

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



TESIS

**Administración del Riesgo Crediticio en la Cartera Mypes de
CMAC Huancayo, 2019**

Para Optar : El título profesional de Contador Público
Autora : Bach. Jackeline Kattia Laveriano de la Cruz
Asesora : Mtro. Carmen Dolorier Aguirre
Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y Culminación : 23-10-2020 / 22-10-2021

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

TESIS:

**Administración del Riesgo Crediticio en la Cartera Mypes de CMAC
Huancayo, 2019**

PRESENTADA POR:

Bach. Jackeline Kattia Laveriano de la Cruz

Para Optar el Título de:

Contador Público

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE: ROJAS LEON CEVERO ROMULO

PRIMER
MIEMBRO : ROJAS LEON CEVERO ROMULO

SEGUNDO
MIEMBRO : PARIONA AMAYA DIANA

TERCER
MIEMBRO : ESPINOZA QUISPE LUIS ENRIQUE

Huancayo, 19 de Abril del 2023

ASESOR

Mtro. Carmen Dolorier Aguirre

DEDICATORIA:

A mis padres, con mucho afecto, a mis hermanas, por todo el apoyo recibido de forma incondicional durante mi formación académica y quienes con sus consejos supieron motivar el cumplimiento de mis objetivos en la formación profesional.

Jackeline

AGRADECIMIENTO:

A Dios; Por la bendición de contar con la familia maravillosa y darme salud.

A la Universidad Peruana Los Andes, por ser mi alma mater, A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, por brindarme la formación con valores.

A los Directivos de la CMAC Huancayo, por permitirme realizar la tesis en la organización y contribuyeron con sus conocimientos sobre el tema de investigación y brindaron los datos e información necesaria.

A mi asesora Mtro. Carmen Dolorier Aguirre, quien con su dedicación y su tiempo hizo posible la culminación del presente trabajo de investigación.

La Autora.

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO:	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCION	xvi
CAPÍTULO I.	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. <i>Problema General</i>	25
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	25
1.3. Justificación.....	25
1.3.1. <i>Social</i>	25
1.3.2. <i>Teórica</i>	25
1.3.3. <i>Metodológica</i>	26
1.4. Objetivos	26
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	26

1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Antecedentes nacionales e internacionales	27
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.3. Marco Conceptual	51
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA.....	53
3.1. Diseño metodológico.....	53
3.2. Procedimiento del muestreo	54
CAPÍTULO IV.....	56
RESULTADOS.....	56
4.1. Resultados de la variable y sus dimensiones.....	56
ANÁLISIS Y DICUSIÓN DE RESULTADOS	77
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS	86
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	88
Anexo 3: Validez del Instrumento de Investigación Juicio de Experto	89
Anexo 4: Matriz de validación.....	91
Anexo 5: Consentimiento Informado.....	93

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Objetivos del Riesgo Financiero</i>	38
Tabla 2: <i>Tipos de Riesgo Financiero</i>	39
Tabla 3: <i>Característica de las colocaciones de crédito</i>	39
Tabla 4 <i>Resultados de la dimensión Evaluación de Créditos</i>	56
Tabla 5: <i>¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?</i>	57
Tabla 6 <i>¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?</i>	58
Tabla 7 <i>¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?</i>	59
Tabla 8 <i>¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?</i>	60
Tabla 9 <i>¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?</i>	61
Tabla 10 <i>¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?</i>	61
Tabla 11 <i>¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?</i>	62
Tabla 12 <i>¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?</i>	63
Tabla 13 <i>¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?</i>	64
Tabla 14 <i>Recuperación de créditos (agrupada)</i>	65
Tabla 15 <i>¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?</i>	66

Tabla 16 <i>¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras?</i>	67
Tabla 17: <i>¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?</i>	68
Tabla 18 <i>¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso?</i>	69
Tabla 19 <i>¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?</i>	70
Tabla 20 <i>¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?</i>	71
Tabla 21 <i>¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?</i>	72
Tabla 22 <i>¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?</i>	73
Tabla 23 <i>¿Suele involucrarse completamente en la recuperación de las deudas morosas en función a los días de atraso?</i>	74
Tabla 24 <i>Resultados de Administración del Riesgo Crediticio (Agrupada)</i>	75

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Clasificación de riesgos asignadas a la Fortaleza Financiera de la CMAC - Huancayo</i>	22
Figura 2 <i>Participación de los tipos de créditos de la CMAC - Huancayo</i>	24
Figura 3 <i>Colocacion de los creditos en tipos de empresas</i>	41
Figura 4 <i>Colocación de créditos de CMAC Huancayo en el país.</i>	42
Figura 5 <i>Participación de las Cajas en las finanzas del Perú</i>	43
Figura 6 <i>Estado del sistema Financiero de la CMAC - Huancayo</i>	45
Figura 7 <i>Principales indicadores económicos de la CMAC - Huancayo</i>	46
Figura 8 <i>Resultados de la dimensión Evaluación de Créditos</i>	57
Figura 9 <i>¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?</i>	58
Figura 10 <i>¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?</i>	58
Figura 11 <i>¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?</i> ...59	59
Figura 12 <i>¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?</i>	60
Figura 13 <i>¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?</i>	61
Figura 14 <i>¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?</i>	62
Figura 15 <i>¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?</i>	63
Figura 16 <i>¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?</i>	64

Figura 17 <i>¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?</i>	65
Figura 18 <i>Recuperación de créditos (agrupada)</i>	66
Figura 19 <i>¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?</i>	67
Figura 20 <i>¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras?</i>	68
Figura 21 <i>¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?</i>	69
Figura 22 <i>¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso?</i>	70
Figura 23 <i>¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?</i>	71
Figura 24 <i>¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?</i>	72
Figura 25 <i>¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?</i>	73
Figura 26 <i>¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?</i>	74
Figura 27 <i>¿Suele involucrarse completamente en la recuperación de las deudas morosas en función a los días de atraso?</i>	75
Figura 28 <i>Resultados de Administración del Riesgo Crediticio (Agrupada)</i>	75

RESUMEN

La investigación se ejecutó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Huancayo, considerando la cartera de clientes comprendido en las Mypes, ya que esta es la cartera más importante en relación a la colocación de los créditos en la financiera, pero que también conlleva a generar preocupación respecto a los riesgos que se asume con la morosidad de los clientes, por ello se formuló la pregunta siguiente: ¿Cómo se viene dando la Administración del Riesgo Crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019?, posibilitando después del análisis correspondiente el objetivo: Describir cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019, para lo cual fue necesario aplicar las metodologías consistentes en un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, considerando como población a los colaboradores de nivel estratégico y táctico de las agencias de la ciudad de Huancayo, comprendiendo un número de 28 colaboradores y a quienes se aplicó el instrumento de acopio de información con los cuales se conoció que en la organización se viene llevando a cabo de forma adecuada todos los aspectos relacionados a la colocación, evaluación y nivel de riesgo de créditos en la cartera Mypes.

Palabras Claves: Riesgo Crediticio, Liquidez, Rentabilidad, Análisis Financiero.

ABSTRACT

The investigation was carried out in the Municipal Savings and Loans Fund (CMAC) Huancayo, considering the client portfolio included in the MSEs, since this is the most important portfolio in relation to the placement of loans in the financial institution, but also It leads to generating concern regarding the risks assumed with customer delinquency, for this reason the following question was formulated: How is Credit Risk Management taking place in Caja Huancayo's micro and small business portfolio, 2019 ?, enabling after the corresponding analysis the objective: Describe how the credit risk management has been taking place in the micro and small business portfolio of Caja Huancayo, 2019, for which it was necessary to apply the methodologies consisting of a qualitative approach, of descriptive level, considering as population the collaborators of strategic and tactical level of the agencies of the city of Huancayo, comprising a number of 28 collaborators and to whom the information gathering instrument was applied, with which it was learned that the organization has been carrying out adequately all aspects related to the placement, evaluation and level of risk of credits in the Mypes portfolio.

Keywords: Credit Risk, Liquidity, Profitability, Financial Analysis.

INTRODUCCION

En la realidad económica y comercial de nuestro medio, las organizaciones financieras en general están expuestas a riesgos; siendo uno la cartera que comprende los créditos otorgados a las Micro empresas y las pequeñas que comprenden el ámbito local regional; siendo la preocupación de los directivos y personal que corresponde a los niveles estratégicos y tácticos la disminución o manejo de los riesgos crediticios.

Es preciso mencionar que en toda organización existen debilidades entorno a las políticas que se aplican en la evaluación sobre todo de las opciones de colocación de créditos, pero no se puede garantizar de ninguna manera la existencia de los riesgos por lo mismo en la presente investigación se formuló la pregunta: ¿Cómo se viene dando la Administración del Riesgo Crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019?, que posibilitó generar el objetivo que se planteó como: Describir cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019; el estudio comprendió un diseño descriptivo, no experimental y teniendo como población de estudio a los directivos y parte estratégica – táctica de la entidad financiera; siendo el número de 28 personas que posibilitaron obtener la información que permitió establecer la discusión de resultados y la formulación de recomendaciones.

La investigación, se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se desarrolló la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, el planteamiento de los objetivos y las justificaciones correspondientes.

En el Capítulo II. Se presentó el Marco Teórico que contiene: los Antecedentes de la investigación, las fundamentaciones tanto filosóficas como teórica y la presentación

organizacional y jurídica de la organización, mencionando también los aspectos conceptuales de la investigación.

En el Capítulo III. Se desarrolló la Metodología siendo compuesto por: la fundamentación del diseño de investigación y el análisis de la población – muestra.

En el Capítulo IV. Se presenta los resultados de la estadística descriptiva.

Finalmente se presentan la discusión de los resultados, las recomendaciones, referencia bibliográfica y los anexos según la estructura de la investigación.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los tiempos de cambios tan bruscos y constantes, fruto del impulso de la tecnología, de una sociedad más informada y del nivel de competitividad entre organizaciones empresariales más encarnizada por captar, retener y fidelizar a los clientes; se puede visualizar y evidenciar, un sistema financiero en las que asume cumplir con el rol de reorientar todo tipo de inversiones a niveles donde la economía alcance características más ecológicas y sostenibles en el tiempo; con ello garantizar las condiciones del sistema financiero y garantizar el crecimiento de las empresas.

Según la publicación del diario (El País.com, 2019) Anualmente, el World Economic Forum, presenta los resultados de su Encuesta sobre Percepciones de Riesgo Mundial a nivel de organizaciones financieras, basados en resultados de encuestas aplicadas a personas relacionadas al sector público y privado.

En toda organización bancario o financiera, hablar de riesgos es un tema común; pero que deben lidiar cotidianamente. Sin embargo, como en todo tipo de negocios el factor riesgo e incertidumbre juega un papel importante orientado a generar expectativas que conlleven al éxito en función a las estrategias que puedan desarrollarse.

