

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad



TESIS

El Riesgo Crediticio y el Nivel de Morosidad de la Financiera
Confianza- Agencia “Centenario” Huancayo, 2016

Para optar	El título profesional de Contador Público
Autor(es)	: Bach. Quispe Jara, Percy Luis
Asesor	: Mg. Cevero Rómulo Rojas León
Línea de investigación	: Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Fecha de inicio y Fecha de culminación	18 de Mayo del 2018 – 17 de Mayo del 2019

Huancayo-Perú

2021

Hoja de Aprobación de Jurados

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

A mi amada esposa por ser un apoyo incondicional y mi motivación día a día en el transcurso de mi carrera y para la realización de esta tesis, también a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables,
Escuela Profesional de Contabilidad

A los docentes que lo largo de 05 años impartieron sus conocimientos profesionales para
formarnos intelectualmente.

Y a la Financiera Confianza – Agencia Centenario Huancayo por brindarnos todas las
facilidades para la realización de esta investigación.

Presentación

La Financiera Confianza – Agencia Centenario Huancayo, implementa la dirección de riesgo crediticio considerando un indicador de este riesgo al nivel de morosidad de la institución; es decir, la proporción de su cartera que está en calidad de impago, por motivo de que la morosidad se ha conformado en un motivo principal de los problemas que ha sufrido esta financiera. Es así, que una elevada cartera morosa es un problema serio que compromete tanto la viabilidad de la entidad a largo plazo como la del propio sistema bancario.

El informe final del trabajo de investigación se ha dividido en 04 capítulos: En el capítulo I se da a conocer el problema, los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación. En el capítulo II se presenta al marco teórico del estudio que contiene los antecedentes, las bases teóricas, la definición de conceptos, Hipótesis y operacionalización de variables. En el capítulo III se da a conocer la metodología de la investigación y las técnicas e instrumentos y en el capítulo IV presenta los resultados de la investigación y la discusión de los mismos.

Al término del estudio se da a conocer las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

EL AUTOR

Contenido

	Pág.
Portada.....	i
Hoja de Aprobación de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Contenido	vi
Contenido de Gráficos	ix
Contenido de Tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del Problema	15
1.2.1. Delimitación Espacial	15
1.2.2. Delimitación Temporal	15
1.3. Formulación del Problema	15
1.3.1. Problema General	15
1.3.2. Problemas Específicos	15
1.4. Justificación	16
1.4.1. Social	16
1.4.2. Teórica	17
1.4.3. Metodológica	17
1.5. Objetivo	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivos Específicos	17
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas o científicas	23
2.2.1. Riesgo crediticio	23
2.2.2. Nivel de morosidad	34
2.3. Marco conceptual	38
CAPÍTULO III	41

HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Hipótesis General	41
3.2. Hipótesis Específicas	41
3.3. Variables	42
3.3.1. Definición conceptual	42
• Causada en el momento de recuperación del crédito.....	42
• Causada por factores exógenos	42
• Causada por el sobre endeudamiento	42
3.3.2. Definición operacional	43
CAPÍTULO IV	46
METODOLOGÍA	46
4.1. Método de Investigación	46
4.2. Tipo de Investigación	46
4.3. Nivel de Investigación	46
4.4. Diseño de la Investigación	47
4.5. Población y Muestra	48
4.5.1. Población.	48
4.5.2. Muestra censal.	48
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	48
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	48
4.7. Técnicas de Procesamiento de Recolección de Datos	49
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	49
CAPÍTULO V	50
5.1. Descripción de los resultados	50
5.1.1. Resultados de la Variable 1: Riesgo Crediticio	50
4.2.1.2. Resultados de la Variable 2: Nivel de morosidad	57
5.2. Contrastación de Hipótesis	63
5.2.1. Prueba de Hipótesis General	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	89
Matriz de Consistencia	90
Matriz de Operacionalización de Variables	92
Instrumentos	95
CONFIABILIDAD	97

BASE DE DATOS	99
BAREMOS.....	101
TABLA DE INTERPETACIÓN DE RHO DE SPEARMAN	107
TABLA DE DISTRIBUCIÓN RHO DE SPEARMAN	108

Contenido de Tablas

		Pág.
TABLA N° 01	Tabla de la Dimensión Entorno	50
TABLA N° 02	Tabla de la Dimensión Operaciones	52
TABLA N° 03	Tabla de la Dimensión Administración, Medición, Monitoreo	53
TABLA N° 04	Tabla de la Dimensión Control	54
TABLA N° 05	Tabla de la Dimensión Supervisión	55
TABLA N° 06	Tabla de la Variable1 – Riesgo Crediticio	56
TABLA N° 07	Tabla de la Dimensión Causada por errores de la Organización	57
TABLA N° 08	Tabla de la Dimensión Causada en el proceso de valuación	58
TABLA N° 09	Tabla de la Dimensión Causada en el proceso de recuperación del crédito	59
TABLA N° 10	Tabla de la Dimensión Causada por efectos exógenos	60
TABLA N° 11	Tabla de la Dimensión Causada por el sobre endeudamiento	61
TABLA N° 12	Tabla de la Variable2 Nivel de Morosidad	62
TABLA N° 13	Correlación entre riesgo crediticio y nivel de morosidad	63
TABLA N° 14	Correlación entre entorno y nivel de morosidad	65
TABLA N° 15	Correlación entre operaciones y nivel de morosidad	67
TABLA N° 16	Correlación entre administración, medición y monitoreo y nivel de morosidad	69
TABLA N° 17	Correlación entre control y nivel de morosidad	71
TABLA N° 18	Correlación entre supervisión y nivel de morosidad	73

Contenido de Gráficos

	Pág.
GRÁFICO N° 01 Gráfico de la Dimensión Entorno	51
GRÁFICO N° 02 Gráfico de la Dimensión Operaciones	52
GRÁFICO N° 03 Gráfico de la Dimensión Administración, Medición, Monitoreo	53
GRÁFICO N° 04 Gráfico de la Dimensión Control	54
GRÁFICO N° 05 Gráfico de la Dimensión Supervisión	55
GRÁFICO N° 06 Gráfico de la Variable 1 – Riesgo Crediticio	56
GRÁFICO N° 07 Gráfico de la Dimensión Causada por errores de la Organización	57
GRÁFICO N° 08 Gráfico de la Dimensión Causada en el proceso de valuación	58
GRÁFICO N° 09 Gráfico de la Dimensión Causada en el proceso de recuperación del crédito	59
GRÁFICO N° 10 Gráfico de la Dimensión Causada por efectos exógenos	60
GRÁFICO N° 11 Gráfico de la Dimensión Causada por el sobre endeudamiento	61
GRÁFICO N° 12 Gráfico de la Variable 2 Nivel de Morosidad	62

Resumen

El presente informe final de investigación tiene por título “El riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Financiera Confianza- Agencia “Centenario” Huancayo 2016”, para su desarrollo se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016?, el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza - Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza- Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.

Para la investigación se utilizó el método científico, siendo el tipo de investigación descriptivo básico, teniendo un diseño investigativo correlacional.

Por otro lado, se trabajó con un total de 20 trabajadores de población, por ser pequeña la población esta se constituye en muestra.

El Instrumento para la obtención de datos es el cuestionario de encuesta.

Palabras claves: Riesgo crediticio, nivel de morosidad

Abstract

This final research report is entitled "The credit risk and the level of delinquency of Financiera Confianza- Agency" Centenario "Huancayo, 2016", for its development the following general problem was written: What is the relationship between credit risk and the level of delinquency of the Financiera Confianza Agency "Centenario" of Huancayo during 2016 ?, the general objective: Determine the relationship between credit risk and the level of delinquency of the Financiera Confianza Agency "Centenario" Huancayo during 2016, the following general hypothesis was raised: There is a direct and significant relationship between credit risk and the level of delinquency of the Financiera Confianza agency "Centenario" Huancayo during 2016.

For the research, the scientific method was used, being the type of basic descriptive research, having a correlational research design.

On the other hand, we worked with a total of 20 workers in the population, because the population is small and this constitutes a sample.

The instrument for obtaining data is the survey questionnaire.

Keywords: Credit risk, delinquency level

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En Latinoamérica las PYMEs constituyen el mayor actor empresarial, pero pese a ser uno de los mayores actores en la economía no cuentan con un apoyo adecuado que promueva su desarrollo y su crecimiento. A nivel mundial se percibe que los entes supervisores están seriamente preocupados por los inconvenientes registrados por las instituciones bancarias: el peligro. Esto como consecuencia a las extensas posiciones de carácter liberalizadora que se emplearon en las instituciones bancarias. En el Estado español el régimen contable de Financieras, define a las instituciones crediticias, como equipos de intermediarios financieros o agente económicos, que atraen dinero de la ciudadanía a cambio de ganancias (intereses), para que luego los mismos se puedan invertir en operaciones crediticias y de esta manera se fomente la continuidad del negocio. Con todo, las instituciones financieras asumen el compromiso de hacer frente al inseguridad de no solvencia de las personas que se prestan dinero. (Toro & Palomo, 2014)

Pero es imaginado a nivel mundial al régimen bancario por el papel que trabaja en la economía. Es así que el desarrollo de las organizaciones bancarias, consistentes y responsables va a consentir que los recursos bancarios se trasladen de modo eficaz desde agentes con exceso a

los con pérdida. De este modo, se hace viable el poder generar un provecho de las posibilidades de empresas y gasto. (Aguilar, 2010)

En los períodos de los años noventa, se causó un esparcimiento de la actividad financiera en el Perú, el cual se reflejó en los niveles agregados, con el incremento de los montos intermediados a través del sistema financiero formal, así como el nivel económico en las familias. Se evalúa que los préstamos del sistema bancario crecieron como porcentaje del PBI en 8% entre el Dos mil tres y Dos mil ocho; en tanto que el porcentaje de familias con créditos se duplicó entre el Dos mil cuatro y Dos mil siete. No obstante, dicha tendencia se revirtió a fines del año Dos mil diez, como resultado de que se redujo la liquidez y se incrementó la morosidad, lo cual se ocasionó por la crisis financiera mundial (SBS, 2014).

De acuerdo a datos de la SBS, entre los años Dos mil siete y Dos mil catorce, la morosidad en el sistema financiero se incrementó cerca del 30%. Dicho contexto ha generado que se ponga mayor atención al menoscabo del atributo de las carteras bancarias y sus diversos factores. (SBS, 2014).

La Financiera Confianza – Agencia Centenario Huancayo implementa la dirección de riesgo crediticio considerando un índice de este peligro al grado de morosidad de la institución; es decir, la simetría de su cartera que está en aptitud de impago, por motivo de que la demora se ha conformado en un motivo transcendental de los problemas que ha padecido este banco. De esta manera, una alta clientela que se demora en sus pagos de sus créditos es un problema grave que enreda tanto la posibilidad de la entidad a plazo largo como la del mismo régimen crediticio.

Toda esta situación a hecho que exista una motivación para la materialización de este estudio expresándose como cuestión primordial la interrelación entre encargo del peligro bancario y grado de demora en el pago de créditos en la Financiera Confianza Huancayo.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

El lugar de la investigación es la ciudad de Huancayo

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación será durante el 2016.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?
- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?
- 5) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

También la investigación tendrá un impacto social a mediano plazo, esto porque la Financiera Confianza – Huancayo es una entidad al servicio de la comunidad de la ciudad de Huancayo, considerando que la expansión del crédito beneficia a la micro y pequeña empresa principalmente. Un nivel bajo de morosidad permite el crecimiento de la empresa y del servicio que ésta presta a la sociedad.

1.4.2. Teórica

Las secuelas del estudio facilitará saber si hay correspondencia entre la gestión de riesgo de la Financiera Confianza – Huancayo y el nivel de la morosidad, ofreciendo indagación acerca la manera como se gestiona el peligro o la inseguridad en todos los aspectos y cómo se genera la morosidad, ya que la Banca posee como acción transcendental la intermediación de caudales, dicha tarea los llamó a que asuman el peligro de la influencia de los préstamos que brindan, el cual se conoce como riesgo crediticio, y está vinculado con elementos que afectan el no cumplimiento de las cancelaciones de los créditos de los consumidores con mora.

Por ello este estudio se demuestra a nivel teórico en este sistema, la cual hará posible que se cuente con aumento de teoría optimizando la toma de decisiones a nivel financiero y de control de riesgos lo cual resultará en impactar los niveles de morosidad.

1.4.3. Metodológica

En este estudio se ha hecho un instrumento para riesgo crediticio y para nivel de morosidad, el cual nos permitirán medir el comportamiento de las variables, los que fueron validados antes de su aplicación. De manera el aporte de este estudio viene a ser el instrumento que podrá ser aplicado en Financieras con características similares a la financiera que esta oportunidad nos facilitó tanto datos como el acceso a la encuesta.

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.

- 2) Determinar la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.
- 3) Determinar la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.
- 4) Determinar relación que existe entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.
- 5) Determinar la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Nacionales

Calderón (2014). Hizo la tesis cuyo título es: La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia sede institucional 2013. Para poseer el Título en administración de empresas en la UNT. Trujillo – Perú.

Teniendo en consideración que se encontró que en la financiera materia de investigación se aumentaron las distribuciones en un 34.95% iniciándose en enero hasta diciembre del año 2013; asimismo la cuantía de consumidores de créditos en lo que se refiere a la escala de morosidad empezó el año 2013 con un 1.84%, pero todo esto aumentó en meses posteriores logrando hasta un 2.44% y finalizando el 2013 la morosidad disminuyó a un 1.87%. Con referencia a estas secuelas en su mayoría, o sea más del 50% de los investigadores de crédito aprecian como excelente la gestión de inseguridades peligro (riesgos) y el resto reflexiona que la gestión estuvo normal.

Castañeda & Tamayo (2013). Confeccionó la tesis cuyo título: La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de La Agencia Real Plaza - Caja Municipal de

Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 -2012. Para poseer el Título de Contador. Trujillo – Perú.
Donde el diseño fue de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo.

Concluyendo que por el contexto de la morosidad no se han conseguido las metas en la Agencia Real Plaza, debido a que las distribuciones redujeron, igualmente los abastecimientos y por ello las ganancias es mínima. La influencia negativa impactó las visualizaciones para alcanzar las metas y los fines, y se aumentaron los abastecimientos, la clientela morosa las refinanciaciones y las utilidades o ganancias bajó e incrementó la clientela con peligro o inseguridad (riesgo) de menoscabo y merma de activos.

Huertas (2015). En la tesis cuyo título es: La colocación de Créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014. Para conseguir el Título de Economista en la USMP. Lima – Perú.

En conclusión, que cuando se agarra solamente el índice “Mora” no contamos con bastantes informaciones para examinar el peligro crediticio, pues no reflexiona los abastecimientos en la valoración crediticia, nunca se posee la cantidad exacta de días impagos de los tardosos y si el préstamo es micronegocio, particular. Toda Organización Bancaria logra ceder o transferir su clientela morosa para la disminución de este índice o porcentaje.

Coral (2010). En su tesis: Análisis Econométrico de la morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004 - julio 2009. Para poseer el Título de Economista en la Universidad de Piura. Perú.

Concluyó que sí hay un nivel de morosidad en la institución financiera, todo esto puede se corrige en el caso de que el Directiva reflexiona un enfoque al porvenir. Si bien es cierto que es excelente las motivaciones por los Administradores de instalar más préstamos, entonces con ello deben ser garantes en la búsqueda y recobro de los propios. Repetidamente las

organizaciones bancarias poseen como medida para los salarios de los investigadores de crédito una porción fija y la otra es un bono agregado si es que alcanzan a los objetivos y fines diseñados, pero, esto consigue hacer algo en contra y menoscabo de la organización empresarial, pues la imposición puede crear que se instalen créditos deficientemente valorados.

Del Carpio (2015). En su tesis: Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote. Para optar el Título Contador Público. Perú.

Se concluyó que se usó el porcentaje de morosidad para conocer en qué cantidad impacta esta ratio a partir del año 2011 al año 2014. Posteriormente haciendo la comparación de las secuelas de los porcentajes de morosidad en los pagos crediticios para el año 2011 la morosidad crediticia hubo 8.92%, el 2013 y 14.30% y el año 2014 redujo hasta obtener a un 15.41%.

