez debido a la alta morosidad.
- Se observa que la deuda vencida, registrada como cuentas por cobrar en los estados financieros, mantiene una relación negativa con la rentabilidad, lo que significa que su incremento reduce los ingresos de la entidad.
- Los resultados muestran que la baja rentabilidad financiera de la Caja de los Andes está influenciada por la cartera de alto riesgo. El aumento de la insolvencia de los clientes, especialmente tras la crisis económica derivada de la pandemia Covid-19 de 2020 y 2021, ha impactado directamente en el desempeño financiero de la institución.

2.3.3. *Antecedentes Locales*

Soto (2022) en la tesis titulada: **“Estrategias financieras y el índice de morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022”**, para optar el título de contador público de la Universidad Andina del Cusco – Cusco, señala que tiene por objetivo: Determinar la relación de las estrategias financieras con el índice de morosidad en la Agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco en el año 2022 se concluyó que:

- Los colaboradores no están enfocados en la captación de clientes, ni en la evaluación detallada de sus antecedentes crediticios. Además, no se proporciona información suficiente sobre los créditos, ni se ofrecen beneficios atractivos. Además, no se realizan seguimientos adecuados de los créditos otorgados, y la falta de incentivos para los clientes contribuye al aumento de la morosidad, afectando el desempeño financiero de la entidad.
- La agencia no lleva a cabo un análisis riguroso del perfil crediticio de los clientes ya que los créditos se conceden de manera inmediata, cumpliendo con los requisitos básicos. Siendo la falta de una evaluación adecuada un agravante que genera un alto índice de morosidad.
- No se fomenta el pago puntual de las cuotas y la ausencia de políticas bien definidas limita la rentabilidad de la agencia. Además, no se ofrecen incentivos a los clientes cumplidos, como la reducción de tasas de interés en futuros créditos o el acceso a montos mayores.

Visa (2021) en la tesis titulada: **“Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018”**, para optar el título de maestro de contabilidad de la

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Cusco, señala que tiene por objetivo: Determinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio impactó en el nivel de morosidad de la financiera ya que durante el periodo 2017-2018, el elevado nivel de morosidad impacto de manera considerable la estabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., lo que generó dificultades para alcanzar sus metas. No obstante, la institución se posiciona en el cuarto lugar a nivel nacional en términos de colocaciones y captaciones. Para incrementar su rentabilidad, ha implementado estrategias como la expansión de agencias, la optimización de costos, la diversificación de su cartera y la promoción de productos concluyeron en:

- La gestión del riesgo crediticios en la CMAC Cusco S.A. ha sido deficiente debido a la ausencia de un plan de seguimiento tanto previo como posterior a la colocación de créditos. Como resultado, no se ha logrado alcanzar la meta del 95% de la cartera al día o cartera normal.
- Uno de los factores clave en el aumento de la morosidad ha sido la asignación de créditos a corto plazo destinados a capital de trabajo, los cuales dependían de la capitalización y el repago con los excedentes del negocio. En contraste, los créditos a largo plazo, generalmente dirigidos a la adquisición de activos fijos, no generaron una capitalización inmediata de los ingresos, lo que afectó la capacidad del pago de los negocios a lo largo del tiempo.
- En la CMAC Cusco S.A., la rentabilidad ROE se ha mantenido estable, pero sin un incremento significativo en la cartera al día, que representa la principal fuente de ingresos. Actualmente, esta métrica se encuentra por debajo del 95%, lo que indica una administración ineficiente del portafolio de créditos en la entidad.

Castro (2021) en su tesis titulada **“Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda. de Quillabamba, 2016”**, para optar el título de maestro de en contabilidad de la Universidad Andina del Cusco – Cusco, cuyo objetivo general es determinar si la Gestión del Riesgo Crediticio repercute en los niveles de Morosidad de la Cooperativade Ahorro y Crédito El Amauta Ltda. de Quillabamba en el año 2016. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. El diseño de investigación es no experimental. La población de estudio está conformada por la totalidad de trabajadores de la COOPAC El Amauta Ltda., el tamaño de la muestra es de 10 trabajadores, a quienes se aplicó las encuestas. Su conclusión principal es que la Gestión del Riesgo Crediticio de la COOPAC el Amauta Ltda. año 2016, está basada en el desarrollo de estrategias, políticas y herramientas de evaluación de crédito, que han sido establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Consejo de Administración, lo que permite mantener el Riesgo de Crédito dentro de parámetros aceptables.

Sologuren (2021) en su tesis titulada **“Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad del Cusco”**, para optar el título de maestro en administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Cusco, cuyo objetivo general es establecer los aspectos de una adecuada evaluación de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad y gestión de riesgos de crédito en los préstamos otorgados por las Instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco. La presente investigación, corresponde al tipo de investigación descriptivo, correlacional. Las conclusiones a las que se ha llegado son: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgo crediticio y la cartera morosa en las Instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco en el periodo 2012 -

2014, estableciéndose una relación negativa al 84.8%; es decir a mejor o mayor Gestión del Riesgo crediticio menor será la cartera de Morosidad en estas Instituciones. La gestión de riesgo crediticio en las instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco en el periodo 2012 al 2014, al ser evaluadas presentan un riesgo alto, lo cual es confirmado por el 66.7%, de las Microfinancieras que se encuentran en esta condición; así mismo sus herramientas de evaluación de créditos, políticas de crédito, aplicadas en la evaluación y la administración de riesgo crediticio se encuentran en riesgo alto confirmado por el 66.7%, 66.7%, y el 88.9%, respectivamente. Los ratios de la cartera morosa presentan una tendencia creciente en las instituciones micro financieras de la ciudad del Cusco entre los periodo 2012 al 2014, con índices de morosidad global del 7.01% a diciembre del 2014 (frente a 6.18% al cierre del 2013 y 5.53% al cierre del 2012).

2.4. Hipótesis

2.4.1. *Hipótesis General*

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

2.4.2. *Hipótesis Específicas*

- o La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- o La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- o La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- o La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

2.5. Identificación de Variables e Indicadores

- o Gestión de riesgo crediticio
- o Índice de morosidad

2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: X: Gestión de Riesgo Crediticio	La gestión de riesgo crediticio es aquel proceso que tiende a controlar la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación (Ríos y Casals, 2010, p.19)	Es el conjunto de procesos y políticas que permiten identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a la concesión de créditos. Esto incluye la Evaluación de Riesgo Crediticio; las Políticas de Crédito y los Tipos de Crédito, que abarcan las distintas modalidades de financiamiento ofrecidas, desde créditos personales hasta préstamos comerciales.	X1: Evaluación de Riesgo Crediticio	o Documentos básicos
				o Evaluación rigurosa de ingresos
			X2: Políticas de Crédito X3: Tipos de Crédito	o Experiencia crediticia
				o Ingresos del cliente
				o Tipos de ingresos
				o Tasa de interés
				o Hipoteca de inmuebles
				o Créditos de mediano y largo plazo
				o Aval de crédito
				o Estados financieros de la empresa

morosidad en la salud financiera de la
entidad.

- o Servicios de cobranza especializada
 - o Priorización de deuda
-

Nota: *Elaboración propia*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica**

La presente investigación se llevó a cabo en la Ciudad del Cusco, que se encuentra situada en la zona central y sur oriental del Perú, exactamente en Coop. de Vivienda Miraflores F-03 del sector de Tica Tica, frente al mercado del mismo nombre y al costado izquierdo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, con las siguientes coordenadas: 13°30'24.9"S 71°59'48.0"W.

3.2. **Tipo y Nivel de Investigación**

3.2.1. *Tipo de investigación*

La presente investigación es de tipo **aplicada**, pues tiene como finalidad dar solución a un problema concreto de la realidad, utilizando y adaptando conocimientos teóricos ya existentes para proponer mejoras prácticas, (Hernandez, 2019).

3.2.2. *Nivel de investigación*

La siguiente investigación posee un enfoque **explicativo**, pues trata de explicar el tipo de correlación existente entre las dos variables de estudio a través de una comparación de datos y la posterior explicación de su significado. Esto puede explicarse a partir de la redacción de la hipótesis general del estudio en el cual se considera como planteamiento la existencia de una relación causal entre las variables; es decir que la variable gestión de riesgo crediticio actúa como una causa que tiene incidencia en el índice de morosidad. De igual manera considerando que “una investigación de tipo explicativo se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández et al. 2014, p.95) esto se sitúa en la presente investigación, pues busca “explicar” la relación de estas variables de estudio.