“El riesgo de crédito es uno de los principales riesgos financieros. Este riesgo se puede definir como el potencial incumplimiento generado por la imposibilidad real o el rechazo voluntario de un cliente para cumplir sus compromisos” (Calle, 2018)

En toda organización empresarial dedicado a los aspectos financieros un factor común es el incumplimiento de los compromisos de pago, o incluso temer al grado de exposición al riesgo en una cartera de clientes de un banco. Como le expuso (Calle, 2018) “para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección”, es decir las organizaciones deben de tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito.

En este contexto, como ya señalaba en el documento “Plan de Acción para unas Finanzas Sostenibles”; publicada el año 2018, por la Comisión Europea, en la publicación realizada en el (El País.com, 2019); el rol determinante que tiene el sistema financiero en las economías de las diversas empresas y que implica un carácter ecológico y sostenible; es decir al incorporar como políticas los aspectos ambientales, sociales y de gobernabilidad, que antes fue considerado como aspectos de carácter voluntario; sin embargo ahora se sume como normada. Con la intención de mejorar las condiciones de homogeneidad y transparencia.

En la realidad de las empresas en el mundo sea cual sea la dimensión de esta, es imprescindible mencionar que la actividad empresarial se encuentra sometida a diversos riesgos que posteriormente pueden influir económicamente en su futuro de rentabilidad e inversión; un significativo porcentaje de los considerados riesgos son actores o participantes de una actividad productiva y se podrían denominarse desde riesgos de algún tipo de negocio, de carácter económico o de decisiones empresariales. Las actividades a las que mencionamos se encuentran inmersos entonces en riesgos de procesos de fabricación y comercialización de los productos y servicios. Sin embargo, lo que más tiene tendencias de

riesgo o factores de riesgo son los de origen financiero que influyen en el desarrollo de las empresas; como publicó (Centro Europeo de Posgrado, 2018) “se destaca riesgo de mercado, consistente en que una empresa sufra pérdidas en un determinado período debido a movimientos inesperados y adversos en los tipos de interés, de cambio, precios bursátiles y de las materias primas o “commodities”.

En la actualidad, considerando los aspectos externos a las organizaciones como la pandemia del Covid – 19, significo una inestabilidad económica en las empresas y donde el riesgo financiero evidencio factores negativos; a las diversas organizaciones; “las empresas que prevean tener un exceso de cash-flow en un período futuro se verán influidas por los descensos en los tipos de interés, que le supondrán un menor rendimiento de sus inversiones” (Centro Europeo de Posgrado, 2018).

En nuestro país, las Mypes, son las organizaciones empresariales que, por las características mismas de su concepción, son las que más fácilmente pueden adaptarse a los cambios; sean estos tecnológicos, ecológicos, sociales y económicos; son factor fundamental en el país de generar empleo.

Se ha identificado que 98,1% de las empresas se clasifica como microempresas y el 1,7% como pequeñas empresas. Considerando la actividad económica, el 84,3% de las Mypes desarrollan actividades en el sector terciario de la economía, (comercio 46,9% y servicios 37,4%). En ese sentido, la importancia dentro del nivel de producción y de generación de empleo que tiene la Mype en el Perú (SUNAT, 2020).

Sin embargo, la realidad de estas Mypes es que tienen como factor de debilidad el poco capital y que limita sus posibilidades de éxito; por ello es fundamental orientar su objetivo hacia las financieras para poder optar por un préstamo, pero que para las financieras muchas veces significa niveles de riesgo.

Caja Huancayo, fue constituida bajo el Decreto Ley 23039, del 14 de mayo de 1980, con lo cual obtuvo la autorización de creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país.

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), con D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y Resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988, otorgo la autorización de funcionamiento a la Caja Huancayo, la misma que inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, generando la posibilidad de ser una alternativa financiera para los pobladores de la ciudad incontestable de Huancayo.

“Las operaciones de nuestra Institución están normadas por el D.S. 157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS “, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero”. (Caja Huancayo LYJ, 2019).

Como factor de información de los estados financieros de la entidad Caja Huancayo es necesario considerar, “La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor” (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019) es decir, que la clasificación emitida por una clasificadora no significa recomendación alguna respecto a vender, comprar, pues puede estar sujeta a constantes actualizaciones o modificaciones.

En el Perú muchas organizaciones financieras están a la búsqueda que posterior a una evaluación económica financiera una entidad clasificadora los ubique en lugares expectantes como un (B+)

“El Comité de Clasificación de Equilibrium, entidad que ratifico la categoría B+ otorgada como Entidad a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. (en adelante, la Caja o la CMAC Huancayo), así como las clasificaciones otorgadas a sus depósitos tanto de corto, como de mediano y largo plazo. Dicha decisión se sustenta en la adecuada gestión de riesgo crediticio que viene realizando la Caja, la cual le ha permitido mantener los ratios de morosidad más bajos del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs), medidos a través de la ratio de cartera atrasada, de cartera problema y el indicador de mora real que incluye castigos, durante el periodo analizado. (Equilibrium, Clasificadora de Riesgos S.A., 2019)

Figura 1

Clasificación de riesgos asignadas a la Fortaleza Financiera de la CMAC - Huancayo

Clasificaciones Vigentes	Anterior^{1/}	Vigente
Información financiera al:	31.12.2019	30.06.2020
Fortaleza Financiera	B+	B+
Depósitos a Corto Plazo	CLA-2+	CLA-2+
Depósitos a Largo Plazo	A-	A-
Perspectivas	Estables	Negativas

^{1/} Sesión de Comité del 14.04.2020.

Nota: (Class y Asociados S.A., 2020, p. 1) Información financiera intermedia al 30 de junio de 2020

Considerando lo publicado por Equilibrium, Clasificadora de Riesgos S.A., (2019), al finalizar el año 2018, se evidenció una ligera disminución en los ratios de morosidad que presentó la Caja; esto mayormente reflejado en las condiciones que presentaron el sector inmobiliario; desde la perspectiva del comportamiento de las pequeñas y medianas empresas.

Sin embargo, es preciso mencionar, que los factores de riesgo que se tenía con anterioridad han sido mejorados por estrategias que se desarrolló con el personal de créditos y mejorando el papel de los analistas de créditos. Mayormente existía un alto número de

clientes que destinaban los préstamos logrados a actividades diferentes a los que fundamentaron el préstamo; otro factor la falta de planificación de ingresos y egresos que tenían a nivel de sus Mypes, como también la incapacidad de pago por mal desarrollo de una gestión empresarial y del manejo contable de sus organizaciones.

Según el tipo de crédito, A junio del 2020, su cartera directa presenta una disminución de 4.73% respecto a diciembre de 2019 (S/ 4,291.95 millones vs S/ 4,505.27 millones), producto del menor, dinamismo económico y de la menor demanda de créditos, debido a la coyuntura generada por la pandemia del COVID-19. El indicador de mora básica se ha incrementado, pasando de 2.86% en diciembre del 2019, a 3.13% a junio del 2020, mientras la mora global pasó de 3.68% a 4.32%. (Class y Asociados S.A., 2020)

“Caja Huancayo, se constituyó al amparo del Decreto Ley 23039, del 14 de mayo de 1980, el cual autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los Concejos Provinciales al interior del país” (Caja Huancayo, 2020)

Mediante el D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y la Resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988 de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se autorizó el funcionamiento de la Caja Huancayo e inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, constituyéndose en un importante instrumento financiero de desarrollo económico (Caja Huancayo LYJ, 2019).

Tomando en cuenta la normativa vigente en las cuales se desarrollan las actividades de la Caja, “están normadas por el D.S. 157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS” (Caja Huancayo LYJ, 2019), es decir controla el comportamiento de los diversos productos de la institución en el mercado.

La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019)

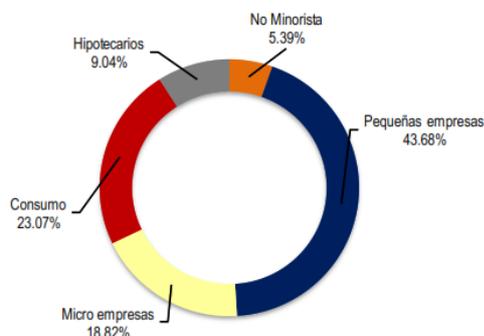
La evaluación realizada por el Comité de Clasificación de Equilibrium, posibilitó que sea ratificada, la categoría B+ otorgada como Entidad a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. Es preciso mencionar que los factores de riesgo que se tenía con anterioridad han sido mejorados por estrategias que se desarrolló con el personal de créditos y mejorando el papel de los analistas de créditos. Mayormente existía un alto número de clientes que destinaban los préstamos logrados a actividades diferentes a los que fundamentaron el préstamo; otro factor la falta de planificación de ingresos y egresos que tenían a nivel de sus Mypes, como también la incapacidad de pago por mal desarrollo de una gestión empresarial y del manejo contable de sus organizaciones.

El tipo de crédito, al cierre de 2019, CMAC Huancayo mantiene la mayor parte de su cartera colocada en créditos a pequeñas empresas.

Figura 2

Participación de los tipos de créditos de la CMAC - Huancayo

CARTERA BRUTA POR TIPO DE CREDITO JUNIO 2020



Nota: (Class y Asociados S.A., 2020), sujeto a los informes presentados por la SBS.

Seguidamente se puede observar que también los créditos a micro empresas tienen un nivel de participación significativamente positiva.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cómo se viene dando la Evaluación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019?
- 2) ¿Cómo se viene dando la Recuperación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Social

La justificación social para el tipo de investigación que se desarrolla es muy importante y vital, porque se busca brindar información adecuada y necesaria para entender mejor los factores que conllevan a las mejoras respecto a los riesgos financieros y con ello generar mejores formas de comunicación con los clientes de CMAC Huancayo; para generar mejores condiciones de servicio y no la incomodidad de ser informados como morosos.

1.3.2. Teórica

La justificación Teórica, se orienta al uso de las últimas teorías que permita detectar los riesgos a tiempo, es lo primero que se debe realizar como gestor financiero; después de estudiar las amenazas, conocerá a fondo los factores que podrían llevar a la micro y pequeñas empresas (Mypes) a tener pérdidas, lo que será determinante en la

toma de decisiones, la valiosa e importante información que pueda considerarse en el proceso de análisis teórica, permitirán brindar conocimientos y experiencias para una mejora de la operatividad en relación de los riesgos financieros.