Internacionales

Morales (2012). En su tesis cuyo título es: La dirección y gestión del riesgo de crédito en la clientela de gasto de una Organización Financiera. Anterior a dársele el Título Profesional de Contadora Pública en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Concluyendo que, si una Organización financiera no alcanza poseer un control conveniente en sus grados de morosidad, ocurre que se acrecientan los costes de operatividad, lo que acarrea como resultado el no lograr dar mayor facilidad a sus consumidores y por ello disminuye su grado competidor. Pues el peligro de los créditos se deriva a los consumidores crediticios, los propios que son afectados con grandes tasas de interés bancario. Es beneficioso entonces tener un esquema para evaluar el número de la clientela de la manera efectiva y así advertir la demasía de morosidad.

Martínez (2013). En su estudio cuyo título es: Gestión de riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad. Universidad de Valladolid. Valladolid – España.

Habiendo hallado que si se administra correctamente el recobro de créditos y todavía se requiere que se inhabiliten o invaliden los créditos anticipadamente, todo esto influirá de modo positivo en la disminución de los activos no productores y por ello las consecuencias. El general de los créditos de una organización bancaria debe tener un apoyo o inseguridad crediticia. De esta manera, se posee que descender la morosidad, pues se entiende una suposición de un coste agregado para la organización bancaria. Los abastecimientos deben ser reguladas, pues serán insuficientes para arrojarse las mermas que se proporcionan en caso que la morosidad sea eminente y en ciertos casos no se consigue recobrar el crédito.

Brazueta & Escobar (2012). Hicieron la tesis: Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga del 01 de enero al 31 de julio del año 2010. Para Optar el Título de Ingeniera en Contabilidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi C.P.A. Ecuador.

Concluyendo que hay insuficiencia de conocimiento por los recursos humanos de la cooperativa sobre los favores de la labor en conjunto para bajar los peligros o riesgos que dañifican a la propia, es fundamental se tome conciencia de la jerarquía de tener con un peligro crediticio. Cuando coexiste gran cuantía de créditos rendidos toda la Cooperativa es afectada debido a que la falta de pago de los iguales puede acarrear resultados la quiebra de la Organización Financiera. Al final, pese a la falta de una planificación de modo adecuado el riesgo de carácter crediticio, el nivel de clasificación es correcto y los trabajadores se hallan correctamente capacitado, pues coge invariable adiestramiento.

Cruz (2013). Confeccionó la tesis cuyo título es: Gestión del riesgo bancario en el contexto argentino - Análisis de la coyuntura del sector de las normas de Basilea. Para obtener al grado académico de Maestro en la Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Concluyéndose que el mercado bancario es invariable. La escala de exhibición de las organizaciones financieras es escasa. Las Cajas de ahorro han desarrollado de modo notable debido a los almacenes. En el asunto global relacionado a la bancarización, la nación se halla tardo. Sobre las reglas de Basilea (La estimación de los requerimientos minúsculos de capital, el procedimiento de inspección de la administración de los caudales convenientes, el orden de mercado), son un instrumento ventajoso, no tanto para el contexto actual.

2.2. Bases Teóricas o científicas

2.2.1. *Riesgo crediticio*

Se trata del peligro de menoscabos por motivo de que los prestatarios no cumplan con realizar sus pagos a tiempo o riesgo de contraparte, así como contractuales con los Bancos. Este nace de las diversas operaciones de préstamos directos de los Bancos y de las actividades como financiar, invertir y negociar en virtud de las que las contra partes asumen el compromiso de cumplir con re embolsos y otras obligaciones a la entidad bancaria. El riesgo crediticio necesita que se establezca una cultura pertinente. Por tanto, los manejos de riesgo, así como las herramientas de administración de riesgo clave son factores relevantes para que se genere esta cultura. Tanto el Comité Ejecutivo, el Comité de Riesgo, así como la Junta Directiva revisan y dan su aprobación cada año acerca de las estrategias y políticas de riesgo de crédito del Banco. (Ticse Quispe, 2015).

La exposición de los riesgos crediticios a nivel comercial y corporativo se divide por grupos de inversión que dominan en la nación, y los términos de riesgo para otorgar créditos están

sometidos a una revisión y conformidad de la Junta cada año. Las metas para gestionar las carteras, así como diversificar los riesgos son elementos base para fijar dichos límites.

Dentro de los límites que se aprueban por la Junta, están aquellos que se determinan para los prestatarios individuales en base a patrones crediticios establecidos, así como para los diversos sectores y de acuerdo a los tipos de crédito con el objetivo de que se garantice que los Bancos no solo se dirijan a un solo tipo de clientes, ni un solo sector o zona geográfica.

“En los procesos de gestión de la cartera, los préstamos pueden ser objeto de sindicación con el objetivo que disminuyan los riesgos debido a los préstamos que se otorgan a sola firma. Para cierto segmento de la cartera crediticia se consideran derivados del crédito para menguar los riesgos, así como existe la posibilidad real de vender la cartera de créditos de forma selectiva”.

“Los departamentos de servicios financieros y Gestión de riesgo total efectúan evaluaciones de forma regular de los diferentes segmentos de las carteras crediticias en toda la entidad para examinar si la tendencia económica o sucesos precisos podrían resultar en el rendimiento de la cartera y decidir si deben adoptarse medidas correctivas”.

“Entre dichas evaluaciones se hallan las que se llevan a cabo para evaluar los determinantes de riesgos en ciertas empresas y países. Los resultados de dichas evaluaciones deben comunicarse al Comité de Políticas de riesgo y si es necesario a la Junta”. (Garate Rios, 2016)

La finalidad de las estrategias de riesgo crediticio es que se asegure que se puedan definir bien el mercado objetivo y la oferta de productos bancarios, tanto a nivel de las instituciones como de sus líneas de negocio. Las políticas y el marco de gestión del riesgo crediticio determinan, entre otros, los límites totales que necesitan que las solicitudes crediticias se puedan someter a

la aprobación de la Junta; y la exposición general y la exposición al riesgo por créditos a sola firma que deben informarse a la Junta. (Elizondo, 2003)

Las normativas y lineamientos para gestionar el riesgo crediticio se desarrollan por Gestión de Riesgo Global y determinan las estructuras para calificar los riesgos de crédito, así como estimaciones paramétricas, el personal encargado para brindar los créditos, los cálculos de las reservas en caso de pérdidas, así como las autorizaciones del registro de los créditos, así como pérdidas totales. (Elizondo, 2003).

A. Medición del riesgo

Los regímenes de valoración o evaluación de riesgo poseen por meta ayudar los cálculos paramétricos fundamental del riesgo de créditos para calcular esto y el peligro del arreglo. Las medidas de peligro posibilidad de no cumplimiento, seguridad del quebranto en caso de no cumplimiento y exhibición al causarse el no cumplimiento están delineados para el cumplimiento con metas de nitidez y probabilidad de duplicado propensas a avalar en requisitos de cesión de créditos y reglas minúsculas para la autorización de empréstitos en relación de las evaluaciones de los créditos. Estas cuantificaciones parte parte completa de los procesos de la institución que comprenden el gobierno, la administración de riesgos y el sistema o régimen de control, y se utilizan para diferentes apreciaciones endógenas del riesgo de créditos. (IPEA, febrero 2014)

El régimen de evaluación del riesgo de créditos, cuyo fin es aseverar que:

- Los métodos de valoración del riesgo bancario se delinee de manera adecuada, se aprueben de modo autónomo y se inspeccionen regularmente;
- Los procedimientos de confirmación y reconocimiento coloquen a tentativa de manera efectiva el procedimientos de esbozo y progreso.

Los métodos de valoración del riesgo de los créditos se inspeccionan y aprueban mínimamente cada año. Las oficinas de Gestión de Riesgo Integral son garantes del esquema y progreso, la revalidación y el reconocimiento, son autónomos de las oficinas de transacciones garantes de la reproducción de actividades crediticias. También, dentro de la ocupación de Gestión de Riesgo Integral, son autónomos de las oficinas comisionadas del asentimiento de las apreciaciones de riesgo y del consentimiento de créditos. (Garate Rios, 2016)

Se califican todos los petitorios asociados con créditos productivos y asociados en relación a las exhibiciones que éstos personifican, con la finalidad de avalar adecuadamente valoración, y activa administración de los peligros. Entre los elementos fundamentales estimados en esta calificación se circunscriben:

- La admisión del deudor;
- Sus saldos bancarios presentes y pronosticados y sus estadísticas crediticias;
- La sección en el que realiza sus labores;
- La tendencia económica;
- Los riesgos geo políticos.

De acuerdo a esta gestión se designa una calificación de riesgo a los prestatarios o contra parte precisos, utilizando los sistemas con que califica el Banco. (Bulnes, 1989)

Asimismo, se designan calificaciones de riesgo individuales a nivel de servicios financieros considerando otros elementos que puede afectar los montos de la pérdida en caso de que los clientes no paguen a tiempo, tal como las garantías, las prioridades del derecho, el sistema, los plazos de vencimientos y otras maneras de mitigar los riesgos crediticios. Las garantías por lo general se dan en formas de cargos sobre inventarios, cuentas por cobrar, bienes inmuebles, así como activos que operan en el caso de los clientes de nivel corporativo o comercial operaciones de re compra u otros. (Bulnes, 1989)

Diferentes modos de disminución del riesgo de los créditos incluyen avales de terceras personas y, en los casos de las formas de crédito en herramientas derivadas, acuerdos de compensación de restos de saldos. (López & Gonzáles, 2007)

Se dan evaluaciones de riesgo endógenos al prestador y al servicio cuando se da una autorización de un servicio cualquiera por vez primera, las que se vuelven a evaluar, de ser indispensable, en forma rápida y armoniosa en función de las variaciones en la situación financiera o en función de requerimientos comerciales de los clientes. La reevaluación es un procedimiento constante que se realiza en función de las variaciones globales en la economía, las situaciones específicas del sector económico, y los peligros cuando hay casos de nuevas proyecciones de carácter financiero, las resultas financieras por épocas intermedias y los avisos de forma extraordinaria. Los que forman el grupo de Gestión de Riesgo Total son quienes deciden al final sobre las evaluaciones de riesgo en forma interna. Las evaluaciones de riesgo endógenas también se valoran como parte de la toma de decisiones los prestatarios específicamente del Banco, como decisiones temporales para mantener niveles de acuerdo a las diferentes formas de evaluaciones crediticias. Los límites a prestatarios del Banco es más bajo para los prestatarios de mucho peligro que para los de poco riesgo. (Ticse Quispe, 2015)

Por otro lado, se usa un diseño de ganancia sobre el capital ajustado en relación de la incertidumbre para avalar que el cliente ofrezcan un crecimiento económico estandarizado para una incertidumbre determinada. Para el número de créditos asociados y los inmensos prestatarios de la Banca Internacional. (Elizondo, 2003)

Entonces, la exposición a incertidumbres de créditos individuales revisada en forma regular por las oficinas de diferentes tipos de negocios y el grupo de Gestión de Incertidumbre Total para encontrar huellas de deterioro. Aparte de ello, cada año se realiza un estudio de incertidumbre de cada prestatario, y con frecuencia en los casos de prestatarios con

incertidumbres altos. Si la Dirección de una cuenta se necesita de especialistas en refinanciamientos y reestructuraciones, se traslada a especialistas de cuentas para su análisis supervisado.

B. Productos negociados

Son operaciones con herramientas derivadas, moneda extranjera, productos indispensables, acuerdos de recompra y acuerdos de recompra al revés, y actos de préstamos de títulos valores dados y recepcionados. La incertidumbre crediticia que implican los bienes negociados es imposible de determinar con exactitud al inicio, ya que durante el período de una operación el valor en moneda extranjera(dólares) de la obligatoriedad de la otra parte con el Banco se ve perjudicado por variaciones en los mercados de capital (por ejemplo, en las bolsas de valores donde se compran y venden acciones). El Banco adquiere los créditos que causan las operaciones con bienes negociados con base en su valor justo de actualidad y una característica adicional que da cuenta de las variaciones futuras en su valor de mercado. (Garate Rios, 2016)

La incertidumbre crediticia relacionado a los efectos transados se conduce con el propio procedimiento de compra o apropiación de crédito que se realiza en las diferentes acciones de empréstito. La Financiera debe calcular la incertidumbre crediticia causado por dichos actos más la incertidumbre crediticia relacionado a las sistematizaciones con bienes transados con la otra parte indicada. (IPEA, febrero 2014)

De la misma manera también se esgrimen tecnologías de disminución de crédito que se realiza con el resarcimiento de saldos y la elaboración de cauciones, que se debe tener en consideración en la medición de la exhibición a la incertidumbre de créditos de ambas partes. A parte de esto utiliza un acuerdo experto de resarcimiento de saldos que facilita la terminación neta en total de todas las sistematizaciones respaldadas por el acuerdo en caso de no cumplir o finalización anticipada. Los acuerdos plasmados en tratados de caución con ambas partes consienten

cambiar la parte requerida si la exhibición global sin caución a importe de mercado supera las limitaciones acordadas. (Bulnes, 1989)

Un diseño bastante utilizado por la Banca Internacional es el de las carteras de clientes que es una metodología desarrollada fundamentado en evaluaciones endógenas, esto se deriva del Convenio de Basilea II para ver las exigencias de capital minúsculo en sus clientelas fundamentales, EE.UU. y países de Europa, donde las medidas de incertidumbre para hacer esta medición se incluye la supuesta posibilidad de no cumplimiento, la grave situación de la menoscabo en caso de no cumplir y la exhibición ante los demás al generarse el no cumplimiento.

Estos 3 parámetros se calculan basados en anotaciones históricas de la Financiera e informes exógenos aprovechables, y se renuevan de modo regular. También, a los cálculos derivados con reseñas históricas se les forman arreglos metódicos, acorde al cuadro del Pacto de Basilea II y las Anotaciones de Ejecución Endógena de la OSIF. Estos convenios metódicos reúnen las obligaciones relacionadas a: (i) el cálculo a plazo largo de la PI, que requiere que este cálculo piense la práctica promedio de no cumplimiento en el interior de una mezcla lógica de años de mucho y poco no cumplimiento del período económico;

C. Préstamos al consumidor

Los procesos para tomar decisiones acerca de los préstamos a los consumidores y a empresas pequeñas, tiene la finalidad de que se garantice una valoración eficiente, adecuada aprobación, y también supervisar y gestionar los riesgos crediticios. Por tanto, las determinaciones para otorgar préstamos de consumo tienen como indicador las calificaciones de riesgos, las cuales se generan al emplear diseños de puntajes de predicción de créditos. Toda solicitud de crédito personal se procesa mediante un software informático que es pertenencia de la empresa. Todo

método para brindar, así como para gestionar los préstamos otorgados tienen un diseño que garantiza el identificar temprano créditos que podrían ocasionar problemas. (Scotiabank, 2014)

Los Bancos consideran que una perspectiva que se centre en el cliente, lo cual otorga una más óptima valoración de peligro o inseguridad que los puntos de vista fundamentados en productos, y por ello deben otorgar a pocas mermas por empréstitos. La programación de transferencia computa la cantidad óptima de compromiso para el que se admite el consumidor de créditos. Eso les consiente a los consumidores de créditos escoger los bienes que compensan todas sus insuficiencias de crédito. Banco Mundial emplea una orientación análoga de modos de riesgos, entrega de clientelas, y está trasladando hacia un punto de vista centralista en el consumidor de créditos. (Scotiabank, 2014)

Todas estas variaciones a evaluaciones de crédito y sistemas son realizadas por las oficinas de riesgo en los lineamientos empresariales, y son sometidos al gobierno, la inspección y el asentimiento en postrimera instancia del conjunto de Encargo de Riesgo Integral. Los ejemplos y medidas de riesgo están sometidos a la ratificación y reconocimiento incesante por el grupo. El procedimiento de reconocimiento contiene que se envíen a la Comisión Principal de Crédito conveniente para su asentimiento. La cartera de empréstitos al comprador de servicios crediticios se inspecciona mes a mes para comprobar las propensiones iniciales sobre el atributo del préstamo.