3.3. Unidad de Análisis

A efectos de nuestra investigación se tuvo como universo estadístico a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, Gerente de Agencia y analistas de créditos.

3.4. Población de Estudio

El universo poblacional comprendió a (1) Gerente de Agencia y (24) analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica.

3.5. Tamaño de Muestra

Para la presente investigación está conformada por un (1) gerente de agencia y veinticuatro (24) analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica. La selección recayó en aquellas personas con conocimiento directo respecto a la gestión de riesgo crediticio, específicamente del **Área de Créditos**. La relación detallada de los encuestados se presenta en el Anexo 03.

Criterios de inclusión:

- **Gerencia de créditos:** conformada por el *gerente de agencia y los analistas de crédito*. Esta área se incluyó en la investigación porque se encuentra directamente vinculada con las variables de estudio y, por tanto, puede proporcionar información confiable y relevante para los objetivos planteados.

Criterios de exclusión:

- **Gerencia de administración y operaciones:** integrada por la Gerencia de Administración, Gerencia de Desarrollo Humano, Gerencia de Tecnologías de Información y la Gerencia de Operaciones y Canales.
- **Gerencia de negocios:** conformada por la Gerencia de Ahorro y Crédito, las Gerencias Regionales y la Gerencia de Desarrollo Comercial.

- **Gerencia de finanzas y planeamiento:** conformada por la Gerencia de Finanzas y la Gerencia de Planeamiento y Control.

Estas áreas fueron excluidas debido a que no guardan una relación directa con las variables de estudio, por lo cual la información que podrían brindar no resultaría pertinente para los fines de la investigación.

3.6. Técnicas de Selección de Muestra

En la presente investigación se utilizó la técnica de **muestreo no probabilístico censal**. es un tipo de muestreo en el que se selecciona la totalidad de la población, sin aplicar criterios de azar ni fórmulas de selección. En ese sentido, se incluyó a todos los integrantes del área de estudio.

3.7. Técnicas de Recolección de Información

Técnica 1. Encuesta

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que nos permitirá obtener información de los sujetos de estudio, pues “constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionadas con los objetivos del estudio” (Sánchez y Reyes, 2006, p. 150).

Instrumento 1. Cuestionario

Es un instrumento de recolección de datos compuesto por un conjunto de preguntas, redactadas de manera estructurada, que se aplicaron a los trabajadores con el propósito de obtener información relacionada con los objetivos de la investigación.

Técnica 2. Análisis documental

El análisis documental permitió obtener información bibliográfica y documental relacionada con la investigación, ya que esta técnica “consiste en el estudio detallado de los

documentos que constituyen fuentes de datos vinculadas con las variables estudiadas” (Sánchez y Reyes, 2006, p. 152).

Instrumento 2. Guía de análisis documental

Es un instrumento que permite organizar y examinar información proveniente de documentos (libros, artículos, normas, informes, registros, etc.) con el fin de extraer datos relevantes y sistemáticos para la investigación.

3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Para el procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva para establecer el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, mediante porcentajes, desviación estándar; así como la estadística inferencial para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico Excel. (Roberto, 2014).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

La presente investigación se llevó a cabo en la Ciudad del Cusco, que se encuentra situada en la zona central y sur oriental del Perú, exactamente en Coop. de Vivienda Miraflores F-03 del sector de Tica Tica, frente al mercado del mismo nombre y al costado izquierdo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, con las siguientes coordenadas: $13^{\circ}30'24.9''S$ $71^{\circ}59'48.0''W$.

Figura 2

Mapa de ubicación



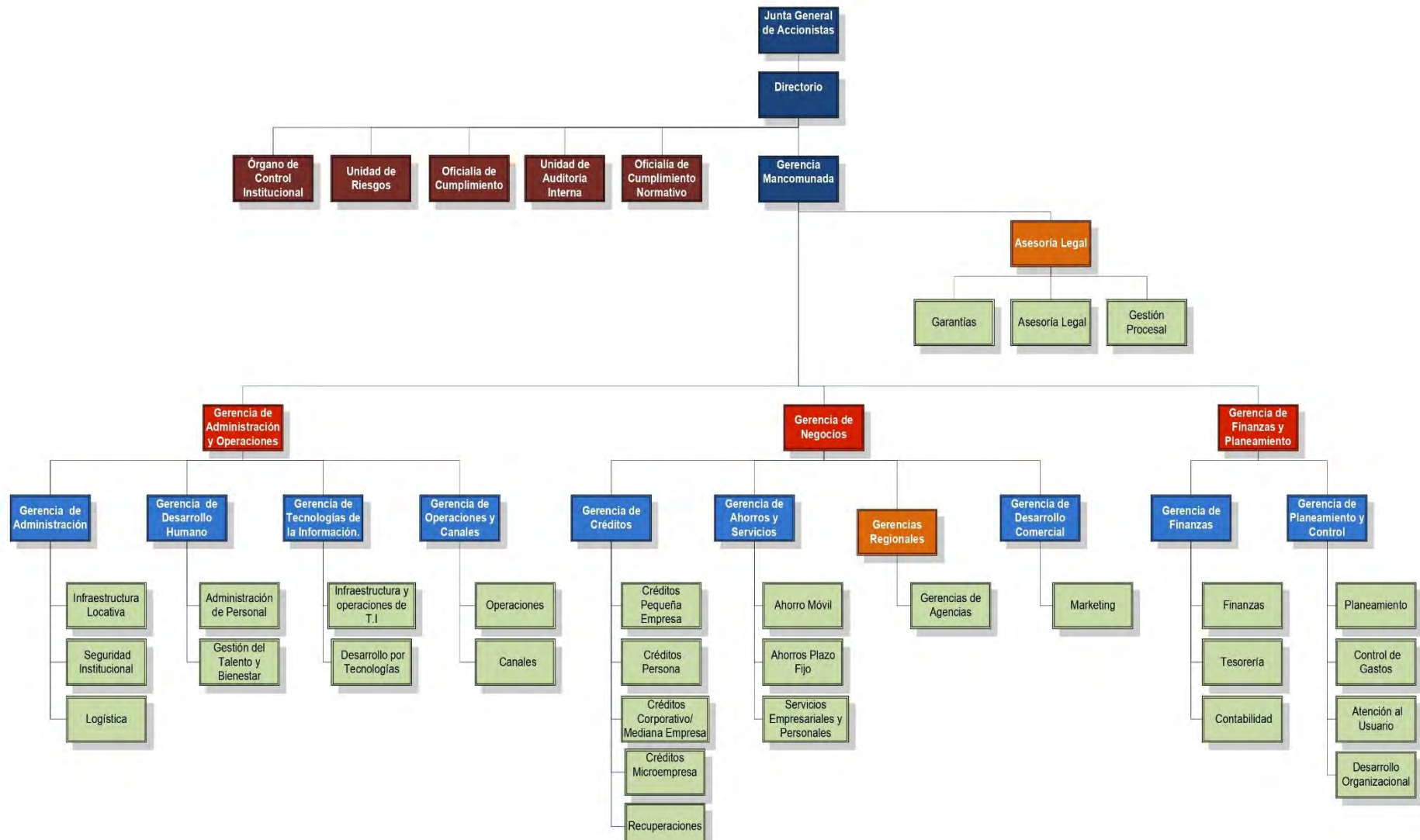
Fuente: Google Maps, 2024

4.2. Diagnostico Administrativo

4.2.1. Estructura Orgánica

Figura 3

Organigrama Estructural Caja Municipal de Arequipa



Fuente: Caja Municipal de Arequipa, 2024

4.3. Resultados de las variables

Tabla 1

¿Cuántos años de servicio tiene usted en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica?