1.3.3. Metodológica

Referente a investigación científica, al considerar la justificación metodológica se establece, un aporte analítico de una realidad; “un nuevo método y nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernal Torres, 2010). Para el desarrollo de la investigación se usó métodos y técnicas de recolección de datos, se elaboró el cuestionario compuesto por ítems que posibilitaron obtener la información respecto al objetivo de la investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Describir cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Describir cómo se viene dando la Evaluación de créditos en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019
- 2) Describir cómo se viene dando la Recuperación de créditos en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales

A. Antecedentes Nacionales

Cáceres Paredes, (2017) tesis: “*El manejo de la información en el Sector Bancario Peruano: la Gestión de Riesgos y el Derecho de Cancelación de los titulares de Datos Personales*” para obtener el grado de Magister en Finanzas y Derecho Corporativo con Mención en Banca y Estructuración Financiera, Universidad ESAN.

Para la investigación se determinó como objetivo: “Establecer cuál es la relación entre la adecuada gestión integral de riesgos que a su vez implica conocer como está regulada la gestión de estos dos tipos de riesgos en el ordenamiento jurídico peruano” se revisará principalmente Notas primarias y secundarias de información como son las normas de protección de datos personales y las disposiciones regulatorias sectoriales sobre gestión de riesgos, así como doctrina y jurisprudencia al respecto, teniendo como nivel de investigación la descriptiva correlacional, no experimental y transeccional; posterior al proceso de datos y uso de los estadísticos de prueba se concluyó: las entidades bancarias requieren contar con información de sus usuarios para cumplir con su obligación de gestionar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas tales como

son el riesgo reputacional y de vinculación a los delitos de lavado de activos y financiamientos del terrorismo, a través de la aplicación de la debida diligencia en el conocimiento de los mismos antes de iniciar una relación y durante la misma. En esa línea, una adecuada gestión de riesgos en las entidades bancarias es trascendental para controlar las contingencias de sufrir pérdidas económicas y controlar su exposición al riesgo sistémico y, de esa forma, velar por la estabilidad del sistema bancario que influye en la economía de una sociedad.

Ramírez Escobedo & Vallejo Torres, (2017) tesis: *“Incidencia del Riesgo Financiero de los Socios Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo de la sede principal de Trujillo en la Morosidad. Trujillo -año 2017”*; Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración; Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

Para el desarrollo de la investigación se considero el objetivo: “Determinar la incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo de la sede principal Trujillo en la morosidad - Año 2017”. La metodología utilizada se determino en un diseño de contrastación explicativo correlacional, puesto que se pretende determinar la incidencia de las variables de estudio y a la vez explicar las causas de la relación encontrada. Además se considero una población de 16753 socios activos y de la cual se estableció una muestra de 242 socios. Posterior al análisis de los datos se obtuvo las conclusiones: se evidenció una significativa mejora en relación a sus competidores, pues a la lectura de los resultados operacionales, tuvo el crecimiento más alto de utilidad, resultado de los cambios en la gestión administrativa y financiera; basado en sus activos y la significativa reducción de su cartera morosa vencida; considerando la identificación del nivel de riesgo

financiero que alcanzo a un 66.53% de la muestra de los socios de la cooperativa y que fueron identificados con nivel de riesgo financiero medio.

Pérez Candiotti, (2017) tesis; *“La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”*; para optar el Grado Académico de Magíster en Banca y Finanzas; Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En la investigación se estableció el objetivo general, “Demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPES) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., periodo 2013”; la metodología usada estableció, un nivel descriptivo, pues en la investigación se detalla minuciosamente las características del sistema financiero indirecto en el Perú, se estableció como diseño correlacional habiendo identificado el grado de relación de las variables de estudio; habiendo realizado el procesamiento estadístico de los datos concluyeron: “Los resultados obtenidos para el indicador comportamiento de pago, muestran que el 97.8% de los créditos de la muestra revisada, fueron otorgados a socios que cumplían con los parámetros establecidos en las normas de crédito”; esto se tomaba como requisito para ser admitidos a algún tipo de créditos que a la postre resultó un riesgo crediticio bajo; esto sustentado por lo encontrado en el análisis estadístico de los datos siendo identificado como una relación negativa (-,222) entre el comportamiento de pago y el riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPES.

B. Antecedentes Internacionales

Castillo Aguirre, (2018) publicó la tesis: *“Evaluación del riesgo de crédito comercial utilizando el modelo experto de la Superintendencia de Bancos en una institución*

financiera del país” para optar el grado de maestro de Finanzas y Gestión de Riesgos en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

En la investigación se propuso como objetivo; “Determinar si el modelo experto de calificación de operaciones comerciales, bajo los lineamientos de la normativa vigente, es la herramienta más adecuada para evaluar el riesgo de crédito comercial segmento empresarial en las entidades financieras bancarias del país”, en base a dicho análisis, establecer conclusiones; siendo la metodología tratada para el estudio, el diseño cuasi experimental y descriptivo; siendo la población determinada por la Superintendencia de Bancos, en un total de 36.912, empresas, habiendo aplicado la entrevista a los directivos, con la cual se obtuvo información que posibilitaron concluir: se evidenció que el Sistema financiero del país, después de realizar un análisis anual que sumó los 10 años, mostró una condición de posición económica sana y transparente; permitiendo ofrecer a los clientes confianza y seguridad de sus operaciones; a pesar que se enfrentaron a situaciones difíciles durante la crisis; estas se superaron creando un ambiente de tranquilidad en sus clientes.

De la Ossa, (2019), Publico la tesis: “*Análisis de Riesgo Financiero como Estrategia para la Toma de Decisiones de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) en El Municipio de Caucasia – Antioquia*”; para optar el grado de maestro en Administración de Empresas, Universidad EAN – Colombia.

En la investigación se estableció el objetivo; “Proponer estrategias y mecanismos para la optimización de las decisiones de inversión y financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) del municipio de Caucasia – Antioquia”; para lo cual se utilizaron aspectos metodológicos consistentes en un estudio descriptivo de tipo exploratorio, como población y muestra se consideró a 65 empresas del municipio y se determinaron los resultados o comportamientos promedio de los índices de liquidez y

endeudamiento y posterior a la aplicación de los instrumentos para el recojo de información se concluyó: evidencia de que las actividades económicas en las que exista posibilidad de agrupación de las Mipymes del municipio de Cauca, existen sometimientos constantes, a una serie de factores que determinan en mayor o menor grado la sostenibilidad de las mismas en el tiempo, considerando el objetivo del estudio el análisis del riesgo financiero de las Mipymes por sector económico y no de manera individual, posibilitó determinar que para el caso del indicador de endeudamiento solo el 25% de las empresas tiene riesgo y para el indicador de liquidez solo el 15% presentan riesgo.

Layton Pinilla & Tellez Barreto, (2017) Tesis, *“Evaluación de los Sistemas de Administración de Riesgo Crediticio Aplicables en las Empresas del Sector Servicios en Colombia: Estudio de Caso en Horus Ltda.”*; para optar el Título Profesional en Finanzas y Comercio Internacional, Universidad de la Salle, Bogotá D.C. Colombia.

En la investigación establecieron el objetivo general: “Evaluar los sistemas de administración de riesgo crediticio aplicables en la empresa Horus Ltda”, la metodología fue de enfoque mixto, cualitativo, por desarrollar una revisión minuciosa de la literatura de Riesgo Crediticio; además de analizar los modelos diseñados para poder medir el riesgo, es de nivel descriptivo y no experimental, posterior al proceso de los datos se concluye: evidencia de altos niveles de morosidad y que conllevan a ocasionar los problemas financieros en las distintas organizaciones colombianas; esto hace necesario el desarrollo de un sistema de administración del riesgo crediticio; que posibilitaría prevenir las perturbaciones financieras como es el caso de Horus Ltda. Experiencia que podría reflejarse en otras compañías del país.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

A. El Sistema Financiero

Una de las definiciones más adecuadas para el tipo de investigación que se desarrolla es la siguiente: “El sistema financiero es el conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios (activos financieros) y mercados que hacen posible que el ahorro (dinero ocioso) de unos agentes económicos vaya a parar a manos de los demandantes de crédito” (Kiziryan, 2015)

¿Qué es una entidad financiera?

Se puede establecer como “Entidad financiera a toda institución que ejecuta operaciones de intermediación financiera, o sea, de captación de capital público. Siempre que el dinero captado lo emplee en operaciones activas o de otorgamiento de créditos a terceros” (Rebajatuscuentas.com, 2019)

Las actividades que mayormente se desarrolla a través de una entidad financiera que compone el sistema van desde: otorgamiento de préstamos y créditos, inversión de diversos capitales, venta de seguros y otros.

Según la Web: (Rebajatuscuentas.com, 2019); “cada país cuenta con sus propias leyes e instituciones que regulan y supervisan el funcionamiento de las entidades financieras”. En el Perú estas instituciones son:

- Banco Central de Reserva del Perú.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, (SBS).
- La Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, (CONASEV).
- La Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones o (SAFP).

A. Tipos de entidades financieras en Perú

a. **Sistema bancario;** En todo ambito es importante conocer como esta compuesto el sistema financiero pues es un factor fundamental en la economia; “El sistema bancario peruano está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. Lo integran el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros” (Rebajatuscuentas.com, 2019)

Ademas es de importancia para los intereses de la sociedad y de las organizaciones que lo componen, las funciones y condiciones que cumplen; por lo mismo se establece: “La principal actividad de la banca comercial y ahorros es captar el dinero del público en depósito u otra modalidad. Y emplear ese dinero para conceder créditos en diversas modalidades o en operaciones sujetas a riesgos de mercado” (Rebajatuscuentas.com, 2019).

b. Sistema no bancario

“Entre los tipos de entidades financieras en Perú están aquellas que son independientes del sistema bancario (...) aunque igualmente captan recursos del público, el uso que le dan al mismo varía según sus propios objetivos (...) a continuación se exponen las diferentes instituciones que conforman este tipo, así como sus objetos” (Rebajatuscuentas.com, 2019).