D. Calificación de riesgos

El Sistema con que cuenta el Banco para calificar los riesgos se orienta a los prestatarios. Luego se determina una calificación de acuerdo a cuan expuesto se encuentre determinado crédito personal, en base al antecedente crediticio de los mismos. El sistema para calificar los riesgos está automatizado y de esta forma la entidad bancaria evalúa cuan solventes son sus clientes. Este procedimiento es un aporte relevante de los riesgos y hace posible que se calcule de una

manera adecuada y congruente la probabilidad de incumplimiento y la pérdida, así como identificar y manejar oportunamente los préstamos problemáticos. (IPEA, febrero 2014)

De este modo vemos que el sistema de calificación de riesgo se somete a una revisión anual en la que se evalúan frecuentemente componentes específicos, con mayor detalle si se detecta un deterioro importante en una cartera o en el desempeño relacionado con un puntaje crediticio. Las validaciones de los modelos de riesgos son independientes de las áreas responsables del desarrollo y la aplicación de los sistemas de calificación, con la finalidad de garantizar su autonomía y eficacia.

E. Dimensiones de Riesgo Crediticio

El Comité de Básica con la finalidad de que quienes supervisan las entidades financieras y bancarias estén atentos a promover prácticas para gestionar el riesgo crediticio, desarrolló principios que se pueden aplicar en las mismas y asimismo deben aplicarse en toda labor donde los riesgos de créditos se encuentren presentes. (Del Carpio, 2015)

Dichos principios están precisamente en las siguientes áreas:

- a) Determinar un plan apropiado para la incertidumbre de Crédito.
- Principio 1: El directorio debe revisar en forma periódica la estrategia para la incertidumbre de crédito. El diseño de la táctica debe diagnosticar la paciencia de la entidad para con la incertidumbre y el grado de la ganancia que aguarda llegar al ser incluido en varias incertidumbres de crédito.
- Principio 2: La gerencia debe ser garante para la elaboración de la táctica de la incertidumbre de crédito que dio luz verde por el gobierno. Estos procedimientos deben

incluir la incertidumbre de crédito, a escala de créditos personales como de la total clientela comprendida o incluida.

- Principio 3: Las Financieras deben verificar la incertidumbre de crédito. Asimismo, deben escudriñar que las incertidumbres de créditos que sean nuevos estén enganchados a procesos y controles pertinentes y que sean aprobados anticipadamente por el directorio.

b) Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito.

- Principio 4: Las instituciones financieras tiene que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos créditos deben incluir un entendimiento completo del prestatario o contraparte, así como del propósito y estructura del crédito y su fuente de repago.

- Principio 5: Los establecimientos bancarios deben instituir limitantes totales de crédito a escala individual de deudores, así como de conjuntos de contrapartes afines que añadan en un modo comparativo y de bastante importancia de variados modelos de exhibiciones, en los negocios de valores, así como la anotación el libro contable (balance).

Principio 6: Las entidades dedicadas a a actividades financieras deben certificar créditos nuevos y actualizar créditos existentes.

- Principio 7: Los acrecentamientos sin excepción de crédito deben franquear por el tamiz de examen de inseguridad...

b) Usar un procedimiento adecuado para la administración.

- Principio 8: La Banca Financiera deben tener un sistema para la detección de carteras con incertidumbre.

- Principio 9: Los Bancos deben tener un sistema para manejar la condición de créditos personales.
 - Principio 10: Los Bancos y Oficinas crediticias deben usar sistemas de calificación interna del riesgo manejar dicha incertidumbre de crédito inherente dentro y fuera de las actividades del balance general.
 - Principio 11: las entidades financieras tienen que contar con sistema de información y herramientas para realizar análisis, los cuales hagan accesible que la Gerencia mida el riesgo crediticio.
 - Principio 12: las entidades financieras deben contar con un sistema que permita realizar el control del componente y calidad de la cartera crediticia.
 - Principio 13: las entidades financieras deben considerar los cambios que pueden darse a futuro al evaluar los créditos personales, así como sus carteras de créditos y evaluar la exposición al riesgo de estas.
- d) Control adecuado de incertidumbre de crédito.
- Principio 14: La Banca Financiera deben crear un sistema de revisión diaria de créditos.
 - Principio 15: La Banca Financiera debe garantizar que la función de administrar adecuadamente los créditos. Las instituciones financieras deben crear controles internos para asegurar, una forma oportuna al nivel gerencial indicado.
- e) El Rol de los supervisores
- Principio 17: Deben sugerir que las instituciones financieras tengan un mecanismo efectivo para verificar la incertidumbre crediticia Los supervisores asimismo deben

pensar en el establecimiento de parámetros prudenciales para disminuir las exposiciones que tengan las entidades financieras en un solo prestatario o por grupos.

2.2.2. Nivel de morosidad

Es el retardo del cumplimiento de la obligación crediticia, y se considera morosa al deudor porque éste demora demasiado para pagar su obligación crediticia. Desde otro punto analítico la mora del deudor de por sí, no es una suposición de no cumplimiento definitivo de la obligación, sino un cumplimiento un poco tarde de la obligación. Lo que creará devengados e intereses moratorios. (Roldan, 2016)

A. Porcentaje de morosidad

El porcentaje de morosidad o El Índice de Morosidad (IMOR). Es uno de los indicadores más usados como medida de incertidumbre o amenaza de falta de pago de una cartera crediticia, el cual se cataloga como dominada cuando los conocidos son señalados en concurrencia mercantil en los plazos acordados inicialmente, teniendo en consideración los términos y acondicionamientos acordados en la ordenación establecida. (Lawrence, 2007)

Para ordenar y establecer los créditos como si ya hubiesen vencido, se requieren 30 días o más de 30 días de que hayan vencido; para los denominados revolventes crediticios, 60 días, y para las deudas o prestaciones para vivienda, 90 días. (Lawrence, 2007)

B. El aplicar la cartera vencida, también se conoce como castigo, lo cual se define como cancelar el crédito al existir suficientes evidencias de que el mismo no ha podido recuperarse. El Banco refleja estas aplicaciones en sus estados financieros haciendo uso de reservas que se constituyeron con antelación. (Roldan, 2016)

C. El que se lleve a cabo dicho castigo depende del análisis que efectúe cada entidad financiera, es decir no existe una regla general. Otros movimientos que deben

considerarse para realizar los cálculos son: compra y venta de carteras vencidas y ajustes cambiarios para créditos otorgados en otras monedas. (Roldan, 2016)

D. Es así que el saldo total de las carteras vencida se calcula como el saldo inicial más el traspaso neto, menos las recuperaciones y aplicaciones más otros ajustes. Dichos movimientos hacen que el índice de cartera morosa se conforme como una medida difícil de interpretar. Si el índice de morosidad disminuye ello no conlleva de manera necesaria que el riesgo crediticio disminuya. Asimismo, si el índice de morosidad se eleva no necesariamente el riesgo crediticio está muy elevado.

E. Tipos de morosos

Según Del Carpio (2015) podemos clasificar a los morosos como siguen:

a) Los Morosos Intencionales: Se llama así a aquellos que pueden pagar y aun así no lo quieren hacer es decir actualmente y aunque tienen el dinero para realizar sus pagos no lo quieren hacer. Y aún pretenden hacerse más prestamos con el fin de estafar a diversas entidades

Es así que podemos dividir a los morosos en 2 sub grupos:

Quienes cancelan sus deudas a pesar de que se demoran en hacerlo y los morosos que no tienen la intención de cancelar sus pagos y no lo hacen por lo que las entidades financieras deben hacer uso de medios legales.

b) Los Morosos Fortuitos: Son aquellos que por diversas situaciones inesperadas no pueden realizar sus pagos, empero tienen la intención de hacerlo, por tanto, las entidades financieras pueden darles un plazo mayor a través de refinanciamientos, por ejemplo, para que logren finiquitar sus deudas.

- c) Los morosos Desorganizados: Pueden pagar sus deudas, pero no se han organizado debidamente para estar atentos a cuanto deben pagar y las fechas de vencimiento. Dichos prestatarios no tienen una mala voluntad, así que los analistas de crédito pueden asesorarles de manera que les concienticen a ser más responsables.
- d) Los morosos Negligentes: No asumen sus pagos con responsabilidad ni controlan sus gastos con efectividad, lo cual les lleva a situaciones difíciles.
- e) Los Morosos Circunstanciales: Por motivo de litigios no pueden realizar sus pagos a tiempo.

F. Dimensiones de nivel de morosidad

A continuación, consideramos las dimensiones: del nivel de morosidad. (Del Carpio, 2015)

- a) Mora ocasionada por equivocaciones de la Entidad
 - Porque tienen poca o nada de claridad en sus políticas crediticias.
 - Pueden ser tentados a aumentar la cartera de créditos en tiempos breves para un logro de más óptimos resultados a nivel económico y financiero, lo cual genera presión en el personal para que se incrementen sus objetivos de colocaciones.
 - Falta de organización, en lo que respecta a que cada colaborador tenga en claro cuál es su función y que responsabilidades conlleva la misma, lo cual puede originar errores al momento de otorgar los créditos.
 - Carecer de disciplina para dar cumplimiento a la normativa interna, lo cual se puede dar por motivos de lazos amicales entre compañeros de trabajo y de esta manera se impide que se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes.
 - No tener conocimiento suficiente de las cualidades y requerimiento del mercado de las micro empresas, pues muchas entidades elaboran sus estrategias de trabajos basados en

su sistema organizacional, pero dejando de lado las necesidades a suplir que tienen los micro empresarios.

- Carecer de tecnologías crediticias adecuadas para suplir las necesidades de las pequeñas y micro empresas.
 - Carecer de programas para capacitar y entrenar al personal de la entidad.
 - Es importante que el servicio y la calidad de información que se brinde a los clientes sea la mejor acerca de sus responsabilidades como prestatario y cuáles serían las medidas a tomar en caso de incumplir sus pagos, de esta manera el cliente no se afectará y tampoco la entidad financiera. Esta es una manera de prevenir la morosidad.
- b) Mora originada en los procesos de Evaluación
- Créditos que se evalúan y aprueban basándose solo en las garantías que se presentan
 - Créditos que se aprueban a familiares o amigos, solo por dicha condición.
 - Créditos que se aprueban por expectativas optimistas de negocios futuros.
 - Aprobar créditos tomando en cuenta solo las cualidades del micro empresario, pero sin medir su capacidad para pagar el mismo.
 - Poca aptitud para que recopilen o analicen los datos cuantitativos.
 - Poca habilidad para identificar los pasivos de la micro empresa.
 - Falta de ética del personal de evaluación, entre otros.

Asimismo, puede haber errores en la etapa de promocionar los créditos como:

- Otorgar a los clientes información falsa, ante lo cual el cliente puede tomar decisiones inadecuadas.
- c) Mora que se origina en el procesamiento para recuperar el Crédito.
- Falta de información a tiempo acerca de los créditos están en situación de morosidad.
 - Falta de control de las acciones de cobranza.

- Poca aptitud persuasiva para la recuperación recuperar de los créditos.
 - Falta de seguimiento para recuperar los créditos.
 - Falta de presión a clientes en mora por ser amigos o familiares.
 - Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas instituciones.
- d) Mora causada por Factores Exógenos
- Padecimientos o peripecias del financiero o de cierto familiar de éste, que le exige a entretener los recursos de la organización empresarial.
 - Hurtos y mermas probadas de peculio ya sea por la disminución de la petición, por la visión de moderno ofrecimiento, diferenciación de los montos y nuevas variaciones a los cuales el emprendedor o negociante no ha logrado manipular.
 - Deterioro de la economía del país.
- e) Mora causada por el Sobreendeudamiento
- Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

2.3. Marco conceptual

- 1) Financiera. - Es una organización bancaria estatal de trabajos compuestos establecida para provocar el progreso de la microempresa.
- 2) Créditos en Cobranza Judicial. Son los créditos cuyos pagarés se han judicializado por motivo de no haberse realizado sus pagos a tiempo, con la finalidad de que se recuperen.
- 3) Créditos Indirectos. Se trata de las operaciones crediticias fuera de balance por las que la entidad debe asumir los riesgos de crédito si eventualmente el deudor no cumpliera con los pagos frente a terceros. Se toma en cuenta a los avales y carta fianza, entre otros.

- 4) Créditos Re estructurados. Dichos créditos han sido sujetos a reprogramación para prevenir que los prestatarios sigan realizando sus pagos puntualmente, por tanto, se modifican las fechas o el tiempo de pago o ambas.
- 5) Créditos Re financiados. En este caso los créditos se modifican no solo en lo que respecta a los plazos sino también al monto del contrato original, por motivo de que los prestatarios tienen problemas para realizar los pagos del crédito en tiempo oportuno.
- 6) Créditos Vencidos. Son aquellos créditos que no se pagaron o amortizado por los obligados para pagar los créditos en el período. Cuando nos referimos a los créditos asociados, a magnas organizaciones empresariales y a organizaciones empresariales medianas, incumbe al saldo general de los créditos con demora superior a quince días. En los créditos dirigidos a minúsculas organizaciones empresariales y pequeñas empresas, incumbe el resto integral de los créditos con demora superior a treinta días. En los créditos de gasto, hipotecas para casas, alquiler bancario y capitalización de los inmuebles, incumbe a las asignaciones impagas si la demora es superior a treinta días e inferior a noventa días y al resto integral del crédito si la demora prevalece los noventa días.
- 7) Impacto. Los resultados de un acontecimiento; el cual se enuncia en cantidades. Generalmente es expresado en cláusulas bancarias, como mermas bancarias.
- 8) Mora. Significa o quiere decir que la mora se materializa por la falta de pago de los solicitantes crediticios, desde el momento del vencimiento del crédito.
- 9) Morosidad. Se arriba a la morosidad cuando el deudor no consigue efectuar con los plazos de cancelación de su crédito, del capital y los intereses. y otros compromisos bancarios.

- 10) Metas estratégicas. Vienen a ser las metas tácticas trazados por una organización empresarial para que se vigore a corto término y a largo término, la perspectiva de una entidad en mercados determinados.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo durante el 2016.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe relación directa y significativa entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.
- 2) Existe relación directa y significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.
- 3) Existe relación directa y significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.
- 4) Existe relación directa y significativa entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.
- 5) Existe relación directa y significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

Variable 1: Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio se trata del riesgo de pérdidas por motivo de que los prestatarios no cumplan con realizar sus pagos a tiempo o riesgo de contraparte, así como contractuales con los Bancos.

(Ponce & Villanueva, 1998)

Dimensiones:

- Entorno
- Operaciones
- Administración, medición y monitoreo
- Control
- Supervisión

Variable 2: Nivel de morosidad

Es el retardo del cumplimiento de la obligación crediticia, y se considera morosa al deudor porque éste demora demasiado para pagar su obligación crediticia. Lo que creará devengados e intereses moratorios. (Brachfield, 2000)

Dimensiones

- Causada por errores de la organización
- Causada en el proceso de evaluación
- Causada en el momento de recuperación del crédito
- Causada por factores exógenos
- Causada por el sobre endeudamiento

3.3.2. Definición operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 RIESGO CREDITICIO	Es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco (Ponce & Villanueva, 1998)	ENTORNO	Tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito.	ORDINAL
			Ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio	
			Identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades	
		OPERACIONES	Observar criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos.	
			Establecer límites generales de crédito a nivel individual de prestatarios.	
			Proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes	
			Deben ser hechas sobre la base de una unidad de riesgo	
		ADMINISTRACIÓN, MEDICIÓN Y MONITOREO	Deben tener instalado un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.	
			Deben tener un sistema instalado para monitorear la condición de créditos individuales.	
			Deben desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito.	
			Deben tener un sistema de información y técnicas analíticas que le permita a la gerencia medir el riesgo de crédito.	
			Deben tener instalado un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.	
			Deben tener en cuenta los cambios potenciales futuros en las condiciones económicas cuando evalúen los créditos individuales	
			Deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos.	

		CONTROL	<p>Garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes.</p> <p>Las instituciones financieras deben tener instalado un sistema para manejar los problemas.</p>	
		SUPERVISIÓN	Requerir que las instituciones financieras tengan instalado un sistema efectivo para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito.	
VARIABLE 2 NIVEL DE MOROSIDAD	Retraso del cumplimiento de la obligación, y se considera morosa al deudor que se demora en pagar su obligación (Brachfield, 2000)	CAUSADA POR LOS ERRORES DE LA ORGANIZACIÓN	Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.	ORDINAL
			Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos.	
			Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades.	
			Falta de disciplina para hacer cumplir las normas en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas.	
		CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN	Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la institución.	
			Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la institución.	
			Falta de programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución.	
			La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrece la institución.	
			Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.	
			Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.	

		CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	Créditos aprobados en función al optimismo o a expectativas positivas de negocios futuros.	
			Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del cliente	
			Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa	
			Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.	
			Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación.	
			Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.	
		CAUSADA POR FACTORES EXÓGENOS	Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.	
			Falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.	
			Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.	
			Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación del crédito.	
			Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.	
			Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora..	
			Timidez del cobrador para realizar sus funciones.	
			Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas instituciones.	
			Enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa.	
Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta				
CAUSADA POR EL SOBREENDEUDAMIENTO	Situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente su compromisos de pago.			

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

El método general es el método científico, y se refiere a la ciencia (básica y aplicada) como el conjunto de conocimientos universales y relevantes, y que en función de esto nacen ciertas características de importancia, como que se encuentra conformada por leyes universales que forman saberes sistemáticos de la realidad. (Ramírez, 2009).

Y el método básico es descriptivo que es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. (Kerlinger, 1979)

4.2. Tipo de Investigación

Por su finalidad realizada es básica, ya que optimiza el conocimiento y comprensión de los diversos comportamientos a nivel de la sociedad, así también es la base de toda investigación. (Sierra, 1985)

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional, ya que intenta establecer la relación que existe o puede existir entre 2 o más variables, pero sin que se pretenda dar una explicación total del fenómeno estudiado. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010).

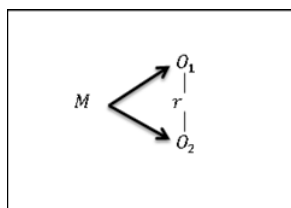
4.4. Diseño de la Investigación

El diseño planteado dentro de la investigación es correlacional, y un estudio no experimental y transversal.

Es correlacional, debido a que siendo un estudio correlacional se busca y hay una relación entre las variables materia de investigación, o sea se tiene que ver el nivel de dicha correlación, en un contexto en singular. Se denomina transversal porque la variable se calculó una sola vez en el tiempo. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010)

La investigación no experimental se trata de todo estudio donde se analiza las variables desde un enfoque teórico y no se manipula las variables. Por ello no hay situaciones o incitaciones a que estén expuestos los sujetos del estudio. Los sujetos son vistos en su ambiente natural, en su medio. Y de corte transversal debido a que se investigará el proceder de las variables con un solo cálculo de ellas. (Kerlinger, 1979)

Esquema del diseño:



Dónde:

M= Muestra:

O1 = Variable 1: Riesgo crediticio

O2 = Variable 2: Nivel de morosidad

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). denominan a la población como la totalidad del contexto estudiado que tienen una particularidad común. De esta forma la población de estudio está formada por el total de mano de obra (20 trabajadores) del área de crédito de la Financiera “Confianza” de la Agencia Centenario.

4.5.2. Muestra censal.

Se utilizó un muestreo por selección.

Ramírez (1997) menciona que la muestra censal es cuando toda la población se considera como muestra, esto sucede cuando la población es pequeña. Entonces si la población es 20 trabajadores por lo tanto la muestra sería 20 trabajadores desde el punto de vista del muestreo censal.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos se hará mediante la encuesta.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a manejarse es el cuestionario.

4.7. Técnicas de Procesamiento de Recolección de Datos

El procesamiento de datos se hizo a través del programa SPSS versión 23, de dónde hallamos los estadísticos descriptivos y la descripción del proceso de la prueba de hipótesis corresponde al análisis estadístico inferencial.

Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes por variables y dimensiones.

Para el análisis inferencial se hará en primer lugar la prueba de normalidad para elegir el estadístico de contraste de hipótesis entre Pearson (si la distribución es normal) y Spearman (si la distribución no es normal).

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

La investigación cumple con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana Los Andes y con la norma internacional de redacción APA versión 6 lo que garantiza la originalidad de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

Los resultados se tabularon en el programa estadístico SPSS obteniendo la Base de datos (Ver Anexo 05) en donde las filas pertenecen a la muestra, las columnas a las preguntas y en medio están los datos tabulados. A partir de ahí se obtuvieron los resultados descriptivos e inferenciales. Los resultados descriptivos muestran la frecuencia y porcentaje del nivel de cada una de las dimensiones (Ver Baremos en el Anexo 6) y los resultados inferenciales corresponden a la contrastación de hipótesis.

5.1.1. Resultados de la Variable 1: Riesgo Crediticio

La variable 1 tiene 5 dimensiones: Entorno, Operaciones, Administración, medición y Monitoreo, Control Y Supervisión

A. Resultados de la Dimensión 1: Entorno

TABLA N° 01

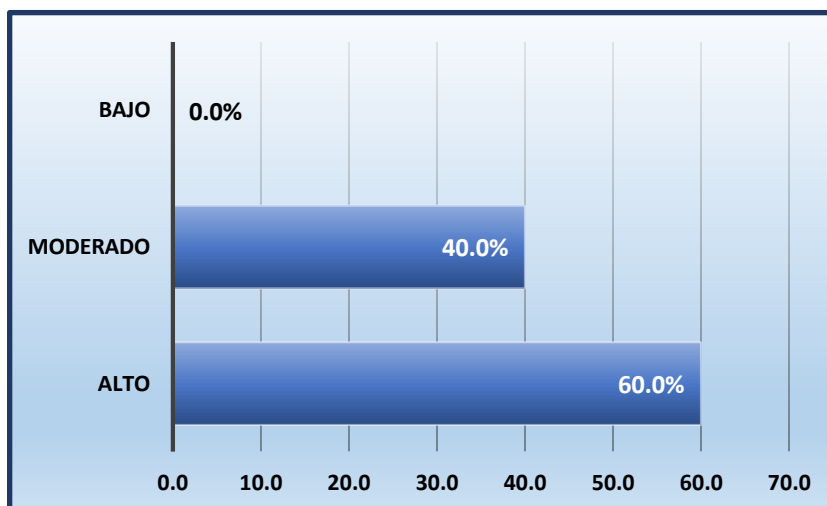
Tabla de la Dimensión Entorno

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	12	60.0
MODERADO	6	40.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo crediticio y nivel de morosidad (Items del 01 al 03) (Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 01

Gráfico de la Dimensión Entorno



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 01

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 01 nos muestran los resultados para la dimensión entorno donde podemos notar que el 60% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en entorno, un 40% moderado y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el entorno es alto (60.00%)

B. Resultados de la Dimensión 2: Operaciones

TABLA N° 02

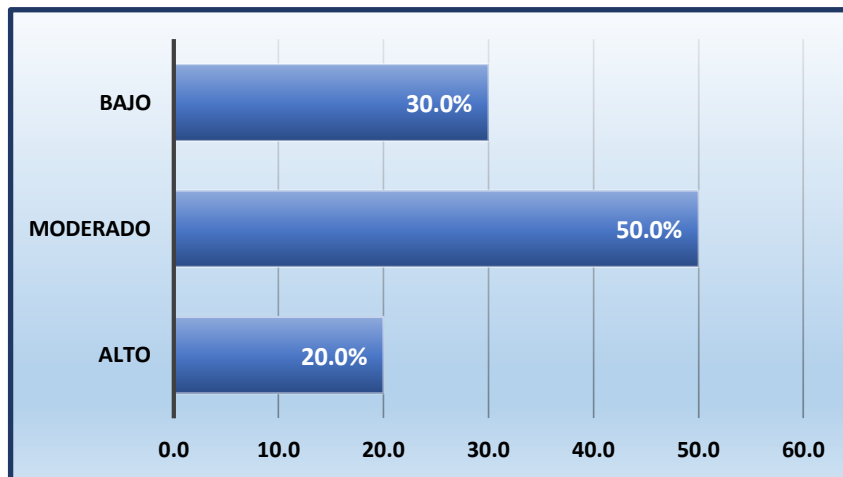
Tabla de la Dimensión Operaciones

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	4	20.0
MODERADO	10	50.0
BAJO	6	30.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 04 al 07) (Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 02

Gráfico de la Dimensión Operaciones



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 02

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 02 nos muestran los resultados para la dimensión operaciones donde podemos notar que el 20% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en operaciones, un 50% moderado y 30.0% bajo.

Por lo que afirma que la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta las operaciones es moderado (50.00%).

C. Resultados de la Dimensión 3: Administración, medición y monitoreo

TABLA N° 03

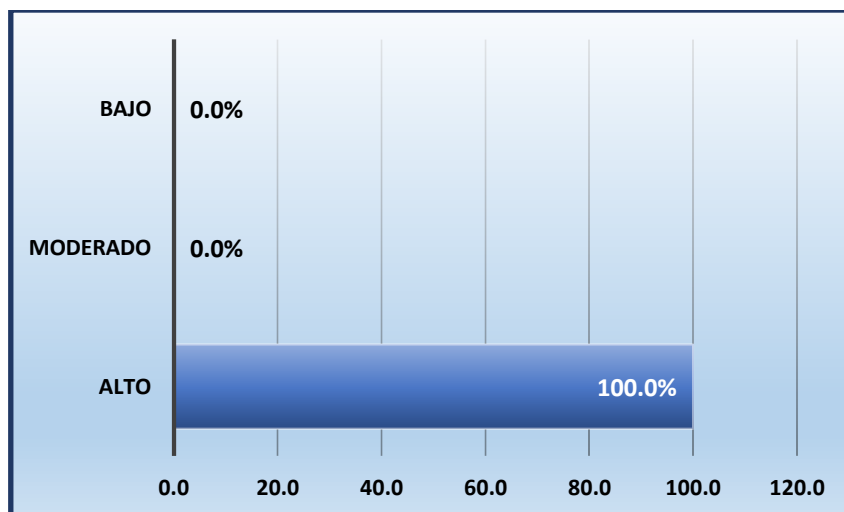
Tabla de la Dimensión Administración, Medición, Monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	20	100.0
MODERADO	0	0.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo crediticio y nivel de morosidad (Items del 08 al 13) (Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 03

Gráfico de la Dimensión Administración, Medición, Monitoreo



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 03

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 03 nos muestran los resultados para la dimensión administración, medición, monitoreo donde podemos notar que el 100% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en administración, medición, monitoreo, un 0.0% moderado y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta la administración, medición, monitoreo es alto (100.00%).

D. Resultados de la Dimensión 4: Control

TABLA N° 04

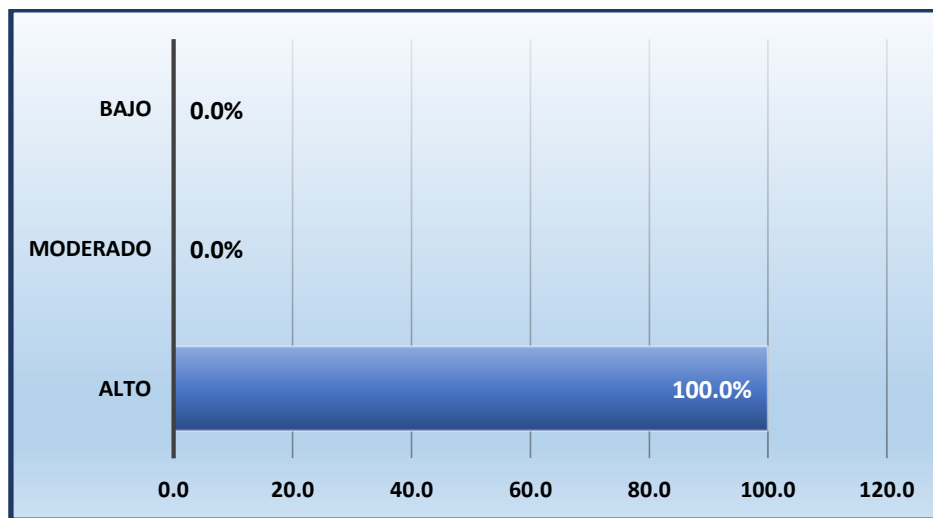
Tabla de la Dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	20	100.0
MODERADO	0	0.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 14 al 16) (Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 04

Gráfico de la Dimensión Control



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 04

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 04 nos muestran los resultados para la dimensión control donde podemos notar que el 100% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en control, un 0.0% moderado y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el control es alto (100.00%).

E. Resultados de la Dimensión 5: Supervisión

TABLA N° 05

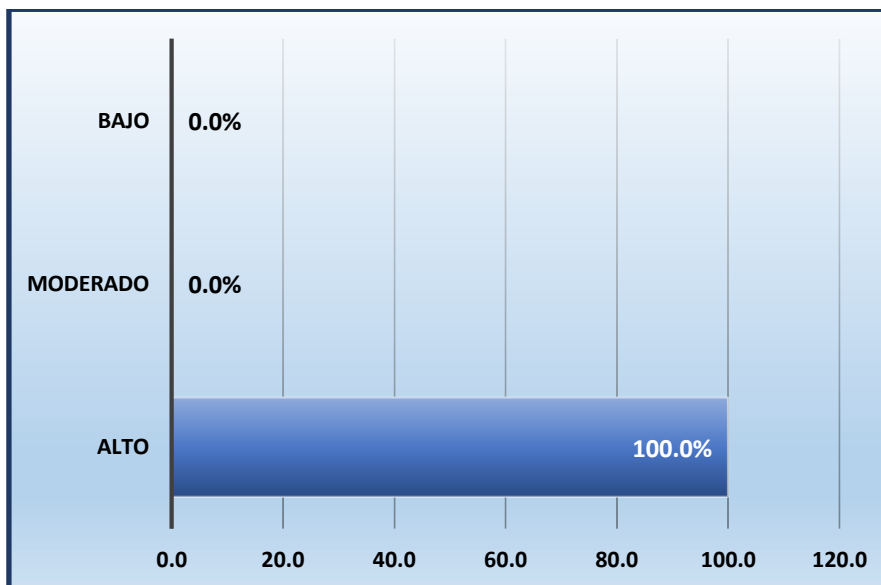
Tabla de la Dimensión Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	20	100.0
MODERADO	0	0.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Item 17)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 05

Gráfico de la Dimensión Supervisión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 05

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 05 nos muestran los resultados para la dimensión supervisión donde podemos notar que el 100% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en supervisión, un 0.0% moderado y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta la supervisión es alto (100.00%).

F. Resultados Riesgo Crediticio

TABLA N° 06

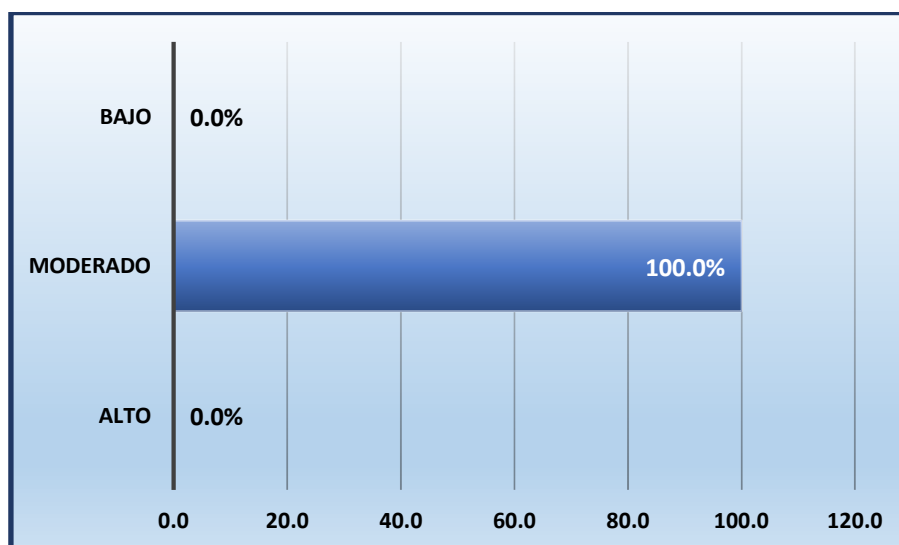
Tabla de la Variable1 – Riesgo Crediticio

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0.0
MODERADO	20	100.0
BAJO	0	0.0
Total	20	0.0

Fuente: Cuestionario de riesgo crediticio y nivel de morosidad (Items del 1 al 17)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 06

Gráfico de la Variable1 – Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 06

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 06 nos muestran los resultados para la variable1 – riesgo crediticio donde podemos notar que el 0.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en riesgo crediticio, un 100.0% moderado y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio es moderado (100.00%).