	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 años	20	80%
De 3 a más años	5	20%
Total	25	100%

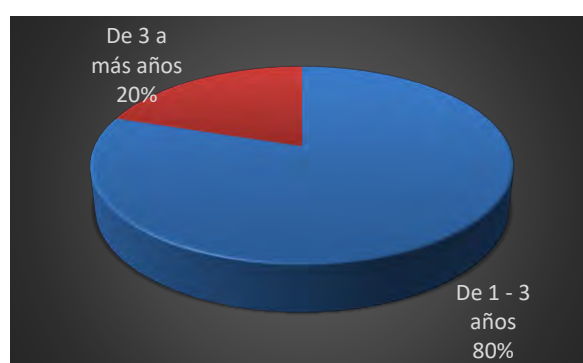
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que tienen de entre 1 a 3 años de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica
- Del total de los encuestados un 20% menciona que tienen más de 3 años de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica

Figura 4

Conocimiento de los años de servicio que tienen los trabajadores



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 2

¿Tiene usted conocimiento de cómo aplicar el riesgo crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

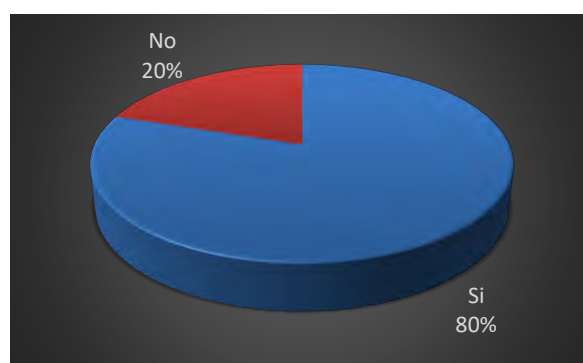
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% mencionan que si tienen conocimiento de cómo aplicar el riesgo crediticio.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que no tienen conocimiento o desconocen de cómo aplicar el riesgo crediticio.

Figura 5

Conocimiento de cómo se aplica el riesgo crediticio



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 3

¿Tiene usted conocimiento a través de que documentos o formatos se aplica el riesgo crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

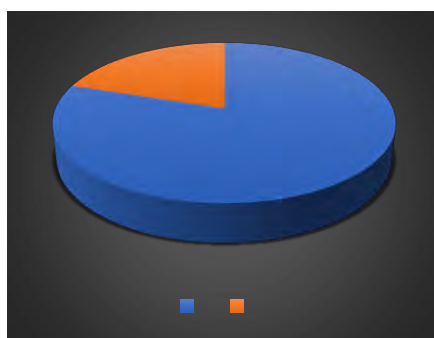
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% mencionan que si tienen conocimiento de que documentos o formatos aplica el riesgo crediticio.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que no tienen conocimiento de que documentos o formatos aplica el riesgo crediticio.

Figura 6

Conocimiento de que documentos o formatos se aplica el riesgo crediticio



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 4

¿Tiene usted conocimiento de que si la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
Total	25	100%

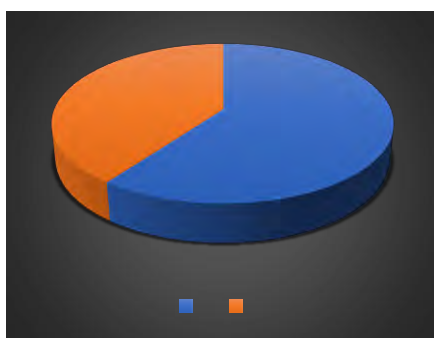
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 60% menciona si tiene conocimiento de que la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio
- Del total de los encuestados un 40% menciona que no tienen conocimiento de que la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio.

Figura 7

Conocimiento de que si la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 5

¿Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

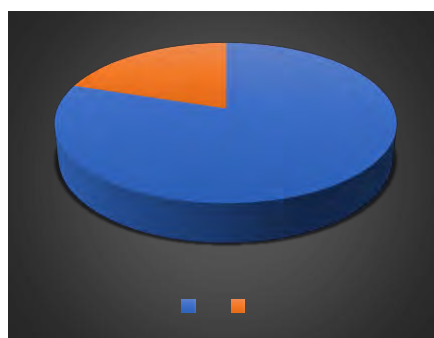
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que si tiene conocimiento sobre la evaluación rigurosa de donde provienen los ingresos económicos del cliente.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que no tienen conocimiento sobre la evaluación rigurosa de donde provienen los ingresos económicos del cliente.

Figura 8

Conocimiento sobre la evaluación rigurosa de donde provienen los ingresos económicos del cliente



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 6

¿La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

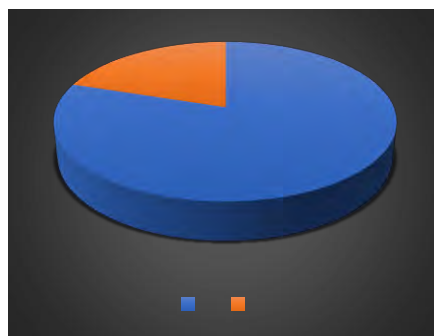
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que la experiencia crediticia si es un factor clave para acceder a un crédito.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que la experiencia crediticia no es un factor clave para acceder a un crédito.

Figura 9

Conocimiento de que la experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 7

¿Se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

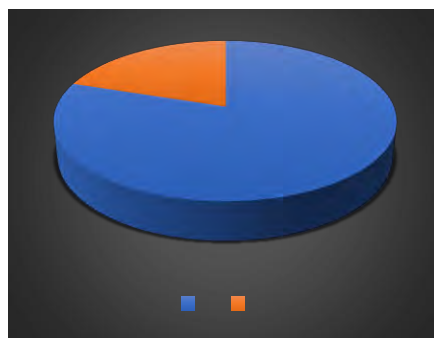
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que si es importante la evaluación del tipo de ingreso que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que no es importante la evaluación del tipo de ingreso que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.

Figura 10

Conocimiento sobre la evaluación el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 8

¿Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

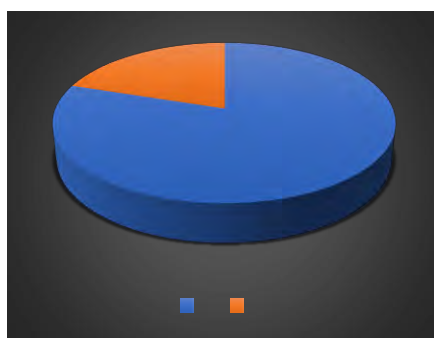
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que las tasas de interés se deben fijar según al tiempo y monto solicitado del cliente.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que las tasas de interés no se deben fijar según al tiempo y monto solicitado del cliente.

Figura 11

Conocimiento sobre la fijación de tasas de intereses según al tiempo y monto solicitado del cliente



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 9

¿Se explica al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

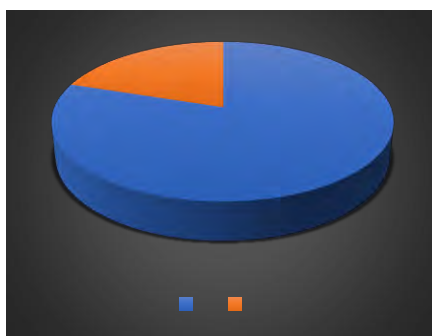
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que si explican al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que no explican al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita.

Figura 12

Conocimiento sobre si se explica al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 10

¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, atiende en gran porcentaje los créditos de consumo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

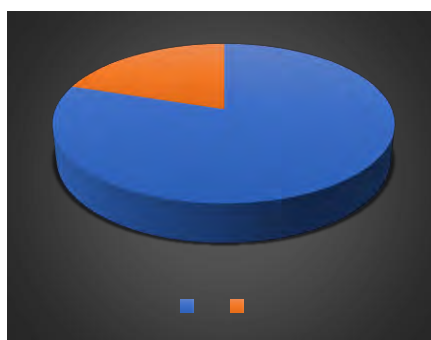
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si se atiende en gran porcentaje los créditos de consumo en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no se atiende en gran porcentaje los créditos de consumo en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

Figura 13

Conocimiento sobre si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, atiende en gran porcentaje los créditos de consumo



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 11

¿El cliente está obligado a garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

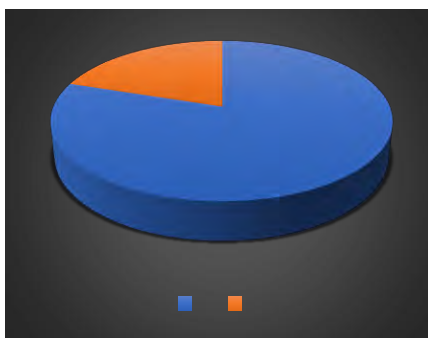
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, el cliente si está en la obligación de garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, el cliente no está en la obligación de garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria.