- *Cajas municipales de ahorro y crédito.* “Su finalidad es realizar operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y micro-empresas” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Cajas municipales de crédito popular.* “Su objeto es brindar servicios bancarios a los Consejos Provinciales y Consejos Distritales, así como a sus empresas municipales” (Rebajatuscuentas.com, 2019)

- *Cajas rurales*. “Su meta es otorgar financiamiento preferencial a empresarios de la pequeña y micro-empresa del sector productivo rural” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa (EDPYME)*. “Su fin es otorgar financiamiento preferencial a los empresarios de la pequeña y micro-empresa” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Empresas especializadas*. “Su objetivo es actuar como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero(...) incluyen las empresas afianzadora y de garantías, factoring y servicios fiduciarios” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Empresa de arrendamiento financiero*. “Su finalidad es la adquisición de bienes muebles e inmuebles para arrendarlos a terceros” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Empresas financieras*. “Tienen como objeto la colocación en emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero” (Rebajatuscuentas.com, 2019)
- *Empresas de seguro*. “Su objetivo es brindar protección contra los riesgos para personas y empresas” (Rebajatuscuentas.com, 2019)

B. Informe del Sistema Financiero

En el Perú, las entidades del sector financiero presentaron realidades que se describe:

La economía global mostró una desaceleración en el año 2019, mientras que la economía peruana siguió creciendo de manera estable durante el año. El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyectó un crecimiento para la economía global de 3.3% en 2019, tasa que mostraría una desaceleración respecto al crecimiento registrado en años previos. De otro lado, la economía

peruana se expandiría a una tasa de 4.0%, impulsada por la fortaleza de la demanda interna. En particular, destaca la mayor inversión privada orientada a la ejecución de proyectos mineros (Quellaveco, Toquepala y Mina Justa). (Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

Es de considerar que, según las fuentes de (Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019); que existe la preocupación de los directivos de las empresas financieras sobre el nivel de endeudamiento de los prestatarios. Concientes de que la economía peruana presenta significativos niveles de informalidad; se hace necesario el desarrollo de estrategias metodológicas, que propicien controlar el riesgo por el factor de endeudamiento.

En particular, se debe tomar en cuenta que los ingresos de los deudores muchas veces no resultan ser observables, parcial o totalmente, ante la falta de documentos formales como declaraciones tributarias. En este sentido, el análisis realizado tiene como objetivo aproximar el nivel de endeudamiento de los los prestatarios (créditos de consumo e hipotecario) en el sistema financiero, a través del uso de la mejor información disponible sobre los ingresos y las características de los créditos. (Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

Por su puesto que, el alto nivel de endeudamiento, es una preocupación por que puede generar inestabilidad al sistema financiero peruano; por lo mismo se deben desarrollar estrategias de seguimiento y control de los prestatarios con altos niveles de endeudamiento, pues algunos factores socio economicos, como factores macroeconomicos pueden afectar significativamente sobre las condiciones de pago y la calidad de cartera de clientes.

El análisis del nivel de endeudamiento se mide a través del ratio cuota - ingreso (RCI) individual que incluye información de préstamos, plazos, moneda y tasas de interés de cada crédito así como información del ingreso de cada deudor. Este análisis representa un importante avance para monitorear el nivel de endeudamiento, debido a que no existen estudios similares en el contexto peruano que cuenten con información detallada sobre ingresos o con un análisis micro - fundado a nivel de deudor. (Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019)

“A partir de la información obtenida y de un análisis riguroso de diversas bases de datos, se estima un conjunto de resultados agregados sobre el nivel de endeudamiento de los prestatarios del sistema financiero”. (Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

C. Definición de Administración del riesgo financiero

Bodie & Merton, (1999), “la incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que importa porque incide en el bienestar de la gente”

“El riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón” (Chorafas, 2000)

Es imprescindible por tanto considerar aspectos como la valuación del riesgo de crédito, que básicamente se orienta a analizar la probabilidad de que el prestatario o emisor del bono incumpla con sus obligaciones con alguna entidad financiera.

Así mismo, se menciona que:

Las circunstancias particulares de una empresa que ha emitido deuda originan el llamado riesgo específico de crédito, y este no se relaciona con los ciclos económicos, sino con los eventos particulares en la actividad comercial o industrial de las empresas, que pudieran afectar la capacidad de pago de sus compromisos adquiridos al fondearse a través de la emisión de bonos u obligaciones (Saavedra García & Saavedra García, 2009, p. 17).

“La administración de riesgos financieros, es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros” (Gerencie.com, 2017).

D. Elementos del riesgo de crédito

Galicia, (2003), propone tres aspectos fundamentales basados en sus investigaciones:

- a) **Riesgo de incumplimiento:** “es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico”. (Galicia, 2003)

En todas las entidades se considera, como aspecto normativo el establecer plazos de gracia o meses libres, antes de poder declarar el incumplimiento de pago.

- b) **Exposición:** análisis de la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo:

“El crédito debe amortizarse de acuerdo con fechas establecidas de pago y de esta manera será posible conocer anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada; sin embargo, no todos los créditos cuentan con esta característica de gran importancia para conocer el monto en riesgo” (Galicia, 2003)

- c) **Recuperación:** según (Galicia, 2003), se desarrolla cuando el cliente o usuario de un crédito no cumple con sus compromisos; y se aplicará la garantía que se haya pactado ante tal incumplimiento.

El mismo autor expresa en relación a la recuperación menciona que:

La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra el monto adeudado; en el caso de los avales, también existe incertidumbre, ya que no sólo se trata de una transferencia de riesgo en caso del incumplimiento del avalado, sino que podría suceder que el aval incumpliera al mismo tiempo y se tuviera entonces una probabilidad conjunta de incumplimiento (Galicia, 2003)

E. Objetivos y funciones de la administración de riesgos financieros

El autor Frago, (2002), establece que los objetivos de la administración del Riesgo Financiero son:

Tabla 1:

Objetivos del Riesgo Financiero

Objetivos	Funciones
Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.	Determinar el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.
Medir y controlar el riesgo "no-sistemático", mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.	Determinación del capital para cubrir un riesgo.
Monitoreo y control de riesgos.	
Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas.	
Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos.	

Fuente: Frago (2002)

F. Tipos de riesgos financieros

Es fundamental mencionar los tipos de riesgo que se conocen para poder sustentar adecuadamente la presente investigación.

Tabla 2:*Tipos de Riesgo Financiero*

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
Riesgo de Mercado	Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas.
Riesgo Crédito	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales
Riesgo de Liquidez	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas
Riesgo Operacional	Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano
Riesgo Legal	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción
Riesgo Transacción	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y prestamos
Riesgo Traducción	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros
Riesgo Económico	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

Fuente: Lewent (1990), Fragoso (2002), Jorion (1999), Baca (1997) y, Díaz (1996).

G. Elementos de un Modelo de medición del riesgo de crédito

“El sistema de medición de riesgo de crédito tiene por objeto identificar los determinantes del riesgo de crédito de las carteras de cada institución, con el propósito de prevenir pérdidas potenciales en las que podría incurrir” (Saavedra García & Saavedra García, 2009)

Tabla 3:*Característica de las colocaciones de crédito*

De riesgos individuales	De riesgos de portafolios
<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de incumplimiento • Tasa de recuperación • Migración del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada • Contribución al riesgo y concentración crediticia

Fuente: (Chorafas, 2000)

H. Las Micro y pequeñas empresas con poco acceso al financiamiento

En los últimos años las pequeñas y micro empresas en el Perú, están teniendo limitaciones importantes para obtener financiamiento y buscar el desarrollo en la operatividad de sus actividades; para las organizaciones financieras la intension de

colocacion de creditos apenas alcanza el 20% opara este tipo de empresas o entidades en nuestro pais; del total de las colocaciones crediticias.

Según el Dr. Peñaranda Castañeda, (2019) “las instituciones financieras, supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), realizan operaciones de intermediación financiera tales como la concesión de créditos, captación de ahorros, inversión de capitales, entre otras” (Peñaranda Castañeda, 2019). Pero a su vez se conoce de que organismos importantes de nuestro pais como: “IEDEP observó que el crédito en el sistema financiero al sector privado equivale a cerca del 42% del PBI nominal; por lo mismo se muestra que, el crédito a empresas alcanzó el 63,0% y a personas el 37,0%” (Peñaranda Castañeda, 2019).

Entonces la interrogante es cual es porcentaje real de prestamos orientados a mlas micro empresas en nuestro pais. Es preciso mencionar que en el porcentaje mencionado no se hace incapie en ningun tipo de credito en especial sino que incluye a los creditos empresariales o de carácter comercial; “según el Ministerio de la Producción, en el 2017 un total de 1 millón 908 mil empresas formales operaron en Perú, de las cuales el 96,2% son microempresas, el 3,2% pequeñas empresas, 0,1% medianas empresas y 0,5 grandes empresas” (Peñaranda Castañeda, 2019). Por lo mencionado por el investigador, entonces en nuestro pais el 99,4% son organizaciones de características de microempresas y pequeñas empresas (Mypes), es mas el analisis no orienta a decir que solo el 6% tuvo acceso al sistema financiero del pais.

La evolución del acceso al sistema financiero por parte de las mypes es desalentadora, en especial para las microempresas, que pasaron de una cobertura de 5,6% en 2013 a 4,6% en 2017, en cambio para las pequeñas empresas pasó de 44,0% a 46,3%. (Peñaranda Castañeda, 2019).

“La Caja opera a través de una red de 155 agencias (+22 respecto a diciembre de 2017) y como parte de su estrategia de crecimiento para el presente periodo, estaría incorporando 20 nuevas oficinas, según lo manifestado por la Gerencia” (Class & Asociados S.A., 2017)

Algo importante que mencionar del análisis a esta organización financiera es que la mayor parte de las colocaciones de crédito las realiza en la región Junín con un 35.88% y siendo Lima el segundo con un 25.05%.

Figura 4

Colocación de créditos de CMAC Huancayo en el país.

	Regiones	N° agencias	Colocaciones S/ miles	Participación Colocaciones	Depósitos S/ miles	Participación n Depósito
1	Junín	34	1,269,734	38.07%	1,056,825	37.15%
2	Lima	35	817,626	24.51%	1,355,842	47.67%
3	Ayacucho	6	180,744	5.42%	67,559	2.38%
4	Huanuco	8	165,508	4.96%	52,839	1.86%
5	Pasco	7	159,928	4.79%	85,656	3.01%
6	Huancavelica	6	146,629	4.40%	71,567	2.52%
7	Cusco	9	139,183	4.17%	24,678	0.87%
8	Ica	4	89,760	2.69%	38,859	1.37%
9	Ucayali	3	75,851	2.27%	18,389	0.65%
10	Arequipa	4	49,204	1.48%	13,167	0.46%
11	Puno	4	34,943	1.05%	3,687	0.13%
12	Piura	3	33,106	0.99%	6,160	0.22%
13	San Martín	2	26,478	0.79%	5,460	0.19%
14	Tacna	2	22,211	0.67%	7,734	0.27%
15	Moquegua	2	15,640	0.47%	1,209	0.04%
16	Ancash	1	14,381	0.43%	10,024	0.35%
17	Apurímac	1	14,253	0.43%	2,213	0.08%
18	Loreto	1	12,984	0.39%	4,434	0.16%
19	Callao	1	11,864	0.36%	9,625	0.34%
20	Tumbes	1	11,499	0.34%	1,512	0.05%
21	Lambayeque	1	10,586	0.32%	1,452	0.05%
22	La Libertad	1	9,692	0.29%	2,515	0.09%
23	Cajamarca	1	8,962	0.27%	2,050	0.07%
24	Madre de Dios	1	7,547	0.23%	460	0.02%
25	Amazonas	1	7,358	0.22%	553	0.02%
	Totales	139	3,335,671	100.00%	2,844,469	100.00%

Nota: (Class y Asociados S.A., 2020)

Propiedad: como en todos los casos, las CMACs del país, son las municipalidades las que generan el derecho de propiedad de las entidades financieras, tal es el caso de que

la accionista mayoritaria con un 100% de acciones en la Provincia es la Municipalidad Provincial de Huancayo del capital social de la Caja Huancayo.