4.2.1.2. Resultados de la Variable 2: Nivel de morosidad

A. Resultados de la dimensión 1: Causada por errores de la Organización

TABLA N° 07

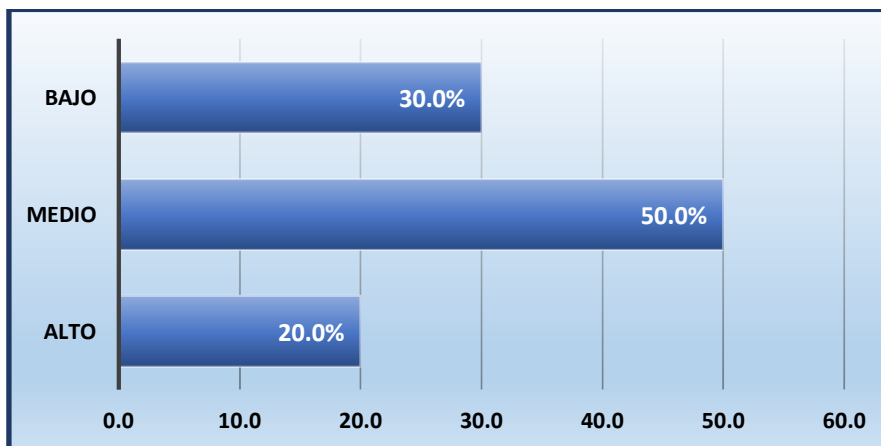
Tabla de la Dimensión Causada por errores de la Organización

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	4	20.0
MEDIO	10	50.0
BAJO	6	30.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 1 al 3)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 07

Gráfico de la Dimensión Causada por errores de la Organización



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 07

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 07 nos muestran los resultados para la dimensión causada por errores de la organización donde podemos notar que el 20.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en esta dimensión, un 50.0% medio y 30.0% bajo.

Por lo que afirma que la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el nivel de morosidad teniendo en cuenta la dimensión causada por errores de la organización es medio (50.00%).

B. Resultados de la dimensión 2: Causada en el proceso de evaluación

TABLA N° 08

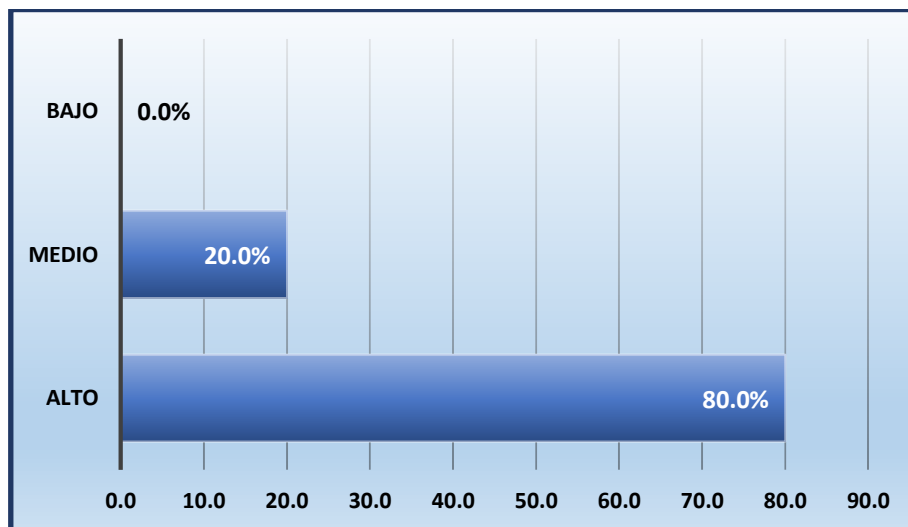
Tabla de la Dimensión Causada en el proceso de valuación

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	16	80.0
MEDIO	4	20.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 4 al 8)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 08

Gráfico de la Dimensión Causada en el proceso de valuación



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 08

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 08 nos muestran los resultados para la dimensión causada en el proceso de valuación donde podemos notar que el 80.0% de los trabajadores opinan que es alto un 20.0% medio y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el nivel de morosidad teniendo en cuenta la dimensión causada en el proceso de valuación es alto (80.00%).

C. Resultados de la dimensión 1: Causada por el proceso de recuperación del crédito

TABLA N° 09

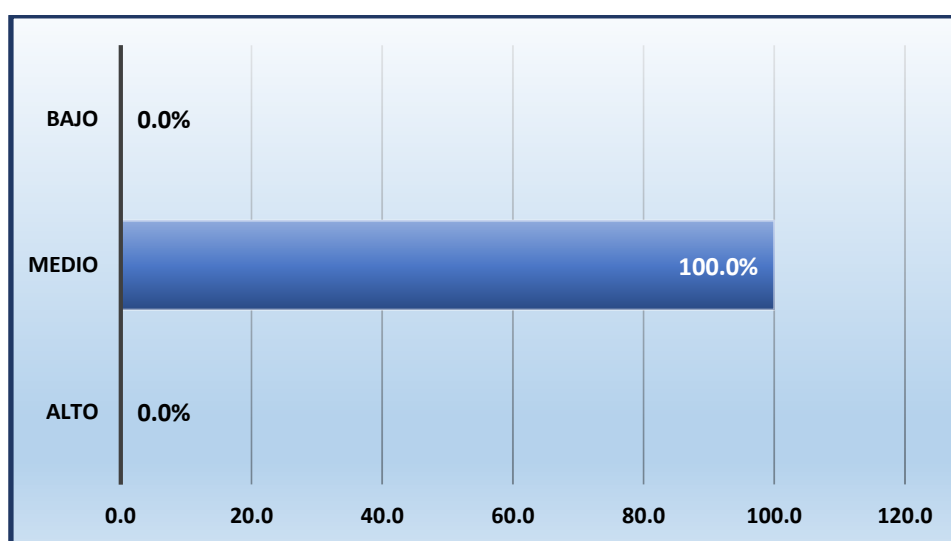
Tabla de la Dimensión Causada en el proceso de recuperación del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0.0
MEDIO	20	100.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 09 al 16)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 09

Gráfico de la Dimensión Causada en el proceso de recuperación del crédito



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 09

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 09 nos muestran los resultados para la dimensión causada en el proceso de recuperación del crédito donde podemos notar que el 0.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en esta dimensión, un 100.0% medio y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que nivel de morosidad teniendo en cuenta la dimensión causada en el proceso de recuperación del crédito es medio (100.00%).

D. Resultados de la dimensión 1: Causada por efectos exógenos

TABLA N° 10

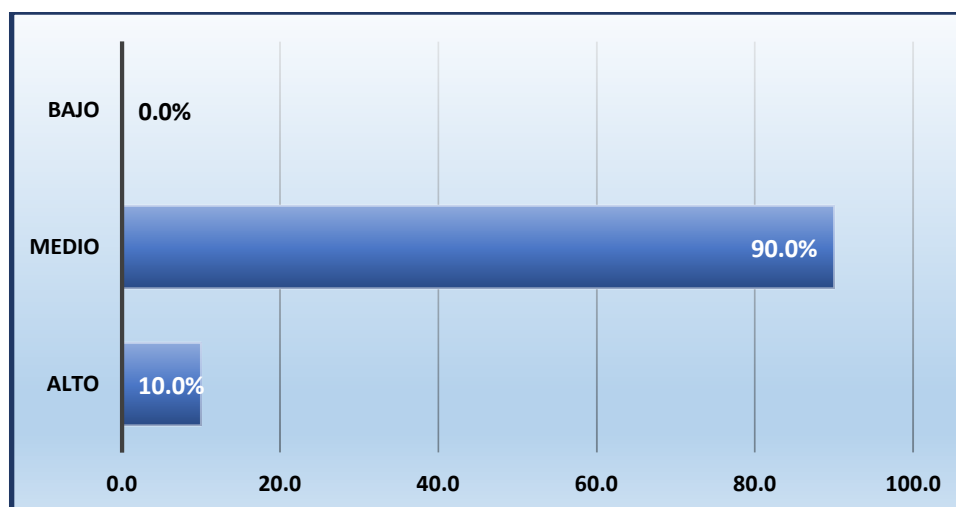
Tabla de la Dimensión Causada por efectos exógenos

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	2	10.0
MEDIO	18	90.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 17 al 26) (Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 10

Gráfico de la Dimensión causada por efectos exógenos



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 10 nos muestran los resultados para la dimensión causada por efectos exógenos donde podemos notar que el 10.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en esta dimensión, un 90.0% medio y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el nivel de morosidad teniendo en cuenta la dimensión causada por efectos exógenos es medio (90.00%).

E. Resultados de la dimensión 1: Causada por el sobre endeudamiento

TABLA N° 11

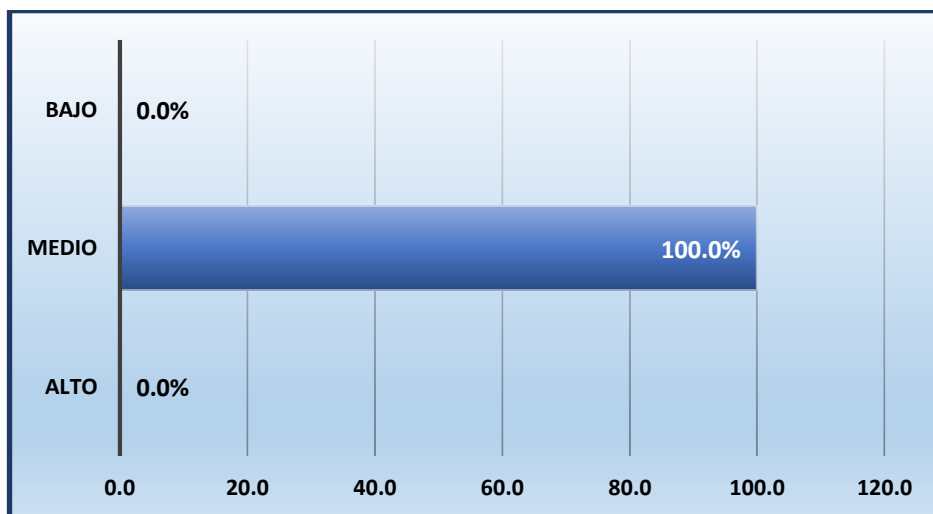
Tabla de la Dimensión Causada por el sobre endeudamiento

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0.0
MEDIO	20	100.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Item 27)
(Ver Anexo 76)

GRÁFICO N° 11

Gráfico de la Dimensión Causada por el sobre endeudamiento



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 11 nos muestran los resultados para la dimensión causada por el sobre endeudamiento donde podemos notar que el 0.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en esta dimensión, un 100.0% medio y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el nivel de morosidad teniendo en cuenta la dimensión causada por el sobre endeudamiento es medio (100.00%).

F. Resultados de Nivel de morosidad

TABLA N° 12

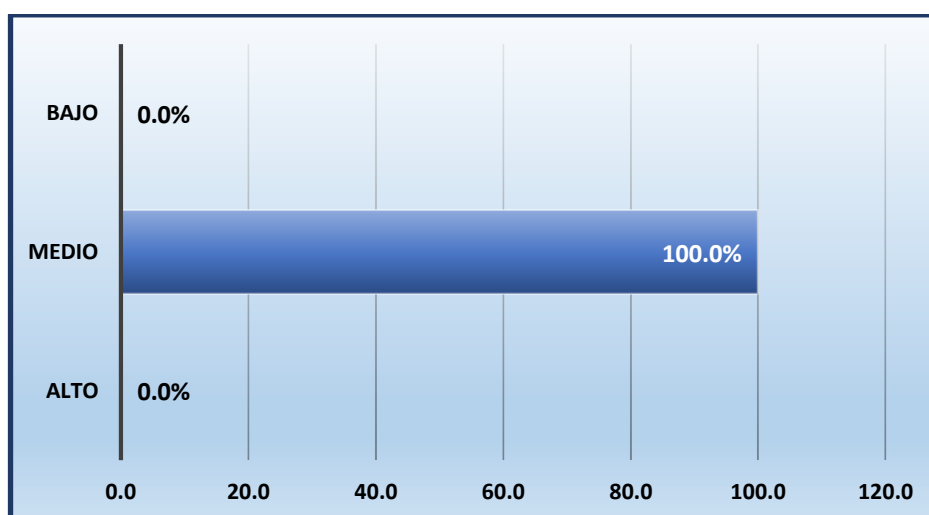
Tabla de la Variable2 Nivel de Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	0	0.0
MEDIO	20	100.0
BAJO	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de riesgo creditico y nivel de morosidad (Items del 1 al 27)
(Ver Anexo 07)

GRÁFICO N° 12

Gráfico de la Variable2 Nivel de Morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

La tabla y gráfico 12 nos muestran los resultados para la variable2 nivel de morosidad donde podemos notar que el 0.0% de los trabajadores opinan que hay un riesgo alto en esta variable, un 100.0% medio y 0.0% bajo.

Por lo que afirma que todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el nivel de morosidad es medio (100.00%).

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Prueba de Hipótesis General

Estudio correlacional por variables y dimensiones

La correlación se establecerá con el estadístico correlacional de Rho de Spearman por ser la muestra menor a 30

A. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

TABLA N° 13

Correlación entre riesgo crediticio y nivel de morosidad

Correlaciones

	RIESGO CREDITICIO	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman		
RIESGO CREDITICIO		
Coeficiente de correlación	1,000	,558
Sig. (bilateral)	.	,0273
N	10	10
NIVEL DE MOROSIDAD		
Coeficiente de correlación	,558	1,000
Sig. (bilateral)	,0273	.
N	20	20

Fuente: Base de Datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre las variables riesgo crediticio y nivel de morosidad nos da un valor de 0.558 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.027$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para las variables riesgo crediticio y nivel de morosidad

Hipótesis General formulada: Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad
donde $p(x_1, y_1) = 0$

H_a : Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad
donde $p(x_1, y_1) \neq 0$

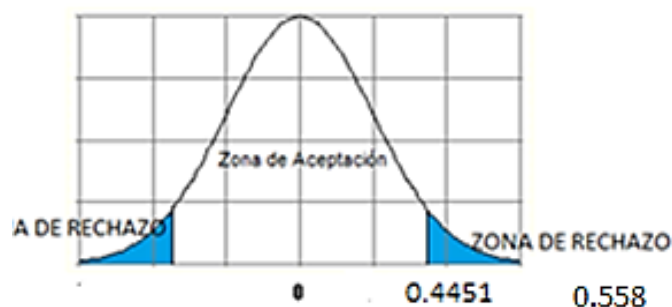
2. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

3. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.558$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara el rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



4. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.558 > 0.4451$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a se concluye que Existe relación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad llegamos a la conclusión que la relación entre ambas variables es significativa.

B. Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

TABLA N° 14

Correlación entre entorno y nivel de morosidad

Correlaciones

			ENTORNO	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	ENTORNO	Coefficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)	.	,0301
		N	20	10
	NIVEL DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,0301	.
		N	20	20

Fuente: Base de Datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre entorno y nivel de morosidad nos da un valor de 0.664 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.030$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para entorno y nivel de morosidad

Hipótesis Específica 1 formulada Existe relación directa y significativa entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No Existe relación directa y significativa entre el entorno y el nivel de morosidad donde p

$$(x_1, y_1) = 0$$

H_a : Existe relación directa y significativa entre el entorno y el nivel de morosidad donde p

$$(x_1, y_1) \neq 0$$

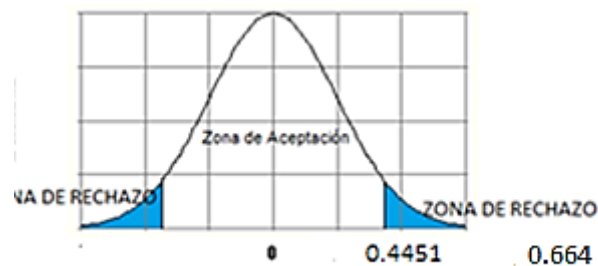
2. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

3. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.664$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara el rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



4. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.664 > 0.4451$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a que Existe relación directa directa entre el sistema de costos por órdenes específicas y la rentabilidad llegamos a la conclusión que la relación entre ambas variables es significativa.

C. Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016
Correlación.