Figura 14

Conocimiento de si el cliente está obligado a garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 12

¿Se solicita a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

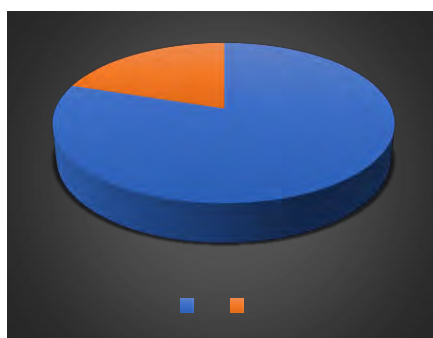
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si solicitan a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no solicitan a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.

Figura 15

Conocimiento de si solicitan a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 13

¿Las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	20	80%
Total	25	100%

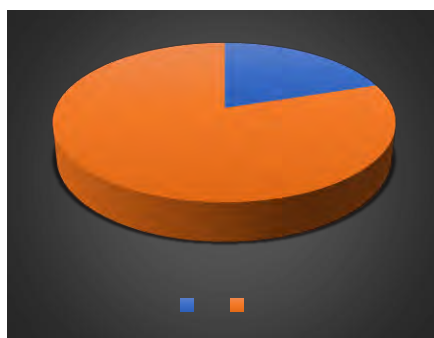
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 20% menciona que las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos.
- Del total de los encuestados un 80% menciona que las tasas de interés no son más altas para los clientes nuevos.

Figura 16

Conocimiento de si las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 14

¿El cliente es el que solicita de que su crédito sea otorgado a largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

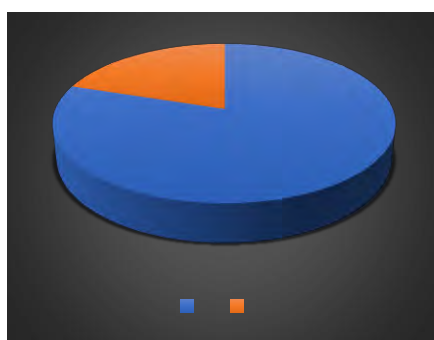
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, el cliente es el que solicita que su crédito sea otorgado a largo plazo.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, el cliente no es el que solicita que su crédito sea otorgado a largo plazo.

Figura 17

Conocimiento de si él cliente es el que solicita de que su crédito sea otorgado a largo plazo



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 15

¿Es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

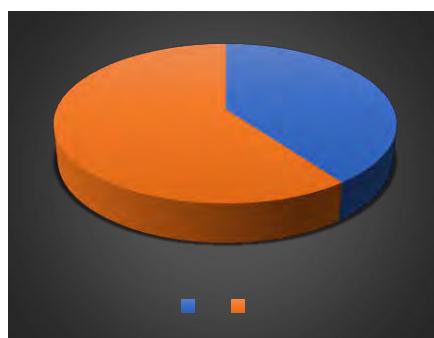
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 40% menciona que, si es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento.
- Del total de los encuestados un 60% menciona que, no es obligatorio realizar el flujo de caja.

Figura 18

Conocimiento de si es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 16

¿Se solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

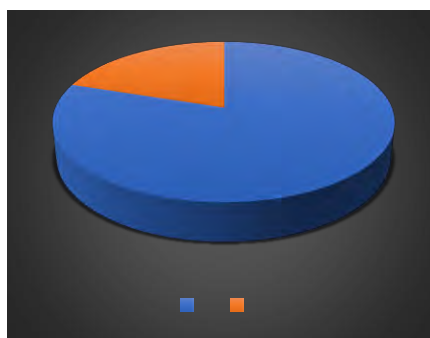
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio.

Figura 19

Conocimiento de si solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 17

¿Con que frecuencia se comunica con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

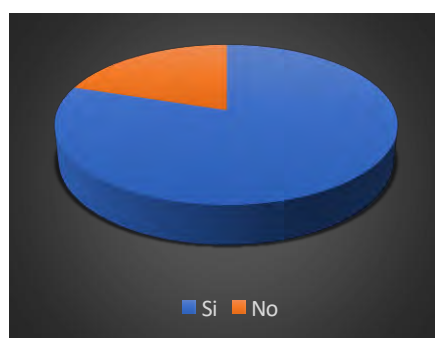
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si se comunican frecuentemente con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no se comunican con frecuencia con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida.

Figura 20

Conocimiento de si se comunican frecuencia con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 18

¿Tiene usted conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

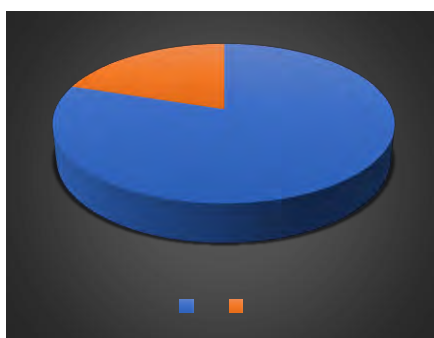
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si tiene conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no tiene conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica.

Figura 21

Conocimiento de si tienen conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 19

¿Los porcentajes de mora se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	20	80%
Total	25	100%

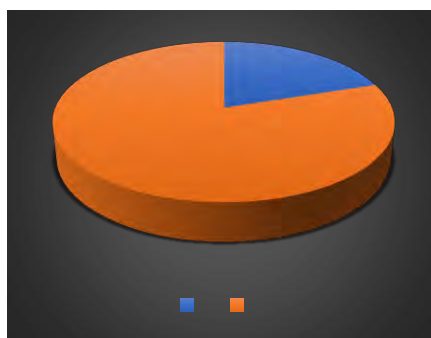
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 20% menciona que, los porcentajes de mora si se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos.
- Del total de los encuestados un 80% menciona que, los porcentajes de mora no se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos.

Figura 22

Conocimiento de si los porcentajes de mora se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 20

¿Solicitan los clientes la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

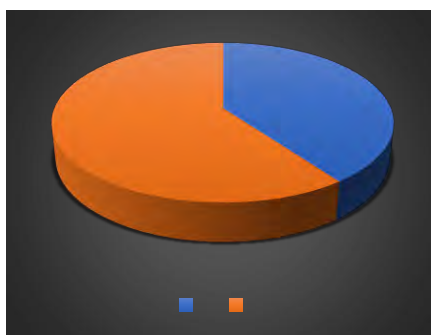
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 40% menciona que, los clientes solicitan la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días.
- Del total de los encuestados un 60% menciona que, los clientes no solicitan la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días.

Figura 23

Conocimiento de si solicitan los clientes la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 21

¿Los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

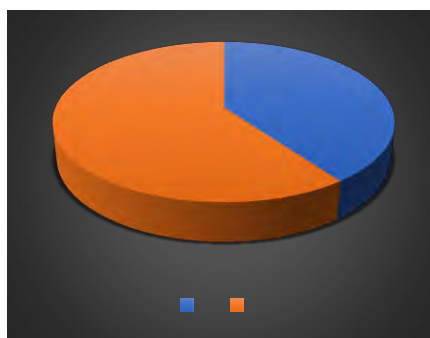
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 40% menciona que, los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado.
- Del total de los encuestados un 60% menciona que, los clientes no realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado.

Figura 24

Conocimiento de si los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 22

¿Al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica realiza acciones de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

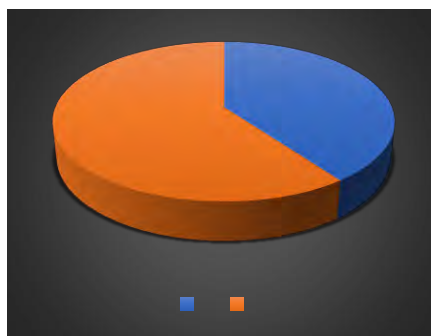
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 40% menciona que, al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica si realiza acciones de cobranza.
- Del total de los encuestados un 60% menciona que, al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica realiza no acciones de cobranza.

Figura 25

Conocimiento de si la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado realiza acciones de cobranza



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 23

¿Realiza las visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100%

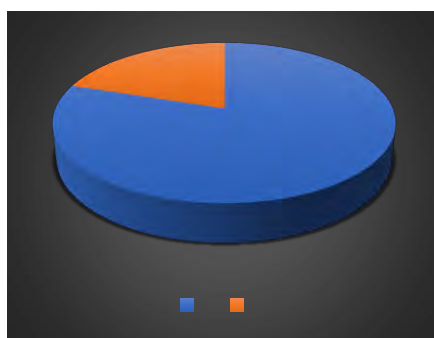
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 80% menciona que, si realizan visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora.
- Del total de los encuestados un 20% menciona que, no realizan visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora.