Según: Equilibrium, Clasificadora de Riesgos S.A., (2019):

“Al 31 de diciembre de 2018, CMAC Huancayo registra una tendencia creciente, durante los últimos cuatro ejercicios, en su participación de mercado dentro del sistema de CMACs en términos de colocaciones, captaciones y patrimonio”(Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019) tal y como se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 5

Participación de las Cajas en las finanzas del Perú

Participación Sistema CMACS	Caja Huancayo			
	2015	2016	2017	2018
Créditos Directos	13.41	14.88	16.00	17.65
Depósitos Totales	10.46	13.21	14.30	14.70
Patrimonio	12.85	13.44	14.53	15.43

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

(*) Esta participación incluye a la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.

Según lo mostrado en la tabla, “Al cierre del ejercicio 2018, pasa de la tercera a la segunda posición en colocaciones, con una participación del 17.65%; se ocupa el tercer lugar en el ranking del sector con el 14.70%” (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019).

Según la empresa: Class y Asociados S.A., (2018):

Caja Huancayo es una institución financiera enfocada en microcréditos que opera principalmente en el corredor correspondiente a la Zona Central, con presencia en todas las regiones del país, con mayor concentración en las regiones de Junín y Lima (...) adicionalmente, cuenta con otros canales de servicio: (i) red de cajeros corresponsales “Agentes Caja Huancayo”, ubicados en establecimientos y en locales comerciales en todas sus zonas de influencia, dirigido a clientes y a usuarios de la Caja; (ii) el servicio de “Home Banking” para realizar operaciones a través de la página Web, con la

aplicación denominada “Caja Virtual”; (iii) terminales informativos ubicados en las agencias para realizar consultas y determinadas operaciones; (iv) cajeros automáticos de la red Global Net instalados en las agencias de la Caja; (v) convenio con los centros de cobro de Western Union; (vi) servicio Banca Móvil (Class y Asociados S.A., 2018).

Como toda entidad financiera de nuestro país; la Caja Huancayo, tiene como misión el brindar servicios crediticios a las personas naturales, pequeñas y micro empresas que están ubicados en los segmentos C y D, a quienes se otorga créditos diversos siendo principalmente enfocados a capital de trabajo y a ello se complementa los créditos de consumo y también los préstamos hipotecarios.

A junio de 2018, de acuerdo al tipo de crédito, la cartera de créditos a pequeñas y microempresas (minoristas), representó 58.44% de la cartera total de la Caja, seguido por créditos personales, los que representan 34.12%, y con menor participación los créditos no minoristas, con 7.44% de participación en la cartera. (Class y Asociados S.A., 2018)

J. Gestión de Riesgos de la CMAC Huancayo

Gestión de Riesgo Crediticio:

La Caja cuenta con políticas y procedimientos establecidos que le permiten administrar el riesgo de crédito al que está expuesta.

“Durante el ejercicio 2017, la Gerencia de Riesgos aprobó una nueva estructura del área, la misma que incorpora mayor personal, en línea con el crecimiento de la cartera de colocaciones de la Caja en los últimos años”. (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019)

La Gerencia de Riesgos presenta de forma mensual el Informe de Riesgos de Crédito, a través del cual además se formulan recomendaciones.

Figura 6

Estado del sistema Financiero de la CMAC - Huancayo

CAIA HUANCAYO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(En Miles de Soles)

ACTIVOS	Dic.15	Dic.16	Dic.17	Dic.18
Total Caja y Bancos	174,055	347,910	367,555	325,075
Inversiones financieras netas	16,859	31,912	37,747	59,450
Fondos Interbancarios	0	0	0	0
Fondos Disponibles	190,915	379,822	405,301	384,525
Colocaciones Vigentes				
Préstamos	1,672,751	2,162,705	2,702,707	3,237,869
Arrendamiento Financiero	5,068	3,396	3,771	3,871
Hipotecarios para Vivienda	211,486	250,699	285,829	340,351
Otros	1,232	35,138	21,500	16,423
Total Colocaciones Vigentes	1,890,537	2,451,938	3,013,806	3,598,514
Refinanciados y reestructurados	15,999	23,973	30,841	39,508
Cartera Atrasada (Vencidos y Judiciales)	63,920	79,469	106,631	132,853
Cartera problema	79,919	103,442	137,473	172,361
Colocaciones Brutas	1,970,456	2,555,380	3,151,279	3,770,874
Menos:	101,058	124,853	162,193	195,687
Provisiones de Cartera	-101,058	-124,853	-162,193	-195,687
Intereses y Comisiones No Devengados	-702	-2,665	-3,152	-4,160
Colocaciones Netas	1,868,696	2,427,862	2,985,935	3,571,027
Otros rendimientos devengados y cuentas por cobrar	31,260	38,290	50,243	59,276
Bienes adjudicados, fuera de uso y leasing en proceso	7,225	6,505	4,797	3,572
Inversiones financieras permanentes	3,066	4,511	4,497	4,396
Activos fijos netos	33,204	41,519	48,680	63,483
Otros activos	14,393	20,892	25,241	30,213
TOTAL ACTIVOS	2,148,758	2,919,400	3,524,695	4,116,492
PASIVOS				
Obligaciones con el Público				
Depósitos de ahorro				
Depósitos a la vista y de ahorro	398,709	483,488	556,426	685,430
Depósitos a plazo	634,315	1,041,909	1,254,214	1,486,000
CTS	396,322	573,113	753,521	802,819
Depósitos restringidos	98,556	113,385	135,367	150,139
Otras obligaciones	848	2,200	2,866	1,726
Total de depósitos y obligaciones	1,528,750	2,214,096	2,702,393	3,126,114
Adeudos y obligaciones financieras	202,261	198,932	201,912	282,252
Obligaciones en circulación no subordinadas	0	0	0	0
Provisiones para créditos contingentes	1,212	1,353	1,861	1,174
Cuentas por pagar	17,026	20,110	27,636	32,635
Intereses y otros gastos por pagar	60,887	84,899	118,152	131,462
Otros pasivos	3,888	4,754	4,755	4,796
TOTAL PASIVO	1,814,024	2,524,144	3,056,710	3,578,433
Capital Social	226,853	277,402	329,536	410,570
Reservas	33,063	40,551	48,275	57,279
Resultados acumulados	-69	0	0	-27,410
Resultados no realizados	0	68	137	-15
Resultado neto del ejercicio	74,888	77,235	90,038	97,636
TOTAL PATRIMONIO NETO	334,735	395,256	467,985	538,060
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,148,758	2,919,400	3,524,695	4,116,492

ESTADO DE RESULTADOS
(En Miles de Soles)

	Dic.15	Dic.16	Dic.17	Dic.18
INGRESOS FINANCIEROS	379,426	483,159	609,500	715,941
GASTOS FINANCIEROS	76,460	110,952	156,343	176,459
MARGEN FINANCIERO BRUTO	302,966	372,207	453,157	539,481
Provisiones	17,846	37,430	63,025	72,468
MARGEN FINANCIERO NETO	285,120	334,777	390,132	467,013
Ingresos/Gastos Netos por Servicios Financieros	6,874	6,424	9,593	11,332
Utilidad (pérdida) por Venta de Cartera	0	1,815	0	0
Gastos Operativos	178,104	228,373	261,127	326,365
MARGEN OPERACIONAL NETO	113,890	114,643	138,598	151,980
Ingresos / Gastos No Operacionales	833	1,784	1,978	2,626
Otras Provisiones y Depreciaciones	9,827	9,360	11,930	14,764
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS	104,897	107,067	128,646	139,843
Impuesto a la Renta	30,009	29,833	38,609	42,207
Participación de los trabajadores				
UTILIDAD NETA DEL AÑO	74,888	77,235	90,038	97,636