TABLA N° 15

Correlación entre operaciones y nivel de morosidad

Correlaciones

			OPERACIONES	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	OPERACIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,717
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	20	10
	NIVEL DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,717	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	20	20

Fuente: Base de datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre operaciones y nivel de morosidad nos da un valor de 0.717 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable la significación bilateral es $p= 0.047$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para la variable sistema de costos por órdenes específicas y rentabilidad

Hipótesis Específica 2 formulada: Existe relación directa y significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No : Existe relación directa y significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad donde $p(x_1, y_1) = 0$

H_a : : Existe relación directa y significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad donde $p(x_1, y_1) \neq 0$

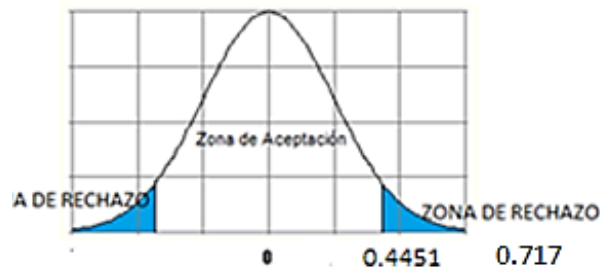
2. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

3. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.717$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara el rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



4. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.717 > 0.441$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a que Existe relación directa y significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad llegamos a la conclusión que la relación entre ambas variables es significativa.

D. Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

TABLA N° 16

Correlación entre administración, medición y monitoreo y nivel de morosidad

Correlaciones

		ADMINISTRACIÓN MEDICIÓN Y MONITOREO	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN_		
	MEDICIÓN Y MONITOREO	1,000	0,699
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,0050
	N	10	10
	NIVEL DE MOROSIDAD	,699	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,0050	.
	N	10	10

Fuente: Base de Datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre administración, medición y monitoreo nos da un valor de 0.699 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.005$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para la variable sistema de costos por órdenes específicas y rentabilidad

Hipótesis Específica 3 formulada Existe relación directa y significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No Existe relación directa y significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad

$$\rho(x_1, y_1) = 0$$

H_a : Existe relación directa y significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0$$

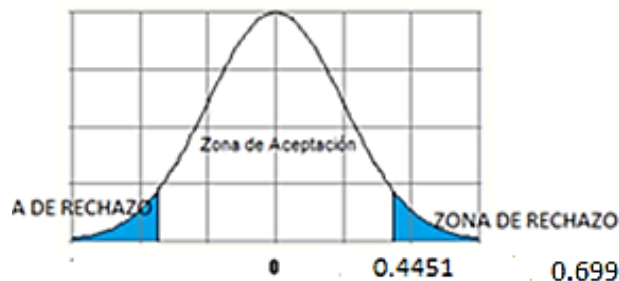
2. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

3. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.699$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara el rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



4. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.699 > 0.4451$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a concluimos que Existe relación directa y significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad.

E. Objetivo Específico 4

Determinar relación que existe entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016

TABLA N° 17

Correlación entre control y nivel de morosidad

Correlaciones

			CONTROL	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1.000.	0.481.
		Sig. (bilateral)	.	0.04.
		N	10	10
	NIVEL DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	0.481.	1,000
		Sig. (bilateral)	0.04.	.
		N	10	10

Fuente: Base de Datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre, control y nivel de morosidad nos da un valor de 0.481 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.004$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para la variable sistema de costos por órdenes específicas y rentabilidad

Hipótesis Específica 4 formulada: Existe relación directa y significativa entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No Existe relación directa y significativa entre el control y el nivel de morosidad

$$2. p(x_1, y_1) = 0$$

H_a : Existe relación directa y significativa entre el control y el nivel de morosidad

$$3. p(x_1, y_1) \neq 0$$

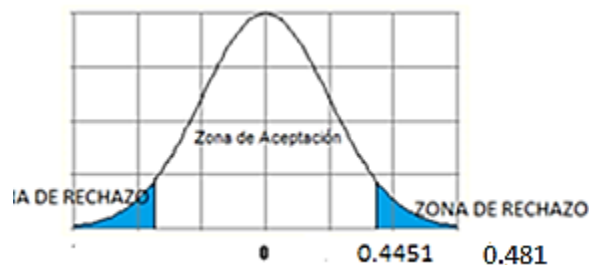
1. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

2. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.555$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara el rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



3. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.481 > 0.4451$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

4. Conclusión

Como se acepta la H_a se concluye que Existe relación directa y significativa entre el control y el nivel de morosidad.

F. Objetivo Específico 5

Determinar la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.

TABLA N° 18

Correlación entre supervisión y nivel de morosidad

Correlaciones

			SUPERVISIÓN	NIVEL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	1.000.	0.500.
		Sig. (bilateral)	.	0.45.
		N	10	10
	NIVEL DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	0.500.	1,000
		Sig. (bilateral)	0.045.	.
		N	10	10

Fuente: Base de Datos SPSS

INTERPRETACIÓN

La correlación entre supervisión y nivel de morosidad nos da un valor de 0.500 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.045$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y fuerte (Anexo 08).

Prueba de Hipótesis para la variable sistema de costos por órdenes específicas y rentabilidad

Hipótesis Específica 4 formulada:

Existe relación directa y significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_0 : No Existe relación directa y significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad $p(x_1, y_1) = 0$

H_a : Existe relación directa y significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad

$$2. p(x_1, y_1) \neq 0$$

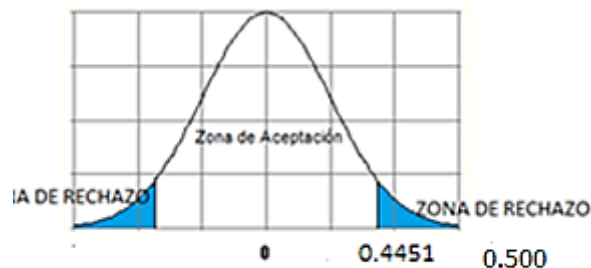
2. Nivel de significancia: α

El nivel de significación $\alpha = 0.05$

El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ y $n = 20$ es $r = 0.4451$

3. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.500$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara la rho de Spearman con $r_{\text{crítico}} = 0.4451$ valor obtenido de la tabla de distribución de “rho”



4. Toma de decisión:

Comparando la r calculada con la r crítica para la toma de decisión: $0.500 > 0.4451$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a se concluye que Existe relación directa y significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados para el **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa y significativa ($r_s = 0.558 > r_{crítico} = 0.4451$). Donde todos de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio es moderado (100.00%) y el nivel de morosidad es medio (100.00%).

En este contexto se posee estudios con resultados análogos como el de Lara (2010). Acerca del riesgo de crédito en las Instituciones de Micro finanzas en la Universidad de Granada. Para optar el grado de Doctor en dicho centro universitario. Granada – España, quien encuentra falta de un óptimo metodología para las clientelas de créditos de las organizaciones bancarias en conjunto, por ello debe haber una selección metodológica de conformidad a la práctica de cada una, donde posteriormente se hará un examen absoluto, se sugiera un tipo que se acomode a sus necesidades para una buena toma de disposiciones, circunscribiendo una segura administración de la inseguridad crediticia.

Otro estudio es el de Huertas (2015) acerca de la distribución de Créditos Mypes y la correspondencia con el grado de morosidad en el Régimen Financiero del Perú año 2010 al 2014. Habiendo hallado que cuando se refiere el término “Mora” no contamos con bastantes informaciones para examinar el peligro de los créditos, pues no discurre los abastecimientos en la valoración de créditos, nunca se posee la cantidad exacta de días impagos de los denominados morosos. Toda Organización Bancaria puede transferir su clientela morosa para la disminución de este índice.

Y el de Del Carpio (2015) quien realizó la tesis titulada: Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote. Para Poseer el Título de Contador. Perú. Habiendo encontrado que se esgrimió la índice morosidad

para conocer cuánto impacta desde el 2011 al 2014. Luego cotejando las consecuencias de los ratios de morosidad para el 2011 la morosidad fue de 8.92%, el 2013 14.30 y el 2014 redujo hasta alcanzar a un 15.41%.

Teóricamente El riesgo crediticio necesita que se establezca una cultura pertinente. Por tanto, los manejos de riesgo, así como las herramientas de administración de riesgo clave son factores relevantes para que se genere esta cultura. Tanto el Comité Ejecutivo, el Comité de Riesgo, así como la Junta Directiva revisan y dan su aprobación cada año acerca de las estrategias y políticas de riesgo de crédito del Banco. (Elizondo, 2003). Y el porcentaje de morosidad o El Índice de Morosidad (IMOR). Es uno de los indicadores más usados como medida de incertidumbre o amenaza de falta de pago de una cartera crediticia, el cual se cataloga como dominada cuando los conocidos son revelados en concurso financiero en los vencimientos convenidos inicialmente, teniendo en consideración los términos y contextos acordados en la ordenación establecida. (Lawrence, 2007)

Los resultados para el **objetivo específico 1**: Determinar la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa y significativa ($r_s = 0.664 > r_{crítico} = 0.4451$). Donde la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el entorno es alto (60.00%)

Al respecto se tiene un estudio que difiere de éste que es el de Cruz (2013) sobre: gestión del riesgo bancario en el contexto argentino - Análisis de la coyuntura del sector de las normas de Basilea. Se afirma que el mercado bancario es estable si se inicia en base a la investigación hecha. El grado de entorno de las organizaciones financieras es poca. Las Cajas de ahorro han desarrollado de manera notable debido a los depósitos. En el asunto integral sobre financiación,

la nación se halla rezagado. Las reglas de Basilea son un instrumento beneficioso, para la prevención en caso de crisis futuras.

Teóricamente, Del Carpio, (2015), plantea tres principios: 1) El directorio debe asumir el compromiso de revisar, así como aprobar de manera periódica las estrategias para el riesgo crediticio, así como normativas significativas para dicho fin. Las estrategias deben reflejar cuan tolerante es la entidad para con el riesgo de crédito y los niveles de rentabilidad. 2) La gerencia debe implementar estrategias de riesgo las cuales se aprobaron por el directorio y efectuar procesos para comprobar, calcular, manejar e inspeccionar el riesgo de crédito. Es así que toda entidad financiera debería identificar y gestionar el riesgo crediticio que conllevan los diversos productos que ofrece la institución. Y al sacar nuevos productos financieros deben controlar que estos se sujeten a procesos apropiados para controlar el riesgo de los mismos.

Los resultados para el **objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa e importante ($r_s = 0.717 > r_{crítico} = 0.4451$). Donde la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta las operaciones es moderado (50.00%).

Al respecto se tiene estudios similares como el de Calderón (2014) acerca de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia sede institucional 2013. Habiendo hallado que en la sucursal objeto de investigación se acrecentaron las operaciones en un 34.95% desde enero hasta diciembre del 2013; así asimismo la cuantía de clientes en lo relativo a escala de morosidad se aleccionó el año 2013 con un 1.84%, pero esto se aumentó en meses posteriores consiguiendo hasta un 2.44% y finalizando el 2013 la morosidad bajó a un 1.87%. Referente a estos resultados es más del 50% de los investigadores de crédito aprecian como correcta la administración de riesgos y el saldo discurre que la gestión fue regular.

También Castañeda & Tamayo (2013) realiza un estudio acerca de la morosidad y su influencia en el acatamiento de las metas importantes de La Agencia Real Plaza - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 -2012., encontrando que por motivación de la morosidad no se han conseguido los fines y metas en dicha Agencia, ya que las operaciones se redujeron, igualmente los abastecimientos y por lo tanto la renta es baja. La influencia negativa ocasionó las apariencias para el provecho de metas, y se aumentaron los abastecimientos, la cartera morosa las refinanciaciones y la renta se redujo y acrecentó la clientela con riesgo de merma y menoscabo de activos.

La teoría es respaldada por Del Carpio con cuatro principios. 1) Al realizar sus operaciones las entidades financieras deben observar criterios sanos y bien determinados al brindar créditos. 2) Las entidades bancarias deben determinar limitantes íntegras de crédito a deudores individuales y contra partes. 3) Las entidades financieras deben contar con procedimientos claros y bien definido para la aprobación de nuevos créditos y al renovar créditos que ya existen.

Los resultados para el **objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa e importante ($r_s = 0.699 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta la administración, medición, monitoreo es alto (100.00%).

Acerca de este aspecto se tiene una investigación parecida que es el de Brazueta & Escobar (2012). Sobre un plan de riesgo crediticio para reducir la morosidad de los consumidores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010. Quienes demostraron que existe carencia de administración, medición y monitoreo por la mano de obra de la cooperativa sobre los provechos de la labor en grupo para reducir los riesgos que damnifican a la propia, es significativo que cada uno de estos tome conocimiento de la significancia de poseer con un riesgo crediticio. En el caso de que haya gran cuantía de créditos vencidos toda la Cooperativa

es afectada pues el no desembolso de los propios logra acarrear como resultados la quiebra de la Organización.

Teóricamente Del Carpio (2015) refiere seis principios: 1) Las entidades financieras deben contar con un sistema para la gestión permanente de sus diversas carteras con riesgo crediticio. 2) Las entidades financieras deben tener un sistema para monitorear cómo se encuentran los créditos personales. 3) Las entidades financieras deben contar con sistemas para una evaluación interna de los riesgos al otorgar los créditos. 4) Las entidades financieras deben contar con un sistema de información que permita que la gerencia mida los riesgos crediticios internos y externos 5) Las entidades financieras deben contar con un sistema para conocer la calidad de su cartera crediticia.

Los resultados para el **objetivo específico 4:** Determinar relación que existe entre el control y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa y significativa ($r_s = 0.481 > r_{crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el control es alto (100.00%).

En este sentido se tiene investigaciones similares como la de Morales (2007) acerca de la administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una Institución Bancaria. Quien afirma que, si una Entidad Financiera no consigue poseer un control conveniente en sus escalas de morosidad, sucede que se incrementan los costes de operación, lo que acarrea como resultado el no brindar superiores destrezas a sus consumidores y baja su escala competitiva. Pues el peligro crediticio es llevado a los prestamistas, los propios que son afectados con grandes porcentajes de interés. Es útil entonces arrogar un modelo para apreciar la clientela efectiva y así advertir la demasía de morosidad.

También Martínez (2013). Realizó la investigación titulada: Gestión de riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad. Universidad de Valladolid. Valladolid – España. Haber hallado que si se inspecciona de modo óptimo el recobro de créditos y aún se requiere que se paguen los créditos por adelantado, ello resultará de modo positivo en la disminución de los activos no fructíferos. El global de los créditos de una organización bancaria debe poseer con un riesgo de créditos. También, se posee que bajar la morosidad, pues esto es un coste agregado para la organización bancaria.

Del Carpio (2015) respalda teóricamente acerca del control con tres principios: 1) Las entidades financieras deben establecer un sistema para revisar de forma independiente y constante los créditos, y de acuerdo a ello la gerencia pueda tener una mejor toma de decisiones 2) Las entidades financieras deben avalar que la función de dar créditos se gestiona de forma adecuada y que las exposiciones de los créditos se hallan dentro de los niveles prudentes y límites internos. Las entidades financieras deben establecer y hacer cumplir los controles internos, así como políticas, procedimientos y límites, para que los reportes de créditos se realicen oportunamente.

Los resultados para el **objetivo específico 5**: Determinar la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa y significativa ($r_s = 0.500 > r_{crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta la supervisión es alto (100.00%).

Al respecto se tiene la investigación de Coral (2010). sobre análisis econométrico de la morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004 - julio 2009 con resultados similares al de este estudio, demostrando que sí existe morosidad en la entidad financiera, ello puede ser corregido si es que el área Directiva considera una visión a futuro. Si bien es buena la supervisión por parte de los Gerentes de colocar más créditos,

deben junto con ello ser responsables en el seguimiento y recuperación de los mismos. Frecuentemente las entidades financieras tienen como parámetro para los sueldos de los analistas de crédito una parte fija y la otra es un bono adicional si es que llegan a las metas trazadas, sin embargo, esto puede jugar en contra y perjuicio de la empresa, pues la presión puede hacer que se coloquen créditos mal evaluados.