Figura 26

Conocimiento de si realizan visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora.



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 24

¿Su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, brindan apoyo con las visitas de cobranza a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
Total	25	100%

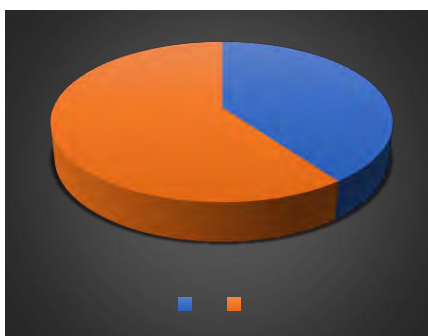
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 40% menciona que, su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la CMAC Arequipa, agencia Tica Tica, si brindan apoyo.
- Del total de los encuestados un 60% menciona que, su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la CMAC Arequipa, agencia Tica Tica, no brindan apoyo.

Figura 27

Conocimiento de si su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la CMAC Arequipa, agencia Tica Tica, brindan apoyo con las visitas de cobranza a sus clientes



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 25

¿Los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
Total	25	100%

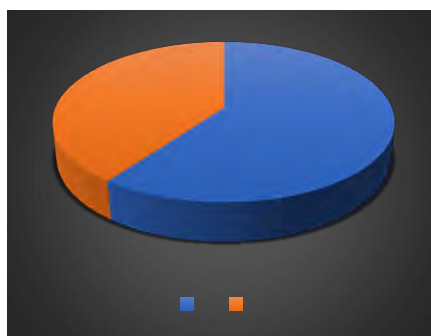
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 60% menciona que, los créditos vencidos y no pagados o amortizados si originan que se judicialice.
- Del total de los encuestados un 40% menciona que, los créditos vencidos y no pagados o amortizados no originan que se judicialice.

Figura 28

Conocimiento de si los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 26

¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Tica Tica realiza acciones judiciales de cobranza extrajudicial?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	20	80%
Total	25	100%

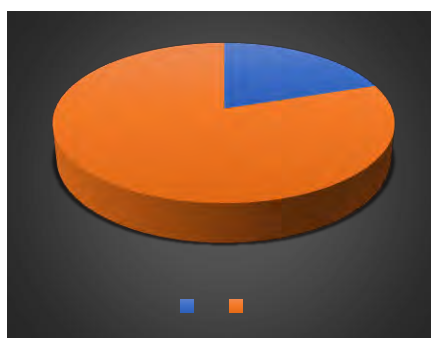
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación

- Del total de los encuestados un 20% menciona que, la CMAC Arequipa, Agencia Tica Tica si realiza acciones judiciales de cobranza extrajudicial.
- Del total de los encuestados un 80% menciona que, la CMAC Arequipa, Agencia Tica Tica si realiza acciones judiciales de cobranza extrajudicial.

Figura 29

Conocimiento de si los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice



Nota: *Elaboración propia*

Del contenido del cuestionario aplicado a la muestra del presente trabajo de investigación nos permite apreciar los siguientes resultados:

A) Con relación al Riesgo Crediticio

- Manifiestan que tiene conocimiento un 80% y que no tienen conocimiento un 20%.
- Con referencia respecto a la documentación o formatos que se utilizan para determinar el riesgo crediticio, el 20 % manifiesta que no tiene conocimiento y el 80% que si tiene conocimiento.
- Respecto a que si la Agencia Tica Tica, cuenta con un manual de riesgo crediticia el 60% manifiesta que sí y el 40 % que no.
- Al momento de efectuar la evaluación crediticia se toma en consideración los ingresos económicos del usuario del crédito, el 80% manifiestan que sí y el 20% que no.
- Al momento de Solicitar la información referido a que si el usuario del crédito conoce la tasa de interés aplicable a la forma de financiamiento que solicito, 80% manifiesta que sí y el 20% que no
- Con relación a las formas de financiamiento la agencia de Tica Tica, el 80 % manifiesta que atiende créditos de consumo y el 20% otras formas de financiamiento.
- Con relación a las garantías exigidas para la aprobación del crédito el 80% manifiesta que exigen garantías hipotecarias y el 20% garantías prendarias.
- Respecto a las referencias financieras que permitan medir la solvencia económica del prestatario el 80% manifiesta que si solicita y el 20% que no.

- Con relación sobre el índice de morosidad que tiene la agencia Tica Tica, el 80% manifiesta que si tiene conocimiento y el 20% que no tiene conocimiento.
- Respecto a la comunicación sobre mora incurrida el 80% manifiesta que ponen a conocimiento de los prestatarios y el 20% que no.
- Con relación a que, si los prestatarios solicitan reestructuración y/o refinanciación de deuda en caso de incumplimiento de pago, el 40% manifiesta que si solicita y el 60% que no solicita.
- Con relación al incumplimiento del pago de un crédito refinanciado o reestructurado manifiestan que realizan acciones de cobranza un 40% y que no realizan acciones de cobranza un 60%.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general planteada

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Hipótesis estadística general:

H0: La gestión de riesgo crediticio no influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Ha: La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tabla 27

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,185	2	,001
Razón de verosimilitud	2,111	3	,011
Asociación lineal por lineal	2,115	3	,005
N de casos válidos	25		

Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 27*

Análisis e interpretación

El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces se concluye que a un nivel de significancia de 0.001 siendo que, la gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

4.4.2. Primera hipótesis específica

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Primera hipótesis estadística:

H0: La gestión de riesgo crediticio no influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Ha: La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tabla 28

Prueba de chi cuadrado de la primera hipótesis específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,114	3	,002
Razón de verosimilitud	2,182	3	,002
Asociación lineal por lineal	2,114	3	,055
N de casos válidos	25		

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 27

Análisis e interpretación

El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces se concluye que a un nivel de significativamente de 0.002 siendo que, la gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

4.4.3. Segunda hipótesis específica

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Segunda hipótesis estadística:

H0: La gestión de riesgo crediticio no influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Ha: La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tabla 29

Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,155	4	,005
Razón de verosimilitud	2,151	3	,002
Asociación lineal por lineal	2,105	4	,015
N de casos válidos	25		

Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 27*

Análisis e interpretación

El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces se concluye que a un nivel de significancia de 0.005 siendo que, la gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

4.4.4. Tercera hipótesis específica

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tercera hipótesis estadística:

H0: La gestión de riesgo crediticio no influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Ha: La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tabla 30

Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,112	5	,011
Razón de verosimilitud	2,145	1	,014
Asociación lineal por lineal	2,141	4	,075
N de casos válidos	25		

Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 27*

Análisis e interpretación

El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces se concluye que a un nivel de significancia de 0.011 siendo que, la gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

4.4.5. Cuarta hipótesis específica

La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Cuarta hipótesis estadística:

H0: La gestión de riesgo crediticio no influye de manera positiva en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Ha: La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

Tabla 31

Prueba de chi cuadrado de la segunda hipótesis específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,145	4	,005
Razón de verosimilitud	2,132	2	,015
Asociación lineal por lineal	2,112	4	,002
N de casos válidos	25		

Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 27*

Análisis e interpretación

El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces se concluye que a un nivel de significancia de 0.005 siendo que, la gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la gestión de cartera atrasada de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