Figura 7

Principales indicadores económicos de la CMAC - Huancayo

CAIA HUANCAYO PRINCIPALES INDICADORES

	Dic.15	Dic.16	Dic.17	Dic.18
Liquidez				
Disponible / Depósitos Totales	0.12	0.17	0.15	0.12
Disponible / Depósitos a la Vista y Ahorro	0.52	0.85	0.80	0.65
Fondos Disponibles / Total Activo	0.09	0.13	0.11	0.09
Caja y Bancos / Obligaciones a la Vista	-	-	-	-
Colocaciones Netas / Depósitos Totales	1.22	1.10	1.10	1.14
Colocaciones Netas / Fondo Total	1.08	1.01	1.03	1.05
20 Mayores Depositantes / Depósitos Totales	6.28%	2.75%	2.06%	2.18%
Fondos Disponibles / 20 Mayores Depositantes	1.99	6.24	7.28	5.64
Ratio de Liquidez M.N.	19.75%	30.61%	31.77%	19.46%
Ratio de Liquidez M.E.	78.34%	101.52%	53.07%	63.13%
Ratio Inversiones Liquidadas (RIL) MN	10.27%	10.10%	8.29%	16.02%
Ratio Inversiones Liquidadas (RIL) ME	-	-	-	21.39%
Ratio Cobertura Liquidez (RCL) MN	91.33%	126.01%	113.90%	101.85%
Ratio Cobertura Liquidez (RCL) ME	232.75%	233.42%	223.06%	274.97%
Endeudamiento				
Ratio de capital global (%)	16.19%	14.69%	14.43%	13.55%
Fondos de Capital Primario / Activos Ponderados por Riesgo	13.61%	11.43%	12.15%	11.66%
Pasivo / Patrimonio (veces)	5.42	6.39	6.53	6.65
Pasivo / Activo	0.84	0.86	0.87	0.87
Pasivo / Capital Social y Reservas	6.98	7.94	8.09	7.65
Colocaciones Brutas / Patrimonio (veces)	5.89	6.47	6.73	7.01
Cartera atrasada / Patrimonio	19.10%	20.11%	22.79%	24.69%
Cartera vencida / Patrimonio	5.35%	6.79%	9.11%	9.94%
Compromiso patrimonial (*)	-6.32%	-5.42%	-5.28%	-4.34%
Calidad de Activos				
Cartera atrasada / Colocaciones brutas	3.24%	3.11%	3.38%	3.52%
Cartera Atrasada + 90 días / Colocaciones Brutas	2.95%	2.74%	2.96%	3.10%
Cartera Problema**/ Colocaciones Brutas	4.06%	4.05%	4.36%	4.57%
Cartera Problema prom**+castigos LTM/ Coloc. Brutas prom + castigos LTM	4.34%	4.70%	5.12%	5.60%
Provisiones / Cartera atrasada	158.10%	157.11%	152.11%	147.30%
Provisiones / Cartera Problema**	126.45%	120.70%	117.98%	113.53%
Provisiones /Cartera Critica ***	99.51%	98.90%	92.85%	91.37%
20 Mayores Deudores / Préstamos Brutos	5.56%	4.32%	3.88%	3.20%
Rentabilidad				
Margen Financiero Neto	75.15%	69.29%	64.01%	65.23%
Margen financiero bruto	79.85%	77.04%	74.35%	75.35%
Margen Operativo Neto	30.02%	23.73%	22.74%	21.23%
Margen Neto	19.74%	15.99%	14.77%	13.64%
ROAE (Retorno Promedio sobre Patrimonio) (anualizado)	24.68%	21.16%	20.86%	19.41%
ROAA (Retorno Promedio sobre Activos) (anualizado)	3.83%	3.05%	2.79%	2.56%
Rendimiento sobre Préstamos (anualizado)	21.08%	20.95%	20.84%	20.41%
Rendimiento Sobre Inversiones (anualizado)	3.79%	4.20%	4.34%	3.06%
Rendimiento Sobre Activos de Intermediación (anualizado)	19.24%	18.91%	18.75%	18.55%
Costo de Fondo (anualizado)	4.66%	5.19%	5.73%	5.11%
Spread Financiero	14.59%	13.72%	13.02%	13.43%
Ingresos No Operativos / Utilidad Neta	1.11%	2.31%	2.20%	2.69%
Eficiencia				
Gastos Operativos (anualizado) / Activos	9.12%	9.01%	8.10%	8.54%
Gastos operativos / Ingresos financieros	46.94%	47.27%	42.84%	45.59%
Gastos operativos / Margen bruto	58.79%	61.36%	57.62%	60.50%
Gastos de personal / Ingresos financieros	29.99%	30.07%	28.53%	29.82%
Gastos de personal (anualizado)/ Colocaciones Brutas	6.39%	6.42%	6.09%	6.17%
Eficiencia Operacional****	57.33%	60.03%	56.19%	58.97%
Colocaciones Brutas / Número de Personal (miles de S/)	1,011.63	1,039.70	1,088.02	1,089.93
Otros Indicadores e Información Adicional				
Ingresos de intermediación (Miles S/)	378,650	481,876	608,503	715,142
Costos de Intermediación (Miles S/)	73,391	110,952	156,329	176,359
Utilidad Proveniente de la Actividad de Intermediación (Miles S/)	305,259	370,924	452,174	538,783
Número de deudores	216,159	265,095	311,077	357,496
Crédito medio (Miles de S/)	9,003	9,404	9,904	10,354
Número de personal	1,972	2,381	2,864	3,487
Número de Oficinas (según SBS)	96	113	133	155
Castigos realizados en el año en curso	7,278	15,492	26,865	41,159
Castigos (anualizado)	7,278	15,492	26,865	41,159
Castigos / Colocaciones Brutas + Castigos	0.41%	0.68%	0.93%	1.18%

*(Cartera Problema - Provisiones) / (Patrimonio Neto)

**Cartera Atrasada y Refinanciada

***Crédito en situación Deficiente, Dudosos y Pérdida

****Gasto Operativo / (Utilidad Financiera Bruta + Ingresos Netos por Servicios Financieros + Ingresos Netos No Operacionales)

Solvencia:

Para expresar y sostener el factor de solvencia de una organización es fundamental el análisis sobre los resultados económicos; por lo cual se presentan las figuras anteriores y basados en ellos podemos determinar el nivel de solvencia que alcanzo la Caja Huancayo en los periodos de analisis.

Es preciso mencionar que el mayor capital y las mayores reservas posibilitaron el incremento de capital en la entidad; con un patrimonio efectivo de 12.81 por debajo del crecimiento de los APRs (+20.20%); además se identificó “un menor ratio de capital global (RCG) el cual pasa de 14.43% a 13.55% entre los años 2017 y 2018. Dicho indicador se ubicó por debajo del promedio del sector (14.80% a diciembre de 2018)” (Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A, 2019), En el proceso de desarrollo de la presente investigación; la Caja uancayo presentaba un ratio promedio de 13%.

La información se sostiene con los datos siguientes:

INFORMACIÓN ADICIONAL DIRIGIDA A CLIENTES Y USUARIOS

PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE CUENTAS																						
Cliente	1. Presenta su DNI en ventanilla y solicita la cancelación de cuenta, tomando en consideración lo siguiente:																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Cuenta</th> <th>Requisitos a presentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ahorro</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida. </td> </tr> <tr> <td>Depósito a plazo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. </td> </tr> <tr> <td>CTS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular. Carta de cese, emitida por el empleador. </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar	Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida. 	Depósito a plazo	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. 	CTS	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular. Carta de cese, emitida por el empleador. 												
	Tipo de Cuenta	Requisitos a presentar																				
	Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. En el caso de las cuentas con Órdenes de Pago, se debe devolver las órdenes de pago en blanco o declaración jurada de pérdida. 																				
Depósito a plazo	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular o titulares, representantes y/o apoderados de la cuenta. 																					
CTS	<ul style="list-style-type: none"> Documento de identidad del titular. Carta de cese, emitida por el empleador. 																					
Auxiliar de Operaciones	2. Verifica la identidad del (de los) titular(es), representante(s) o apoderado(s) de la cuenta a cancelar. 3. Procede a registrar la operación en el sistema, emite la boleta de cancelación y solicita la consignación de la firma al (a los) titular(es), representante(s) o apoderado(s). 4. Entrega al titular, representante o apoderado de la cuenta el efectivo y la boleta de operación. Fin.																					
CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES																						
a. CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR, SEGÚN LOS DÍAS DE MORA. Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CATEGORÍA</th> <th colspan="2">DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO</th> </tr> <tr> <th>Minorista – Consumo</th> <th>Hipotecarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Normal (0)</td> <td>0 – 8 días</td> <td>0 – 30 días</td> </tr> <tr> <td>Con Problemas Potenciales (1)</td> <td>9 – 30 días</td> <td>31 – 60 días</td> </tr> <tr> <td>Deficiente (2)</td> <td>31 – 60 días</td> <td>61 – 120 días</td> </tr> <tr> <td>Dudoso (3)</td> <td>61 – 120 días</td> <td>121 – 365 días</td> </tr> <tr> <td>Pérdida (4)</td> <td>Más de 120 días</td> <td>Más de 365 días</td> </tr> </tbody> </table>		CATEGORÍA	DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO		Minorista – Consumo	Hipotecarios	Normal (0)	0 – 8 días	0 – 30 días	Con Problemas Potenciales (1)	9 – 30 días	31 – 60 días	Deficiente (2)	31 – 60 días	61 – 120 días	Dudoso (3)	61 – 120 días	121 – 365 días	Pérdida (4)	Más de 120 días	Más de 365 días
CATEGORÍA	DÍAS DE ATRASO SEGÚN TIPO DE CRÉDITO																					
	Minorista – Consumo	Hipotecarios																				
Normal (0)	0 – 8 días	0 – 30 días																				
Con Problemas Potenciales (1)	9 – 30 días	31 – 60 días																				
Deficiente (2)	31 – 60 días	61 – 120 días																				
Dudoso (3)	61 – 120 días	121 – 365 días																				
Pérdida (4)	Más de 120 días	Más de 365 días																				
b. Caja Huancayo basada en sus estrategias de recuperación realizará llamadas y emitirá notificaciones a los domicilios de los intervinientes del crédito: Titular, Cónyuge, Fiadores y/o Representantes.																						

EFFECTOS DEL REFINANCIAMIENTO DE LA DEUDA	
<ul style="list-style-type: none"> La calificación que se asignará a un Cliente en dicha situación es la que corresponda de acuerdo al Reglamento de Evaluación y Calificación de Deudores y Exigencia de Provisiones vigente al momento de efectuarse la operación. La calificación asignada podrá variar a una categoría de menor o mayor riesgo dependiendo del grado de cumplimiento de las obligaciones del Cliente y de su capacidad de pago, lo que será evaluado periódicamente por Caja Huancayo, según Reglamento de Evaluación y Calificación de Deudores y Exigencia de Provisiones. De haberse otorgado periodos de gracia, la periodicidad se computará desde el término de los mismos para el tema de evaluación de la calificación del Cliente, conforme a lo antes indicado. 	
PROCEDIMIENTO PARA LA DESAFILIACIÓN DEL SEGURO	
Cliente	1. Solicita en ventanilla la desafiliación del seguro.
Auxiliar de Operaciones	2. Registra la solicitud de desafiliación a requerimiento del Cliente, imprime la constancia y solicita al Cliente la consignación de su firma, huella digital y número de Documento de Identidad. NOTA: <ul style="list-style-type: none"> Las desafiliaciones voluntarias se realizarán en un periodo de treinta (30) días calendario de presentada la solicitud a La Caja. Las desafiliaciones también se producirán en forma automática producidas por las cuotas impagas de los Clientes teniendo en consideración el plazo establecido por la SBS. Fin
PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR MONTOS PAGADOS EN EXCESO	
Cliente	1. Solicita al Auxiliar de Operaciones o Asistente de Operaciones información sobre el monto pagado en exceso.
Asistente de Operaciones	2. Solicita la identificación al Cliente.
o Auxiliar de Operaciones	3. Verifica en el sistema si el Cliente tiene cuentas de ahorros aperturadas bajo la descripción de: <ul style="list-style-type: none"> Por sobrante de remate de prendas. Por sobrante de cancelación de créditos con garantías autoliquidables. Por sobranes de retención ordenadas por órganos externos. Por devolución de descuentos de créditos por convenio. 4. Brinda información sobre el saldo que mantiene en su cuenta de ahorros.
Auxiliar de Operaciones	5. Entrega al Cliente el disponible, en caso este lo requiera o autorice, cumpliendo lo establecido en los procedimientos MPR-004-AHO RETIROS o MPR-005-AHO CANCELACION DE CUENTAS, según corresponda. Fin.
PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE LA CONSTANCIA DE CRÉDITOS (CONSTANCIA DE NO ADEUDO O CONSTANCIA DE ESTAR AL DÍA)	
Cliente	1. Solicita la Constancia de Créditos (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día). NOTA: La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser solicitada en cualquier Agencia de La Caja.
Asistente de Operaciones	2. Atiende la solicitud del Cliente de adquirir la Constancia de Créditos (Constancia de no Adeudo o Constancia de Estar al Día) y le informa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> En caso de ser un tercero, quien solicite la constancia de créditos, deberá presentar una Carta de autorización simple firmada por el titular del crédito adjuntando copia del DNI del titular, para la constatación de la firma que figura en dicha carta. La entrega de la constancia de créditos, será entregada sin costo la primera vez, en caso el Cliente requiera nuevamente dicha constancia, se le cobrará, según el tarifario vigente. NOTA: La constancia de crédito (Constancia de no Adeudo o Constancia de estar al día) podrá ser atendida en cualquier Agencia de La Caja.
	3. Imprime la Constancia de Créditos, por duplicado y lo distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> Primer Juego, es entregado al titular del crédito o persona designada por este. Segundo Juego, será archivado como cargo, el mismo que debe estar debidamente firmado por el titular del crédito o persona designada para su recojo. Fin.