Teóricamente Del Carpio (2015) menciona un principio acerca de supervisión: Los supervisores asimismo deben pensar en el establecimiento de parámetros prudenciales para disminuir las exposiciones que tengan las entidades financieras en un solo prestatario o por grupos, así como llevar a cabo una evaluación independiente de los métodos, normativas y proceso de la entidad con relación a la concesión de créditos y a la gestión constante de la cartera.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad nos demuestran que Existe relación directa y significativa ($r = 0.558 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde todos de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio es moderado (100.00%) y el nivel de morosidad es medio (100.00%). Es decir que a medida que el riesgo crediticio crece el nivel de morosidad también lo hace por lo que se hace necesario disminuir el riesgo crediticio
2. Se ha determinado la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad nos demuestran que relación directa y significativa ($r = 0.664 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el entorno es alto (60.00%). En este caso el entorno va en la misma dirección del nivel de morosidad, por lo tanto para disminuir el riesgo crediticio deberá disminuirse también lo referente al entorno para que el nivel de morosidad disminuya.
3. Se ha determinado la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad nos demuestran que relación directa y significativa ($r = 0.717 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde la mayoría de trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta las operaciones es moderado (50.00%). En este caso al tener en cuenta las operaciones en relación a la morosidad tienen una relación fuerte, por lo que debe ser un aspecto a tomar en cuenta para poder disminuir la morosidad.
4. Se ha determinado la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad nos demuestran que relación directa y significativa ($r = 0.699 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo

en cuenta la administración, medición, monitoreo es alto (100.00%). Es decir que todo lo referente a administración, medición y monitoreo va de la mano con el nivel de morosidad siendo este de suma importancia.

5. Se ha determinado relación que existe entre el control y el nivel de morosidad nos demuestran que relación directa y significativa ($r = 0.481 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta el control es alto (100.00%). El control al relacionarse de una manera débil con el nivel de morosidad sus cambios no impactarán en la misma medida con el nivel de morosidad, de manera que el tomarlo en cuenta queda en la decisión del Gerente.
6. Se ha determinado la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad nos demuestran que relación directa y significativa ($r = 0.500 > r \text{ crítico} = 0.4451$). Donde todos los trabajadores de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” de la ciudad de Huancayo en el 2016 opina que el riesgo crediticio teniendo en cuenta la supervisión es alto (100.00%). La supervisión en el riesgo crediticio se relaciona moderadamente con el nivel de morosidad y el tenerlo en cuenta puede resultar beneficiosa para disminuir el nivel de morosidad.

RECOMENDACIONES

1. Al Administrador de agencia se recomienda que para poder cumplir con las políticas de crédito se debe hacer partícipe a todos los trabajadores sobre las políticas y estrategias para minimizar los riesgos de crédito y de esta manera mejorar en los indicadores de mora y cartera pesada de la agencia, trabajar en conjunto las áreas tanto comercial (analistas) y el área de operaciones (caja y plataforma), teniendo un control dual en el otorgamiento y revisión de los expedientes de los clientes, cumpliendo estrictamente con las políticas de crédito, la normativa y los procedimientos de crédito, realizar un control y seguimiento oportuno a la mora desde el primer día de atraso de los clientes adoptando estrategias de recuperación de crédito hasta enmarcarse a parámetros necesarios para la minimización de los riesgos crediticios.
2. A los analistas de crédito Conocer y evaluar con más énfasis a los futuros clientes, su entorno económico, financiero, su moral de pago de ellos y de sus familiares, y por supuesto su capacidad de pago, teniendo en consideración sus ingresos y egresos, poniéndole especial atención a sus pagos a realizar tanto en el sistema financiero formal e informal, teniendo más cuidado en estos últimos, ya que por ser informales las tasas de interés son más altos y de mayor rotación por el corto tiempo que duran estos créditos, utilizando estrategias comunicacionales en todas las áreas involucradas en el otorgamiento de los créditos.
3. Al área de cobranza motivar a los clientes a pagar con puntualidad sus créditos mediante promociones en campañas y días festivos para incrementar las colocaciones y dar reconocimiento a los socios puntuales con mayores beneficios como mejorar la tasa de interés a una menor en su próximo crédito por ser un cliente puntual.

4. Al área de plataforma ser más incisivos en la documentación presentada por los analistas de los clientes, para que de esta manera se pueda lograr el control dual minimizando los riesgos operacionales, cumpliendo con los requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos que exige la Financiera dentro de sus políticas de créditos y no dejando para regularizar documento pendientes, los cuales después del desembolso se hacen más difíciles de regularizar, teniendo como alto riesgo no tener la documentación completa cuando el cliente empieza a demorar sus pagos.
5. Al área de operaciones mejorar el trato hacia los clientes para que de esta manera se pueda fidelizar al cliente con la institución y lograr un mayor empatía cliente – financiera generando mayor compromiso de cumplir con la confianza generada y sentir a la financiera como un socio estratégico en sus negocios al que no se puede fallar en el cumplimiento de sus pagos, ya que después del desembolso los más cercanos a los clientes mes a mes son esta área, cuando los clientes viene a pagar sus cuotas, o a cancelar sus créditos, por lo que debe existir una buena relación con los clientes, también porque ellos son los representantes en las ventanillas de las agencias.
6. Al área de marketing adoptar en sus diferentes estrategias publicitarias no solo para captar nuevos clientes a través de la publicidad si no también se sugiere invitar a los que ya son clientes a cumplir con sus compromisos de pago para que de esta manera todas las áreas estén involucradas en la colocación, captación de clientes y en la recuperación de los créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G. (2010). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. IEP.
- Brazueta, S., & Escobar, B. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010*. Previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi C.PA. Latacunga - Ecuador.
- Bulnes, J. (1989). *Análisis de Riesgo de Crédito*. Santiago de Chile: CONOSUR.
- Calderón, R. (2014). *La Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia sede institucional 2013. Para optar el Título de Administradora en la Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú*.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de La Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 -2012. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. Trujillo – Perú*.
- Coral, F. (2010). *Análisis Econométrico de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, enero 2004 - julio 2009. Para optar el Título de Licenciada en Economía en la Universidad de Piura. Piura – Perú*.
- Cruz, A. (2013). *Gestión del riesgo bancario en el contexto argentino - Análisis de la coyuntura del sector de las normas de Basilea. Para optar al grado de Magister en gestión económica y financiera de riesgos en la Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires – Argentina*.

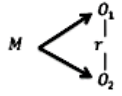
- Del Carpio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el período 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., Chimbote. Para obtener el Título Profesional de Contador Público. Nuevo Chimbote – Perú.*
- Elizondo, A. (2003). *Medición Integral del Riesgo de Crédito.* México: LIMUSA S.A.
- Garate Rios, J. (2016). *Relación Entre Gestión Del Riesgo Crediticio Y Morosidad En Clientes Del Segmento Empresa Del BBVA Continental, Moyobamba, 2016.* Moyobamba.
- Hernández, Fernández , & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación.* Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de Créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014. Para obtener el Título Profesional de Economista en la Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.*
- IPEA. (febrero 2014). *calificacion de riesgo .* Lima.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento.* México, D.F.:
- Kotler, P., & Amstrongs, G. (2006). *Fundamentos de Marketing.* México D.F.: Pearson Education.
- Lara, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las Instituciones de Microfinanzas en la Universidad de Granada. Para optar el grado de Doctor en la Universidad de Granada. Granada – España.*
- Lawrence, G. (2007). *Principios de administración financiera.* México: Pearson.

- López, J., & Gonzáles, S. (2007). *Gestión Bancaria: Factores Claves en un entorno competitivo*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. Universidad de Valladolid. Valladolid – España.
- Morales, M. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una Institución Bancaria. Previo a conferírsele el Título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada en la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Ciudad de Guatemala - Guatemala.
- Ramírez, T. (2009). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Roldan, P. (2016). *Morosidad Bancaria*. Economipedia.
- SBS. (2014). *Información por tipo de institución financiera*. Lima - Perú:
<http://www.sbs.gob.pe/>.
- Scotiabank. (2014). *Memoria anual. Gestión de riesgos*.
- Sierra, R. (1985). *Técnicas de Investigación*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Solís, A. (1991). *Metodología de la Investigación*. Lima - Perú: Primera edición.
- Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial El Tambo*.
- Toro, J., & Palomo, R. (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES – estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales. *Lasallista de investigación*, 78-88.

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Financiera confianza Agencia Centenario de Huancayo durante el 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario”</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación que existe entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>2) Determinar la relación que existe entre las operaciones y el nivel de morosidad de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1) Existe relación significativa entre el entorno y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>2) Existe relación significativa entre las operaciones y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario”</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>RIESGO CREDITICIO</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno • Operaciones • Administración, medición y monitoreo • Control • Supervisión <p>VARIABLE 2:</p> <p>NIVEL DE MOROSIDAD</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causada por errores de la Organización • Causada en el proceso de Evaluación • Causada en el proceso de Recuperación del 	<p>Método:</p> <p>Método científico</p> <p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal</p> <p>El esquema es:</p>  <p>Dónde: M= Muestra: O₁ = Observación</p>

<p>de Huancayo durante el 2016?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación que existe entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016?</p>	<p>financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>3) Determinar la relación que existe entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>4) Determinar relación que existe entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>5) Determinar la relación que existe entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p>	<p>de Huancayo durante el 2016</p> <p>3) Existe relación significativa entre la administración, medición y monitoreo y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>4) Existe relación significativa entre el control y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p> <p>5) Existe relación significativa entre la supervisión y el nivel de morosidad de la financiera Confianza Agencia “Centenario” de Huancayo durante el 2016</p>	<p>Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causada por Factores Exógenos • Causada por el Sobreendeudamiento 	<p>variable 1 Gestión del riesgo crediticio O_2 = Observación variable 2 Nivel de morosidad r = Relación entre variables</p> <p>Población La población está conformada por los 20 trabajadores del área de créditos</p> <p>Muestra No probabilística y censal donde la muestra es igual a la población es decir de 20 trabajadores.</p>
--	---	--	---	--

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 RIESGO CREDITICIO	Es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco (Ponce & Villanueva, 1998)	ENTORNO	Tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito.	ORDINAL
			Ser responsable para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio	
			Identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades	
		OPERACIONES	Observar criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos.	
			Establecer límites generales de crédito a nivel individual de prestatarios.	
			Proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes	
			Deben ser hechas sobre la base de una unidad de riesgo	
		ADMINISTRACIÓN, MEDICIÓN Y MONITOREO	Deben tener instalado un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.	
			Deben tener un sistema instalado para monitorear la condición de créditos individuales.	
			Deben desarrollar y utilizar sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito.	
			Deben tener un sistema de información y técnicas analíticas que le permita a la gerencia medir el riesgo de crédito.	
			Deben tener instalado un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.	
			Deben tener en cuenta los cambios potenciales futuros en las condiciones económicas cuando evalúen los créditos individuales	
	Deberían establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos.			

		CONTROL	<p>Garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes.</p> <p>Las instituciones financieras deben tener instalado un sistema para maneja los problemas.</p>	
		SUPERVISIÓN	Requerir que las instituciones financieras tengan instalado un sistema efectivo para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito.	
VARIABLE 2 NIVEL DE MOROSIDAD	Retraso del cumplimiento de la obligación, y se considera morosa al deudor que se demora en pagar su obligación (Brachfield, 2000)	CAUSADA POR LOS ERRORES DE LA ORGANIZACIÓN	Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.	ORDINAL
			Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos.	
			Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades.	
			Falta de disciplina para hacer cumplir las normas en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas.	
		CAUSADA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN	Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la institución.	
			Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la institución.	
			Falta de programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución.	
			La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrece la institución.	
			Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.	
			Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.	

		CAUSADA EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	Créditos aprobados en función al optimismo o a expectativas positivas de <u>negocios futuros</u> .
			Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de <u>pago del cliente</u>
			Poca habilidad para <u>recopilar y analizar la información cuantitativa</u>
			Poca habilidad para <u>identificar los pasivos de la microempresa</u> .
			Reducidos niveles de valores éticos en el personal de <u>evaluación</u> .
			Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter <u>dominante</u> .
		CAUSADA POR FACTORES EXÓGENOS	Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de <u>morosidad</u> .
			Falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de <u>cobranza</u> .
			Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a <u>realizar sus pagos de manera puntual</u> .
			Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de <u>seguimiento y recuperación del crédito</u> .
			Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la <u>presión adecuada para recuperar el crédito</u> .
			Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el <u>seguimiento y cobro de la mora</u> .
			Timidez del cobrador para realizar sus <u>funciones</u> .
			Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las <u>políticas institucionales</u> .
			Enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a <u>distraer los recursos de la empresa</u> .
			Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la <u>demanda, por la aparición de nueva oferta</u>
		CAUSADA POR EL SOBREENDEUDAMIENTO	Situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente su <u>compromisos de pago</u> .

Instrumentos

Cuestionario

Los datos de la encuesta serán utilizados exclusivamente para la tesis: El riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Financiera Confianza Agencia “Centenario” Huancayo, 2016.

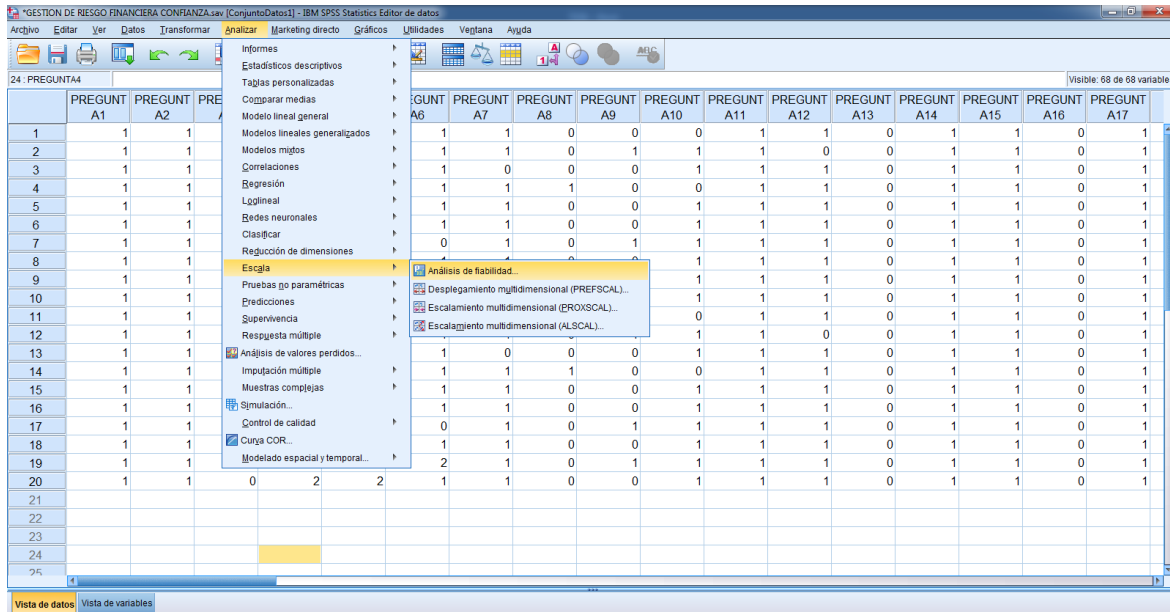
La encuesta es anónima, no ponga su nombre ni firme esta encuesta.

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		
		Nunca	A veces	Siempre
1	Se tiene la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia para el riesgo de crédito y las políticas significativas para el riesgo de crédito.			
2	Se tiene la responsabilidad para la implementación de la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio			
3	Se identificar y administra el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades			
4	Se observa criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos.			
5	Se establece límites generales de crédito a nivel individual de prestatarios.			
6	Se realiza un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes			
7	Se hace la gestión sobre la base de una unidad de riesgo			
8	Se tiene instalado un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito.			
9	Se tiene un sistema instalado para monitorear la condición de créditos individuales.			
10	Se desarrolla y utiliza sistemas de evaluación interna del riesgo para administrar el riesgo de crédito.			
11	Se tiene un sistema de información y técnicas analíticas que le permita a la gerencia medir el riesgo de crédito.			
12	Se tiene instalado un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito.			
13	Se tiene en cuenta los cambios potenciales futuros en las condiciones económicas cuando evalúen los créditos individuales			
14	Se establece un sistema de revisión independiente y continua de créditos.			
15	Se garantiza que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes.			
16	Se tiene instalado un sistema para maneja los problemas.			
17	Se tiene instalado un sistema efectivo para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito.			
18	Existe claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.			
19	Se incrementa la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos.			
20	Existe eficiencia organizacional especialmente en la definición de funciones y responsabilidades.			
21	Existe disciplina para hacer cumplir las normas en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas.			
22	Conocimiento de las características y necesidades del mercado de la institución.			