CONCLUSIONES

- Respecto al conocimiento de cómo aplicar el riesgo crediticio el 80% manifiesta que tiene conocimiento y el 20% que no tiene conocimiento. De igual manera a la pregunta respecto a los documento y formatos que se aplican respecto al riesgo crediticio manifiestan que el 80% si tiene conocimiento y que el 20% no tiene conocimiento. Respecto a que si la agencia Tica Tica de la caja municipal de Ahorro y Crédito cuenta con un manual de riesgo crediticio el 60% manifiesta que si tiene conocimiento y el 40% que no tiene conocimiento, se puede apreciar en el punto 5.3.
- Respecto a que, si los analistas conocen los índices de morosidad de la agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, el 80% manifiesta que si tiene conocimiento y el 20% que no tiene conocimiento. Con relación a que, si tiene conocimiento del porcentaje de mora por debajo del 5% de la cartera de créditos, el 30% manifiesta que si tiene conocimiento y el 80% que no tiene conocimiento. Con relación a que si los clientes solicitan reestructuración de créditos el 40% manifiesta que si solicitan y que el 60% no la solicitan.
- Respecto a que los si los clientes solicitan refinanciación, el 40 % manifiestan que si realizan refinanciación y el 60% manifiestan que no solicitan refinanciación. Con relación a que si en la agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al incumplimiento del pago realizan acciones de cobranza el 80% manifiesta que si realizan acciones de cobranza y el 20% que no realizan acciones de cobranza.
- Respecto a que, si los créditos vencidos y no pagados originan que se judicialice la cobranza, el 60% manifiesta que si judicializan y el 40% que no.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente disponer a los directivos de la agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa deben propender a que los analistas de crédito tomen pleno conocimiento a las normas y manejo del Manual de Riesgo Crediticio, tomando en consideración la Resolución SBS N° 3780 – 2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito conforme se especifica en el marco teórico en la pg. 25.
- Se recomienda al gerente disponer a los directivos de la agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa debe propender a que los analistas de crédito tomen pleno conocimiento de la aplicación de los índices de morosidad, conforme se especifica en el marco teórico de acuerdo con la Resolución SBS N° 3780 – 2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito conforme se especifica en el marco teórico en la pg. 25.
- Se recomienda al gerente disponer a los directivos de la Agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa deben propender a que los analistas de crédito tomen conocimiento del porcentaje de mora por debajo del 5% de la cartera de créditos conforme se especifica en el Marco Teórico en la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y Sistemas de Seguros.
- Se recomienda al gerente disponer a los directivos de la Agencia Tica Tica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa deben propender a que los analistas de crédito al incumplimiento de pago de créditos vencidos y no pagados se judicialicen conforme se aprecia en la pg.68 en el Manual Contable para Instituciones Financieras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Económica. (02 de enero de 2024). *¿Qué son las tasas de interés y cómo influyen en la economía?* Obtenido de Solunion somos impulso: <https://www.solunion.co/blog/que-son-las-tasas-de-interes-y-como-influyen-en-la-economia/#:~:text=Cuando%20las%20tasas%20de%20inter%C3%A9s,para%20grandes%20compras%20o%20inversiones.>
- Banco de la Nación . (2020). *Preguntas Frecuentes sobre la Reprogramación de Créditos BN Covid-19*. Obtenido de ¿En que consiste la reprogramación?: <https://www.bn.com.pe/noticias/2020/preguntas-reprogramacion.pdf>
- Banco Santander. (2024). *¿Qué es un Aval Bancario?* Obtenido de Santander: <https://www.bancosantander.es/glosario/aval-bancario#:~:text=Un%20aval%20bancario%20es%20una,tiene%20convenido%20con%20un%20tercero.>
- BBVA. (2024). *Capacidad de Pago*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: [https://www.bbva.es/diccionario-economico/c/capacidad-de-pago.html#:~:text=La%20capacidad%20de%20pago%20de,destinados%20al%20servicio%20de%20deuda\).](https://www.bbva.es/diccionario-economico/c/capacidad-de-pago.html#:~:text=La%20capacidad%20de%20pago%20de,destinados%20al%20servicio%20de%20deuda).)
- BBVA. (22 de julio de 2024). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- BBVA México. (2024). *Financiamiento a Largo Plazo vs. Corto*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/financiamiento-a-largo-plazo.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20financiamiento%20a,comprar%20inmuebles%20o%20realizar%20inversiones.>
- Caja Arequipa. (2024). *Crédito: Préstamo Personal Directo*. Obtenido de Caja Arequipa: <https://www.cajaarequipa.pe/personas/creditos/personal-directo/>
- Castillo Rodríguez, M., & Pérez Hernández, F. (2008). *Gestión del riesgo crediticio un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC, [Artículo de Revista, Pontificia Universidad Javeriana]*. Colombia : Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971959>

- Castro Cuba Barineza, I. E. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016, [Tesis de maestria, Unicersidad Andina del Cusco]*. Cusco: Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/388ab53d-4175-40fc-95bf-3cdf61f968f8>
- Chávez Lopez, S. (2018). El Concepto del Riesgo. *Recursos Naturales y Sociedad*, 21. Obtenido de Recursos Naturales y Sociedad.
- Comparabien. (29 de agosto de 2023). *¿Qué significa la capacidad de pago?* Obtenido de Prestamos Personales: <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/que-significa-capacidad-pago#:~:text=Cuando%20nos%20referimos%20a%20la,tu%20cr%C3%A9dito%20o%20de%20servicios>.
- Contreras Matamoros, R. M., & García Baquerizo, W. J. (2022). *Gestión de Riesgo Crediticio y las Microfinanzas en los Empresarios de la Financiera Crediscotia, Agencia Huancavelica - Año 2016*. Obtenido de Universidad Nacional de Huancavelica: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a64c808d-2991-4368-be04-6a17044cfa5d/content>
- EuroInnova. (2022). *Entendamos qué es el financiamiento a largo plazo*. Obtenido de EuroInnova: <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-el-financiamiento-a-largo-plazo>
- FasterCapital. (19 de junio de 2024). *¿Qué es la Evaluación de Riesgo Crediticio?* Obtenido de FasterCapital: <https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-evaluacion-del-riesgo-crediticio.html#Introducci-n-a-la-Evaluaci-n-del-Riesgo-de-Cr-dito>
- Fernandez Surichaqui, L. M., & Requiz Condor, E. M. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú, [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]*. Huancayo: Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10074>
- Fuentes Mansilla, B., & Mancilla Samata, N. (2022). *La morosidad y su relación con la rentabilidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, Puno 2022, [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Lima: Repositorio Institucional.
- García Villacorta, A. (04 de Octubre de 2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?* Obtenido de ConexionEsan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

- Generalitat Valenciana. (2022). *Procedimiento monitoreo civil*. Obtenido de Unión Europea: <https://sedejudicial.gva.es/es/procediment-monitori#:~:text=El%20monitorio%20es%20un%20procedimiento,opone%20a%20la%20reclamaci%C3%B3n%20presentada>.
- Instituto Galego Do Consumo e Da Competencia. (27 de junio de 2012). *Comisiones e intereses*. Obtenido de Las comisiones: <https://consumo.xunta.gal/es/consumidores/artigos/comisiones-e-intereses#:~:text=Las%20comisiones%20son%20las%20cantidades,individualizado%20por%20cada%20servicio%20prestado>.
- Jorge Pedrosa, S., & Coll Morales, F. (01 de abril de 2020). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Kambista. (2024). *tolerancia al riesgo: ¿Qué es y cómo manejarla?* Obtenido de Kambista : <https://kambista.com/finanzas/tolerancia-al-riesgo-que-es-y-como-manejarla/#:~:text=La%20tolerancia%20al%20riesgo%20es,riesgos%20en%20sus%20decisiones%20financieras>.
- Lopez Domínguez, R. (2024). *Índice de Morosidad*. Obtenido de Expansión.com: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20bancario%2C%20el,concedido%20por%20una%20entidad%20financiera>.
- Moonflow. (2024). *¿Qué es la gestión de morosidad? Definición, importancia y estrategias*. Obtenido de Moonflow: <https://www.moonflow.ai/es-pe/blog/gestion-de-morosidad/>
- Moonflow. (2024). *Deuda vencida, qué es y cómo recuperarla* . Obtenido de Moonflow: <https://www.moonflow.ai/es-pe/blog/que-es-deuda-vencida#:~:text=Cuando%20tenemos%20una%20cartera%20de,a%20cobrarse%20intereses%20y%20penalidades>.
- Obando, R. (2023). *Riesgo financiero: qué es y análisis*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/riesgo-financiero#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20riesgo%20financiero%20es%20el%20proceso%20de%20identificar,largo%20plazo%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. (15 de julio de 2024). *¿Qué es una hipoteca?* Obtenido de CFPB: <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-una-hipoteca-es-99/>