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS CLIENTES DE PRODUCTOS ACTIVOS Y PASIVOS	
Cliente	<p><u>En caso de productos pasivos:</u></p> <p>1. Solicita el envío de su extracto de cuenta indicando la periodicidad de su entrega.</p> <p>Continúa actividad 03</p> <p><u>En caso Productos Activos:</u></p> <p>2. Solicita, en caso lo requiera, la remisión de la información relacionada a los pagos de cuotas efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos.</p>
Asistente de Operaciones	<p>3. Indica al Cliente que elija la forma en que La Caja le remitirá la información solicitada (medio físico o electrónico) y le comunica el importe de la comisión a pagar (según tarifario vigente), por la remisión de la misma.</p> <p><u>NOTA:</u> <i>Para Productos Pasivos: Si el Cliente elige la forma de remisión mensual por medio físico, la comisión será descontada a través del débito automático de su cuenta de ahorros.</i></p>

K. Dimensiones del riesgo crediticio

1) Evaluación de créditos

“Los criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de decidir si se otorga o no un crédito deben estar claramente definidos como parte de la política de créditos y la estrategia de riesgos de la entidad financiera”. (Conexiones ESAN, 2016)

Considerando factores de análisis, en las entidades financieras deben de tomarse en cuenta, como aspecto fundamental:

Cualquier tipo de crédito que asuma una empresa financiera debe ser sometido a procesos de evaluación previa, sea cual sean las características de esta y siendo notoria su accesibilidad y facilidad. (Belaunde, 2016)

Algunas características para la evaluación de créditos según (Conexiones ESAN, 2016):

- “Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado” (Conexiones ESAN, 2016)
- “El hecho de someter un crédito a un análisis previo no tiene como objetivo acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que dicha incertidumbre disminuya” (Conexiones ESAN, 2016)

- “Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común” (Conexiones ESAN, 2016)

Considerando lo planteado anteriormente y tomando en cuenta el planteamiento siguiente, “Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera” (Conexiones ESAN, 2016).

Hace referencia de un error cotidiano y comun en muchas empresas financieras y ocasionado muchas veces por el personal de ventas o colocaciones de credito, a pesar de conocer las normativas y los procesos de analisis, muchas veces ignoran de sobremanera estos aspectos y todo por alcanzar sus metas personales de venta, o de generar mayores utilidades para sus intereses por lo tanto conllevana a eludir compromisos con la institución, es decir no se realizan los procesos de forma adecuada a pesar de muchos se evidentes factores de riesgo para la empresa.

2) Recuperación de créditos

“Las compras a crédito son cada vez más acostumbradas entre los consumidores. Sin embargo, ciertos factores deben tomarse en cuenta para ser ofrecidas con un menor riesgo para ambas partes: el cliente y la propia empresa”. (Conexiones ESAN, 2016)

En el proceso de acceso al credito de los clientes, es fundamental considerar: “En la gestión de créditos y cobranzas, es importante aplicar una serie de criterios que permitan a las compañías desarrollar políticas de recuperación viables. Siendo a crédito la mayor parte de las ventas, no tener cuidado en esta materia podría poner en riesgo la situación financiera de una compañía”. (Conexiones ESAN, 2016)

Las etapas de recuperación de créditos

Muchos especialistas han experimentado acciones respecto a las diversas etapas de recuperación de créditos a pesar de que muchas experiencias son únicas y no se repiten de forma constante y otras sí son muy comunes, entonces tomamos en cuenta lo establecido por los especialistas del portal (Conexiones ESAN, 2016): “La política de cobranzas forma parte de la política de créditos (...) esta establece las etapas y los tipos de gestiones a realizar de acuerdo a las mismas”, estas son:

- **Etapla preventiva:** “se realiza antes que venza el crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora” (Conexiones ESAN, 2016)
- **Etapla administrativa:** “se lleva a cabo desde que vence el crédito. Termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido” (Conexiones ESAN, 2016)
- **Etapla judicial:** “tras agotar los dos recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito” (Conexiones ESAN, 2016)

2.3. Marco Conceptual

Líneas de crédito: “Representa un crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco”. (Total Aplicaciones, 2017)

Morosidad de la empresa: “En finanzas es el atraso en el cumplimiento de una obligación o deuda, y supone para el deudor un pago adicional, son afines a estas palabras, los términos mora, moratorio y demora”. (Total Aplicaciones, 2017)

Nivel de garantías: Es un contrato por el que se pretende dar seguridad al cumplimiento de un pago, por lo que las garantías son sumamente importantes para los consumidores.

Nivel de morosidad: “El porcentaje de créditos morosos se calcula como un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos”. (Total Aplicaciones, 2017)

Provisión de incobrables: Son aquellas cuentas que han sido producto de operaciones a crédito, y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía. No obstante, y como resultado de la experiencia, la empresa estima una provisión para suplir las cuentas incobrables de un ejercicio.

Recuperación de cartera: Recuperar deudas requiere de planificación, orden y constancia. Un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para sus problemas.

Riesgos de cartera: La teoría de cartera es un modelo general para el estudio de la inversión en condiciones de riesgo, basado en que la decisión sobre cuál es la cartera de inversiones óptima se fundamenta en el estudio de la media y la variabilidad de los diferentes títulos existentes en el mercado.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico conlleva al desarrollo de un plan de acciones por ello se establecen estrategias y procedimientos que posibilitan la obtención de datos, su procesamiento, análisis e interpretación, teniendo como objetivo dar respuesta a los problemas identificados y planteados en la realidad problemática y formulación del problema.

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, descriptivo y no experimental; habiendo recurrido a fuentes primarias y secundarias para obtener información referente a lo planteado en la realidad problemática y sostenido en las bases teóricas. “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (Arias, 2012, p. 28)

A. Tipo de Investigación

La investigación de desarrollo dentro del tipo básica; pues no pretende proponer soluciones a la realidad problemática; “La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo

crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Ramírez, 2014, p. 91)

B. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es de nivel descriptivo y se sustenta en lo siguiente: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012, p. 25)

Por lo mismo, permite medir la información obtenida por fuentes diversas y que permita describir e interpretar los aspectos de la realidad problemática sustentada con la epistemología de la variable; teniendo en cuenta, las características del fenómeno.

Representación del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

3.2. Procedimiento del muestreo

A. Población y muestra

La población y muestra para la investigación, fue considerar a los directivos – ejecutivos de la CMAC Huancayo pues son los encargados de tomar las decisiones adecuadas respecto a la variable en estudio que es: Administración del Riesgo Crediticio, el total de la población está conformada por 28 directivos de planta de la ciudad de Huancayo y no están considerados los miembros del Directorio. En relación a la muestra se aplicará la *muestra censal*, es decir se utilizará el instrumento a todo el personal considerado como población.

B. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica: se utilizó la encuesta para poder recoger la información requerida para el desarrollo del procesamiento de datos. “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, p. 73).

Instrumento: se usó el cuestionario, al ser el más recomendado para el tipo de investigación. “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (Arias, 2012, p. 75)

Se realizó un cuestionario para conocer las percepciones del personal de negocios de la CMAC Huancayo acerca de la Administración del Riesgo Crediticio.

C. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el análisis de datos consiste en realizar un conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con demostrar la hipótesis planteada en la investigación y alcanzar los objetivos, como tablas de frecuencia, gráficos, y el análisis mediante algunos cálculos, de modo tal que sean coherentes con el objetivo, tipo y diseño de investigación.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

4.1. Resultados de la variable y sus dimensiones

La investigación posterior a la obtención de los datos basados en la aplicación de la encuesta, presento un proceso de análisis de la estadística descriptiva, donde considerando la variable Administración del Riesgo Crediticio, y sus respectivas dimensiones, se obtuvieron resultados a la aplicación del software estadístico SPSS en su versión 25; teniendo en cuenta la técnica de datos agrupados. Los resultados obtenidos, se presentaron en las tablas de frecuencias correspondientes y las figuras de barras respectivas que conllevaron posteriormente a presentar una interpretación de los resultados obtenidos; lo cual se presenta a continuación:

A. Resultados obtenidos sobre la Dimensión 1

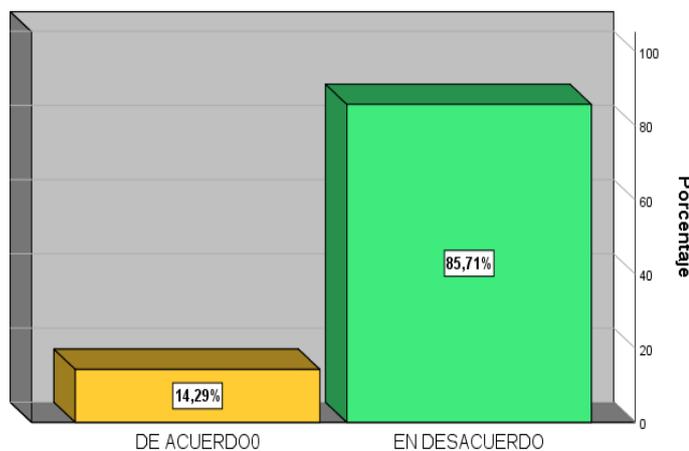
Tabla 4

Resultados de la dimensión Evaluación de Créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
	En Desacuerdo	24	85,7	85,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 8

Resultados de la dimensión Evaluación de Créditos



La tabla 5 y la figura 8; muestran los resultados del instrumento aplicado a los diferentes colaboradores del nivel estratégico y táctico de la CMAC – Huancayo; los mismos que presentan opiniones desfavorables con un 85.71% que en la institución financiera no hay un manejo adecuado sobre la evaluación de los créditos que se otorgan los mismos que pueden generar riesgos inminentes sobre la situación económica de la organización; solo un 14.29 % de los encuestados generan opiniones que estarían de acuerdo de establecer mejoras en las políticas de colocaciones de crédito.

a) Resultados de los ítems pertenecientes a la dimensión evaluación de créditos

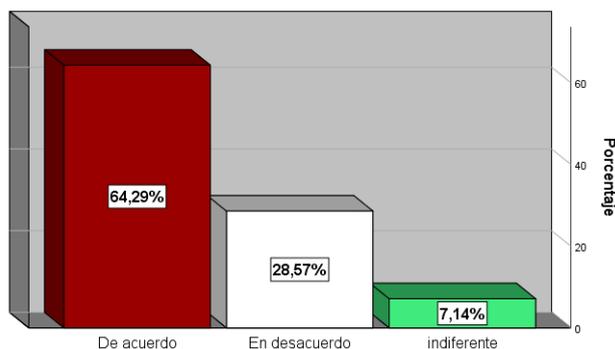
Tabla 5:

¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 9

¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?