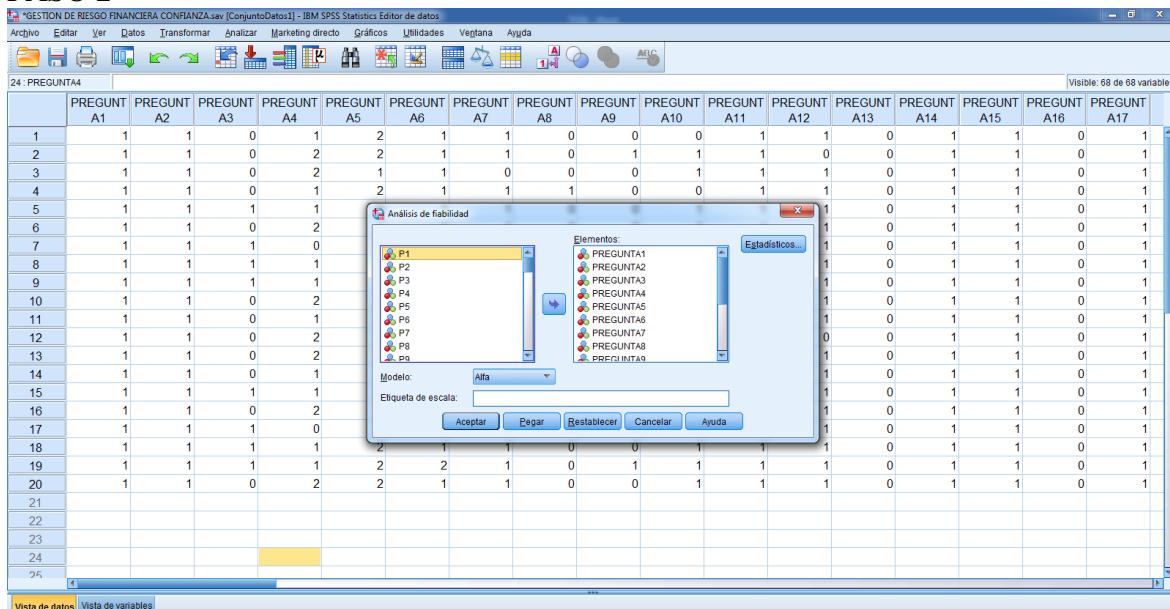
23	Existe una tecnología crediticia adecuada a las características de la institución.			
24	Existen programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución.			
25	Existe calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrece la institución.			
26	Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.			
27	Existen créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.			
28	Existen créditos aprobados en función al optimismo o a expectativas positivas de negocios futuros.			
29	Se aprueba el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del cliente			
30	Existe poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa			
31	Existe poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.			
32	Existen reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación.			
33	Hay timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.			
34	Hay falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.			
35	Hay falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.			
36	Hay poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.			
37	Hay falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación del crédito.			
38	Existe amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.			
39	Hay poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora..			
40	Hay timidez del cobrador para realizar sus funciones.			
41	Hay colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.			
42	Hay casos de enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa.			
43	Hay casos de robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta			
44	Hay clientes morosos por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ven impedidos de atender correctamente sus compromisos de pago.			

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE RIESGO CREDITICIO PARA 17 ITEMS

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

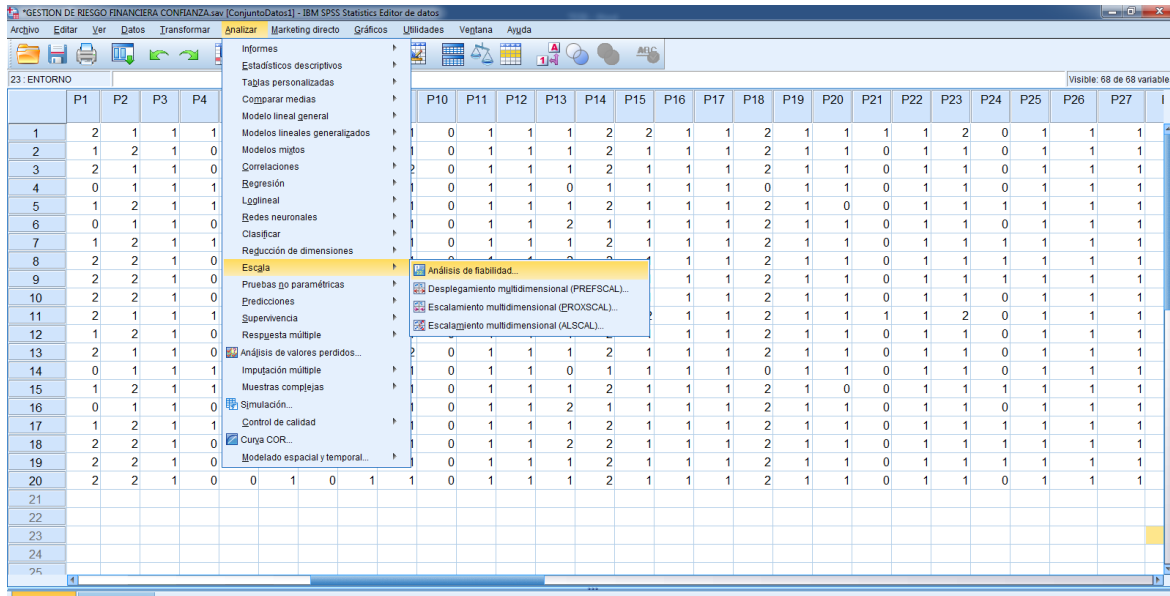
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
,892	17

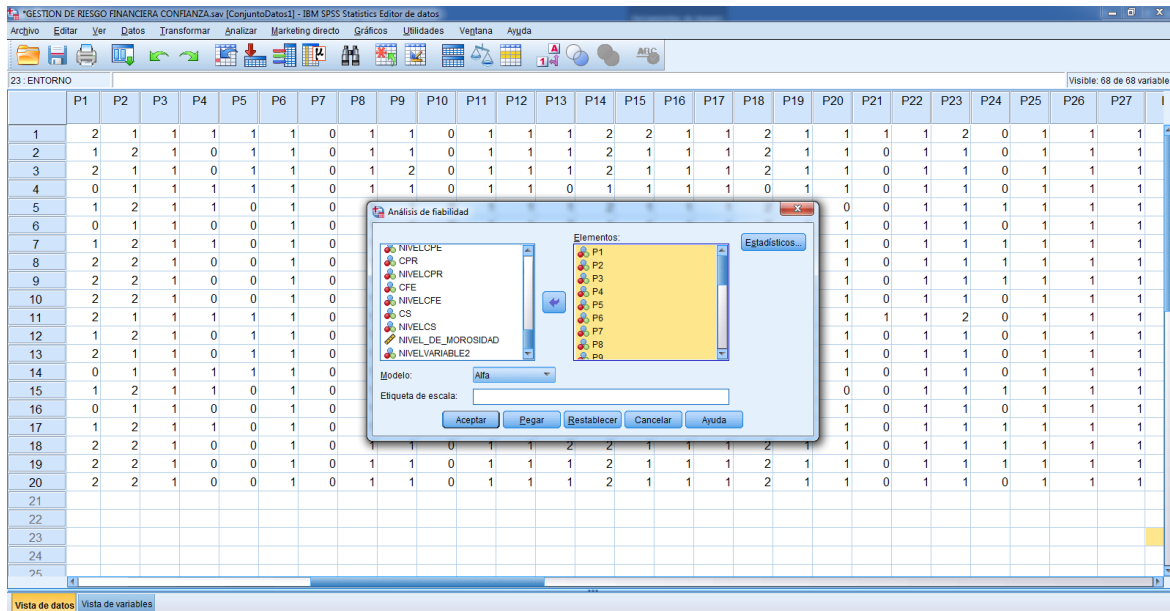
A

PARA LA VARIABLE NIVEL DE MOROSIDAD PARA 27 ITEMS

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	27

BASE DE DATOS

DE LA VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO: 17 ITEMS – MUESTRA 20

*GESTION DE RIESGO FINANCIERA CONFIANZA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

24 : PREGUNTA4 Visible: 68 de 68 variables

	PREGUNT A1	PREGUNT A2	PREGUNT A3	PREGUNT A4	PREGUNT A5	PREGUNT A6	PREGUNT A7	PREGUNT A8	PREGUNT A9	PREGUNT A10	PREGUNT A11	PREGUNT A12	PREGUNT A13	PREGUNT A14	PREGUNT A15	PREGUNT A16	PREGUNT A17
1	1	1	0	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1
2	1	1	0	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
3	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
4	1	1	0	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
5	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
6	1	1	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
7	1	1	1	0	2	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
8	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
9	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
10	1	1	0	2	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
11	1	1	0	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1
12	1	1	0	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
13	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
14	1	1	0	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
15	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
16	1	1	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
17	1	1	1	0	2	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
18	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
19	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
20	1	1	0	2	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	

Vista de datos Vista de variables

DE LA VARIABLE 2: NIVEL DE MOROSIDAD: 27 ITEMS – MUESTRA 20

*GESTION DE RIESGO FINANCIERA CONFIANZA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : ENTORNO Visible: 68 de 68 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	I
1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	
2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
3	2	1	1	0	1	1	0	1	2	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
4	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
5	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
6	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
7	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
8	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
10	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
11	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	1	
12	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
13	2	1	1	0	1	1	0	1	2	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
14	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
15	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
16	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
17	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
18	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
19	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
20	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
21																												
22																												
23																												
24																												
25																												

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 06

BAREMOS

PARA RIESGO CREDITICIO

NIVELES	Entorno	Operaciones	Administración, medición y monitoreo	Control	Supervisión	RIESGO CREDITICIO (V1)
ALTO	0 – 2	0 – 3	0 – 4	0 – 2	0	0 – 11
MODERADO	3 – 4	4 – 5	5 – 8	3 – 4	1	12 – 23
BAJO	5 - 6	6 - 8	9 - 12	5 - 6	2	24 - 34
Mínimo	0	0	0	0	0	0
Máximo	6	8	12	6	2	34

BAREMOS PARA NIVEL DE MOROSIDAD

NIVELES	CEO	CPE	CPR	CFE	CS	NIVEL DE MOROSIDAD (V2)
ALTO	0 – 2	0 – 3	0 – 5	0 – 7	0	0 – 18
MEDIO	3 – 4	4 – 7	6 – 11	8 – 12	1	19 – 36
BAJO	5 - 6	8 - 10	12 - 16	13 - 20	2	34 - 54
Mínimo	0	0	0	0	0	0
Máximo	6	10	16	20	2	54

ANEXO 07

RESULTADOS POR ÍTEMS

DE LA VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO

PREGUNTA1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	12	60,0	60,0	60,0
A VECES	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	10	50,0	50,0	60,0
SIEMPRE	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	4	20,0	20,0	30,0
SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	16	80,0	80,0	90,0
SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	18	90,0	90,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	A VECES	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

PREGUNTA13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	100,0	100,0	100,0

PREGUNTA17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

DE LA VARIABLE 2: NIVEL DE MOROSIDAD

P1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	20,0	20,0	20,0
	A VECES	6	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	60,0	60,0	60,0
	A VECES	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	60,0	60,0	60,0
	A VECES	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	100,0	100,0	100,0

P8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	18	90,0	90,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	20	100,0	100,0	100,0

P11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
A VECES	14	70,0	70,0	80,0
SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	20,0	20,0	20,0
SIEMPRE	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	18	90,0	90,0	90,0
SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
SIEMPRE	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

P19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	90,0	90,0	90,0
	A VECES	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	18	90,0	90,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	60,0	60,0	60,0
	A VECES	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

P25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

P27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	100,0	100,0	100,0

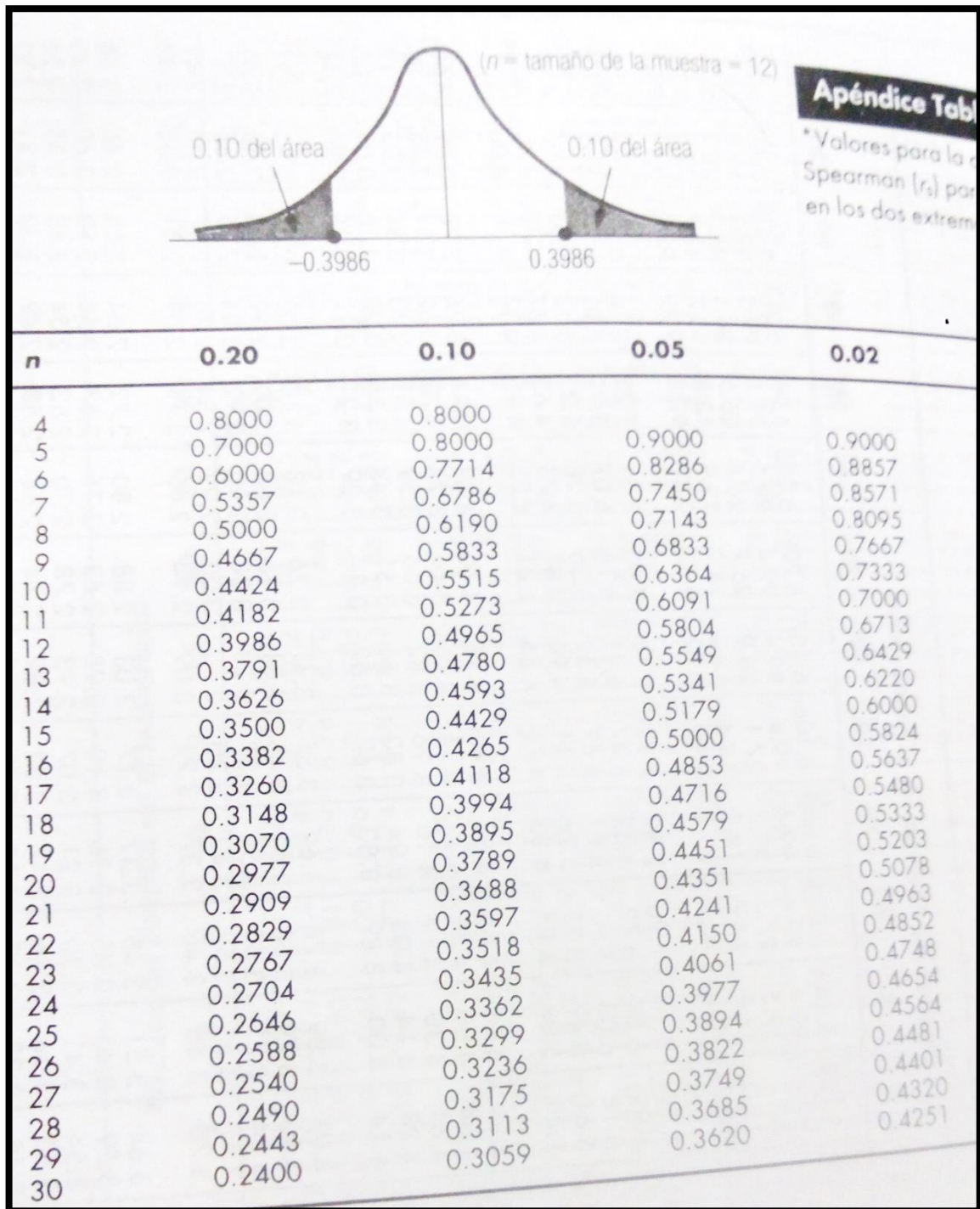
ANEXO 08

TABLA DE INTERPETACIÓN DE RHO DE SPEARMAN

R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.4	Correlación baja
0.5 a 0.7	Correlación aceptable
0.8 a 0.9	Correlación alta
1	Correlación perfecta

ANEXO 09

TABLA DE DISTRIBUCIÓN RHO DE SPEARMAN



Para n= 20 y nivel de significancia de 0.05 corresponde el valor de r crítica de 0.4451