- Parrales Ramos, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iecguayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*, [Universidad Politecnica Salesiana]. Guayaquil: REpositorio Insitucional. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5322>
- Qualtrics. (2023). *Segmentación de mercado: qué es, para que sirve y cuantos tipos hay*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/marca/segmentacion-de-mercado/>
- Raisin. (2021). *Pasivos financieros: definición, características y ejemplos*. Obtenido de Raisin: <https://www.raisin.es/inversion/pasivos-financieros-que-son-tipologia-y-ejemplos/>
- RedClaimer. (2022). *Qué es la morosidad y cómo se calcula*. Obtenido de RedClaimer: <https://redclaimer.es/que-es-la-morosidad-y-como-se-calcula/>
- Ríos, I., & Casals, R. (2010). *Gestión de Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Obtenido de Madrid: Ediciones Académicas S.A. .
- Rocket Mortgage. (2024). *¿Qué es la morosidad hipotecaria?* Obtenido de ROCKET: <https://www.rocketmortgage.com/es/learn/morosidad-hipotecaria#:~:text=La%20morosidad%20hipotecaria%20es%20un,un%20pago%20de%20la%20hipoteca.>
- Ropa Carrión, B., & Alama Flores, M. (2022). *Gestión Organizacional: Un Análisis Teórico para la acción Organizacional Management: a Theoretical Analysis for Accion*. Universidad Nacional de Huancavelica, 23.
- Santander. (2024). *¿Qué es una hipoteca?* Obtenido de Santander: <https://www.bancosantander.es/glosario/hipoteca>
- Santander Consumer Finance. (13 de marzo de 2023). *Riesgo de Crédito o Crediticio: Qué son y cuáles hay - SCF*. Obtenido de Santander Consumer Finance: <https://www.santanderconsumer.es/blog/post/riesgo-de-credito-o-credificio-que-son-y-cuales-hay#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20riesgo%20de,no%20recupere%20el%20dinero%20prestado.>
- Sologuren Carrasco, J. R. (2021). *Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad del Cusco*, [Tesis de maestria de maestria, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Cusco: Repositorio Institucional.
- Soto Mamani, W. V. (2022). *Estrategias financieras y el índice de morosidad en la agencia principal de la Caja Municipal de ahorro y Crédito Cusco en el año 2022*, [Tesis de

licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Cusco: Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/d88e605f-fa28-4e52-a68e-ae138e7f278>

USAGOV. (2024). *Qué es un historial de crédito*. Obtenido de USAGOV en español: <https://www.usa.gov/es/historial-credito#:~:text=El%20historial%20crediticio%20describe%20c%C3%B3mo,parte%20del%20informe%20de%20cr%C3%A9dito>.

Visa Auccatinco, K. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018, [Tesis de maestria, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]*. Cusco: Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7011>

Zevallos Toribio, J. L. (2022). *Gestión de Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad en las Cajas Municipales de la provincia de Chupaca - 2020. Universidad Continental, 109.*

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión de Riesgo Crediticio y su Influencia en el Índice de Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:
- ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?	- Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.	- La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:
- ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?	- Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la capacidad de pago determinado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.	- La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la capacidad de pago determinado propuestos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la morosidad de la Caja Municipal de	- Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la mora vencida de la Caja	- La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora vencida de la Caja

Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?	Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.	Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.
- ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio influye en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023?	- Determinar como la gestión de riesgo crediticio influye en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.	- La gestión de riesgo crediticio influye de manera positiva en la mora de riesgo alto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica – 2023.

VARIABLES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
Variable Dependiente:	Tipo de Investigación:	Técnica de investigación:
X: Gestión de Riesgo Crediticio	- Básica	- Técnica del vaciado de datos.
Dimensiones:	Nivel de Investigación:	Instrumento de Investigación:
- X1: Evaluación de Riesgo Crediticio	- Explicativo	- Encuesta
- X2: Políticas de Crédito	Diseño de Investigación:	
- X3: Tipos de Crédito	- No Experimental	
Variable Independiente:	Enfoque de Investigación:	
Y: Índice de Morosidad	- Cuantitativo	
- Y1: Capacidad de Pago	Población:	
- Y2: Mora Vencida	- La población está conformada por 25 personas: (1) Gerente de Agencia y	
- Y3: Mora de Riesgo Alto	(24) analistas de créditos.	

Nota. Elaboración propia

Anexo 02: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información respecto a “GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO AREQUIPA, AGENCIA TICA TICA – 2023” la cual será de utilidad para obtener los resultados del informe final de la Tesis.

Instrucciones:

Leer atentamente cada uno de los ítems y marque solo una de las alternativas que crea conveniente:

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
1	¿Cuántos años de servicio tiene usted en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica?	De 1 a 3 años	De 3 a más años
2	¿Tiene usted conocimiento de cómo aplicar el riesgo crediticio?	SI	NO
3	¿Tiene usted conocimiento a través de que documentos o formatos se aplica el riesgo crediticio?	SI	NO
4	¿Tiene usted conocimiento de que si la Agencia ubicada en Tica Tica, cuenta con un manual respecto al riesgo crediticio?	SI	NO
5	¿Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente?	SI	NO
6	¿La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito?	SI	NO
7	¿Se evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?	SI	NO

8	<i>¿Las tasas de intereses se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente?</i>	SI	NO
9	<i>¿Se explica al cliente sobre el porcentaje de la tasa de interés del tipo de crédito que solicita?</i>	SI	NO
10	<i>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, atiende en gran porcentaje los créditos de consumo?</i>	SI	NO
11	<i>¿El cliente está obligado a garantizar el crédito con una garantía hipotecaria y prendaria?</i>	SI	NO
12	<i>¿Se solicita a los clientes sus estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito?</i>	SI	NO
13	<i>¿Las tasas de interés son más altas para los clientes nuevos?</i>	SI	NO
14	<i>¿El cliente es el que solicita de que su crédito sea otorgado a largo plazo?</i>	SI	NO
15	<i>¿Es obligatorio realizar el flujo de caja de los clientes antes de otorgar un nuevo crédito, para medir su sobreendeudamiento?</i>	SI	NO
16	<i>¿Se solicitan referencias financieras del cliente de otras entidades para poder observar el comportamiento de pago en su historial crediticio?</i>	SI	NO
17	<i>¿Con que frecuencia se comunica con los clientes, sobre su reporte operativo de mora vencida?</i>	SI	NO
18	<i>¿Tiene usted conocimiento sobre el índice de morosidad de la Agencia ubicada en Tica Tica?</i>	SI	NO
19	<i>¿Los porcentajes de mora se encuentran por debajo del 5% de la cartera de créditos?</i>	SI	NO

20	<i>¿Solicitan los clientes la reestructuración de créditos en caso de incumplimiento de pago por 2 o 5 días?</i>	SI	NO
21	<i>¿Los clientes realizan una refinanciación de una deuda en caso de incumplimiento de pago de un crédito reestructurado?</i>	SI	NO
22	<i>¿Al incumplimiento de pago de un crédito refinanciado la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica realiza acciones de cobranza?</i>	SI	NO
23	<i>¿Realiza las visitas de cobranza a sus clientes desde el primer día de mora?</i>	SI	NO
24	<i>¿Su gerente de Agencia y el área de Recuperaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, agencia Tica Tica, brindan apoyo con las visitas de cobranza a sus clientes?</i>	SI	NO
25	<i>¿Los créditos vencidos y no pagados o amortizados originan que se judicialice?</i>	SI	NO
26	<i>¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Tica Tica realiza acciones judiciales de cobranza extrajudicial?</i>	SI	NO

Nota. Elaboración propia

Anexo 03. Lista de Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica

N°	Nombre completo	Código de trabajador	Cargo	Fecha de ingreso	Correo institucional
1	James Javier Herrera Fernández	JHERRERAF	Gerente de Agencia	12/02/15	jherreraf@cajaarequipa.pe
2	Arturo Mamani Laura	AMAMANILA	Analista de Créditos Avanzado Superior	05/07/19	amamanila@cajaarequipa.pe
3	Albert Pacheco Ccoa	APACHECOC	Analista Senior de Créditos	03/01/17	apachecoc@cajaarequipa.pe
4	Flor Hanco Ureta	FHANCCO	Analista de Créditos Avanzado	19/04/18	fhancco@cajaarequipa.pe
5	Kevin Arnold Meza Quispe	KMEZQA	Analista de Créditos Junior	06/02/22	kmezaq@cajaarequipa.pe
6	Lisbeth Flor Quispe Chura	LQUISPECHU	Analista de Créditos Junior I	17/09/22	lquispechu@cajaarequipa.pe
7	Nancy Curi Llave	NCURI	Analista de Créditos Avanzado Superior	21/07/19	ncuri@cajaarequipa.pe
8	Eliana Sheyla Ayme Zarate	EAYMA	Analista de Créditos Avanzado Experto	13/05/19	eayma@cajaarequipa.pe
9	Guicela Montufar Gutierrez	GMONTUFAR	Analista Senior de Créditos	20/03/17	gmontufar@cajaarequipa.pe
10	Henry Quispe Tapia	HQUISPET	Analista de Créditos Avanzado	02/11/22	hquispet@cajaarequipa.pe
11	Jadith Jovita Lopez Ramirez	JLOPEZR	Analista Senior de Créditos	06/10/17	jlopezr@cajaarequipa.pe

12	Neldi Roxana Fernández Romero	NFERNANDER	Analista de Créditos Junior II	11/04/18	nfernander@cajaarequipa.pe
13	Sharon Geraldly Conza Pinedo	SCONZAP	Analista de Créditos Junior I	12/07/18	sconzap@cajaarequipa.pe
14	Lucero Nicole Panta Flores	LPANTAF	Analista de Créditos Avanzado	16/02/22	lpantaf@cajaarequipa.pe
15	Alessandro Salvador Silva Arnado	ASILVAA	Analista de Créditos Avanzado Experto	03/05/19	asilvaa@cajaarequipa.pe
16	Maria Victoria Trujillo Terrones	MTRUJILLOT	Analista de Créditos Junior II	20/08/22	mtrujillot@cajaarequipa.pe
17	Erick Pacocha Ñahue	EPACOCHAN	Analista de Créditos Avanzado Experto	05/09/21	epacochan@cajaarequipa.pe
18	Judiel Quispe Vargas	JQUISPEV	Analista de Créditos Avanzado Superior	19/01/19	jquispev@cajaarequipa.pe
19	Yuliza Serrano Carahuayta	YSERRANOC	Analista de Créditos Junior I	06/10/21	yserranoc@cajaarequipa.pe
20	Nicol Berenis Tinta Alvarez	NTINTAA	Analista de Créditos Junior I	13/12/22	ntintaa@cajaarequipa.pe
21	Reina Analy Bornas Estrada	RBORNASE	Analista de Créditos Avanzado Experto	11/07/17	rbornase@cajaarequipa.pe
Superior					
22	Adelaida Flores Chino	AFLORESC	Analista de Créditos Avanzado	02/05/18	afloresc@cajaarequipa.pe
23	Rabith Antony Chavez Alvarez	RCHAVEZA	Analista de Créditos Avanzado	18/08/21	rchaveza@cajaarequipa.pe
24	Alvaro Jhaider Almeyda Castillo	AALMEIDAC	Analista de Créditos Junior II	04/04/22	aalmeidac@cajaarequipa.pe
25	Yamilet Tarraga Ferrel	YTARRAGAF	Analista de Créditos Avanzado Experto	20/01/19	ytarragaf@cajaarequipa.pe

Nota. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, 2024

Anexo 04: Reporte Operativo General Anual de préstamos, recuperación y morosidad de los clientes

Categoría	Producto Crediticio	Clientes	Monto Colocado (S/.)	Recuperación (%)	Cartera Deteriorada (%)	Índice de Mora SBS (%)
Microcréditos	Emprendedor	250	2,209,249	84.00%	16.00%	6.91%
	Supérate Mujer	220	1,713,295	82.00%	18.00%	7.31%
	Credipuntualito	350	2,795,376	75.00%	25.00%	9.75%
	Bienvenido	310	2,524,856	73.00%	27.00%	10.16%
Consumo	Quintuplica tu Sueldo	220	1,532,948	83.00%	17.00%	7.31%
	Personal Directo	200	1,397,688	81.00%	19.00%	7.72%
	Microconsumo	260	1,893,642	70.00%	30.00%	10.56%
Pequeñas Empresas	Capital de Trabajo	240	1,713,295	86.00%	14.00%	6.09%
	Caja Construye	190	1,217,341	88.00%	12.00%	5.69%
	Activo Fijo Maquinaria y Equipo	120	901,734	85.00%	15.00%	6.50%

	Hipotecario	37	453,539	95.00%	5.00%	3.25%
TOTAL	—	2,397	18,352,963	—	—	8.03%

Anexo 05: Cuadros de los índices de morosidad

Cifras al 31 de diciembre del 2023

Emitido por: Gerencia de Inteligencia de Negocios

CARTERA Y CLIENTES															
CARTERA BRUTA							Desembolso acumulado al último mes								
Saldos					Variación Anual										
					Cartera Bruta		Nuevos		Recurrentes		Total		Micro		EA
Grupo	Clientes	Monto	Saldo	Mora SBS	Clientes	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Monto	%	%
Promedio															
CAJA AREQUIPA	598,185	8,679,453,554	14,510	4.76%	4,431	7,291,528	15,503	130,032,389	54,359	671,593,396	69,862	801,625,784	253,265,850	31.59%	24.23%
- TOTAL CAJA	595,532	8,587,942,351	14,421	4.81%	4,378	48,021,625	15,445	114,926,967	50,161	641,034,562	65,606	755,961,529	253,265,850	33.50%	24.71%
REGIÓN IMPERIAL	66,908	1,204,581,032	18,004	5.24%	25	6,833,307	1,641	16,018,180	5,431	88,310,587	7,072	104,328,767	29,794,690	28.56%	22.83%
ZONA IMPERIAL SUR	35,044	575,111,325	16,411	6.82%	152	1,088,717	880	7,446,751	2,752	38,063,979	3,632	45,510,730	13,999,696	30.76%	24.32%
AGENCIA TICA TICA	2,397	18,352,963	7,657	8.03%	2	278,919	67	417,100	207	1,496,638	74	1,913,738	984,138	51.42%	30.20%

Nota. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, 2024

CALIDAD DE CARTERA																
	Cartera al día (0 días)		Mora de 1-8		Mora 9-30		Mora > 30		Mora > 8		Mora > 8 + Castigos + Venta		Variación Mora > 8 + Castigos + Venta		Variación Mora > 30 + Castigos + Venta	
Grupo	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
CAJA AREQUIPA	7,581,019,021	87.34%	248,039,304	2.86%	381,422,434	4.39%	468,972,795	5.40%	850,395,229	9.80%	873,395,225	10.04%	32,338,962	0.34%	40,127,458	0.44%
- TOTAL CAJA	7,490,892,620	87.23%	247,613,579	2.88%	380,818,523	4.43%	468,617,629	5.46%	849,436,152	9.89%	872,436,149	10.13%	32,291,214	0.29%	40,113,507	0.42%
REGION IMPERIAL	1,049,432,438	87.12%	26,728,233	2.22%	57,626,027	4.78%	70,794,334	5.88%	128,420,361	10.66%	133,038,662	11.00%	961,525	-0.02%	6,212,202	0.46%
ZONA IMPERIAL SUR	479,138,828	83.31%	19,130,715	3.33%	33,373,483	5.80%	43,468,299	7.56%	76,841,781	13.36%	79,131,746	13.70%	516,897	0.01%	4,108,692	0.67%
AGENCIA TICA TICA	15,219,044	82.92%	535,335	5.92%	1,174,341	8.40%	1,424,243	9.76%	2,598,585	14.16%	2,680,974	14.54%	295,570	1.34%	278,117	1.38%

Nota. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, 2024

GESTIÓN POR TRAMOS DE CARTERA								
	Tramo de 1 a 30				Tramo de 31 a 60			
Grupo	Base a recuperar (inicio de mes)	Cartera recuperada	Cartera Deteriorada	% Monto Contenido	Base a recuperar (inicio de mes)	Cartera recuperada	Cartera Deteriorada	% Monto Contenido y Liberado
CAJA AREQUIPA	645297638.35	586,670,214	58,627,424	90.9%	97,595,181	20,298,882	77296298.89	20.8%
- TOTAL CAJA	644,027,550	585,706,040	58,321,510	90.9%	97,345,789	20,086,529	77,259,260	20.6%
REGION IMPERIAL	90,083,658	81,405,805	8,677,853	90.4%	14,863,303	2,650,144	12,213,159	17.8%
ZONA IMPERIAL SUR	56,598,199	51,184,137	5,414,062	90.4%	9,620,586	1,221,921	8,398,665	12.7%
AGENCIA TICA TICA	1,606,448	1,060,256	546,192	66.0%	171,336	29,970	141,366	17.5%

Nota. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Agencia Tica Tica, 2024