Los resultados obtenidos a la pregunta: *¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?*, muestran que un 64.29% de los encuestados si asume poseer no solo la experiencia sino también los conocimientos suficientes sobre Evaluación crediticia; sin embargo, un 28.57%, considera que no todo el personal operativo y más aún los de nivel estratégico, poseen los conocimientos suficientes y un 7.14% considera que a veces se presentan problemas pero que no es para generar alarma respecto al personal y los conocimientos de evaluación crediticia.

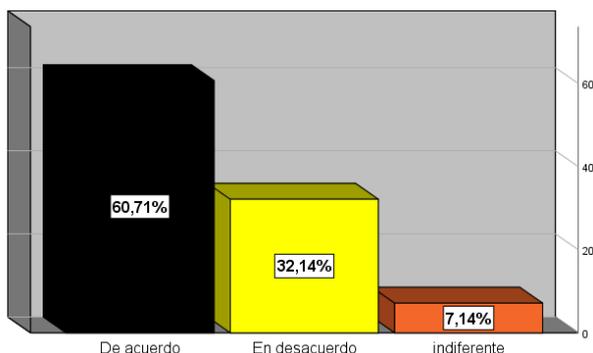
Tabla 6

¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	60,7	60,7	60,7
	En Desacuerdo	9	32,1	32,1	92,9
	Indiferente	2	7,1	7,1	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Figura 10

¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?



En la tabla 7, se muestran los resultados obtenidos de la pregunta ¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?, un 60.71% de los encuestados asume que considera como factor fundamental el conocer de la voluntad y capacidad de pago respecto a la solicitud de crédito; Un 32.14% considera que aún no se tiene deficiencia respecto a la evaluación de las solicitudes de créditos y que es necesario mejorar dichos aspectos desde los analistas de los créditos hasta los jefes inmediatos superiores; un 7.14 de los encuestados considera que los problemas son parte de riesgo que toda empresa asume y lo consideran normal.

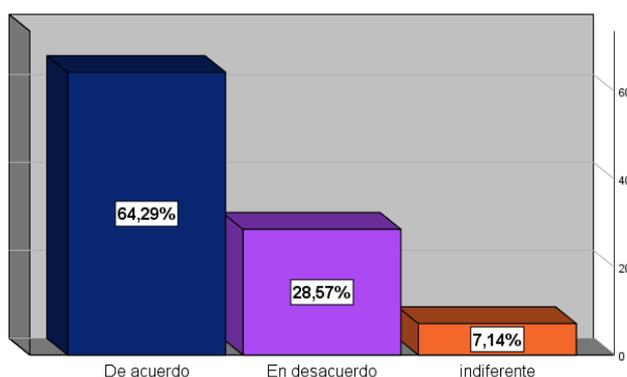
Tabla 7

¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 11

¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?



Los resultados obtenidos a la pregunta: *¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?*, nos muestra que un 64.29% de los responsables de la evaluación asume que si verifican adecuadamente el nivel de endeudamiento que poseen los prospectos al crédito solicitado, un 28.57% menciono que no hay límites

de carácter estricto para dicha acción y un 7.14% considera que existen descuidos en el proceso de evaluación por parte de algunos colaboradores.

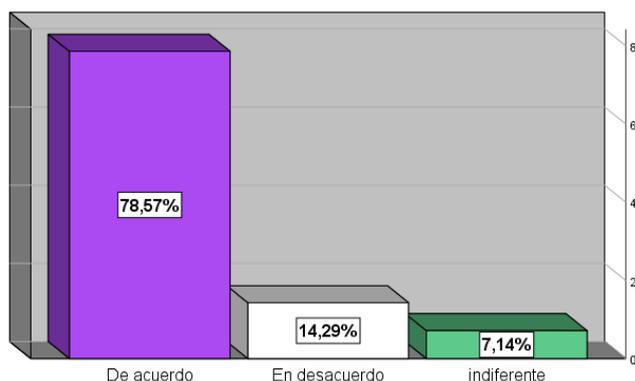
Tabla 8

¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	78,6	78,6	78,6
	En desacuerdo	4	14,3	14,3	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 12

¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?



Los resultados obtenidos de los encuestados a la pregunta: *¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?*, fueron los siguientes: 78.57% consideraron que si se realiza un análisis minucioso y cuidadoso de los créditos en función al monto y al fin de dichos financiamientos; un 14.29% menciona que no se ejerce esa actividad de forma cuidadosa y 7.14% considero que a veces se realiza dicha actividad y que va más por la experiencia y tino de los colaboradores. Implica que siendo una actividad muy especial para la organización en relación con el riesgo de crédito que se realiza, muchas veces la competencia conlleva a generar evaluaciones superficiales por los colaboradores.

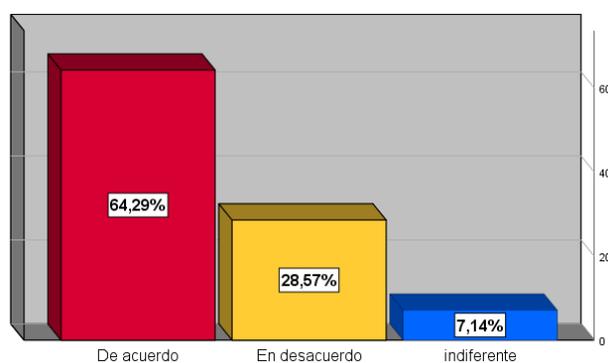
Tabla 9

¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 13

¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?



Los resultados obtenidos de los encuestados, a la pregunta: *¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?*, fueron: un 64.29%, considero que si realizan los seguimientos correspondientes para verificar el destino del crédito otorgado; sin embargo, un 28.57%, menciono que no necesariamente existe un compromiso para realizar con detalle un seguimiento de los fines de los créditos otorgados y finalmente un 7.14 % consideran que a veces se realiza esta acción y en muchos casos no.

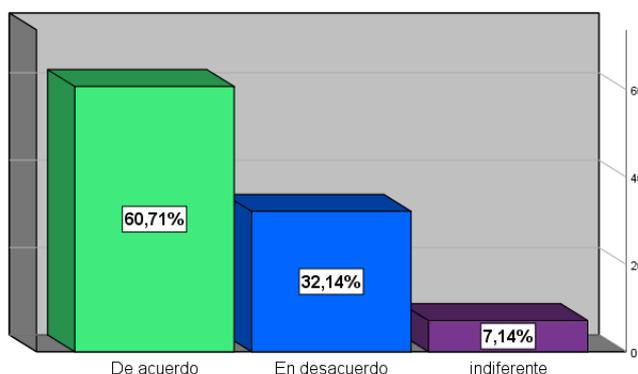
Tabla 10

¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	60,7	60,7	60,7
	En desacuerdo	9	32,1	32,1	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 14

¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?



Los resultados obtenidos de acuerdo a la pregunta: *¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?*, los encuestados establecieron que un 60.71% menciona que si analizan a los clientes en relación a la central de riesgos, informes que posibilitan determinar si se conceden los créditos solicitados; 32.14% menciona que se realizan los análisis pero sin los niveles estrictos que establecen las políticas de la organización. Finalmente, un 7.14% no incide en aceptar que, si se realiza, sino que conviene en mencionar que a veces no se es tan estricto por las condiciones del mercado.

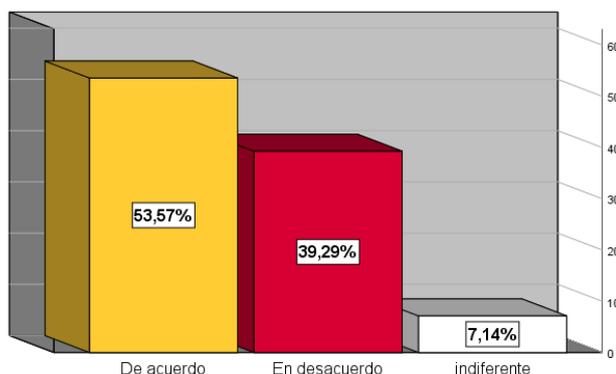
Tabla 11

¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	En desacuerdo	11	39,3	39,3	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 15

¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?



Los resultados obtenidos de los encuestados, a la pregunta: *¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?*, fueron un 53.57%, considero que si realizan revisiones constantes sobre la asignación de líneas de crédito; sin embargo, un 39.29%, menciono que no necesariamente existe planes o programas periódicos para revisar las líneas de crédito; un 7.14 % consideran que a veces se realizan estas acciones según sean las necesidades o que conlleva a medidas estratégicas.

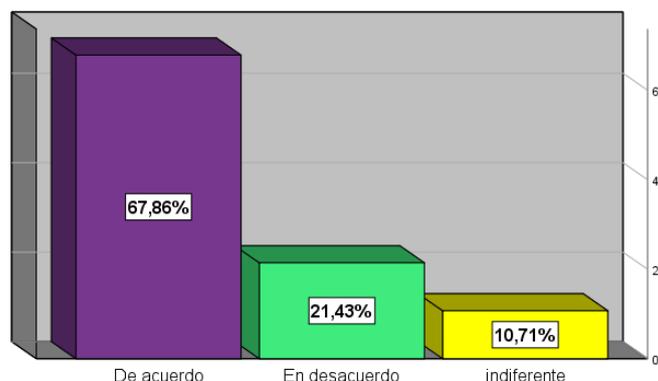
Tabla 12

¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	67,9	67,9	67,9
	En desacuerdo	6	21,4	21,4	89,3
	indiferente	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 16

¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?



Los resultados obtenidos de los encuestados a la pregunta: *¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?*, fueron los siguientes: 67.86% consideraron que si es necesario la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y pequeñas empresas; un 21.43% menciono que no es necesario la implementación de un plan y que basta con las políticas que se aplican actualmente; pero un 10.71% es indiferente a la necesidad de implementar un plan de riesgos en la institución financiera.

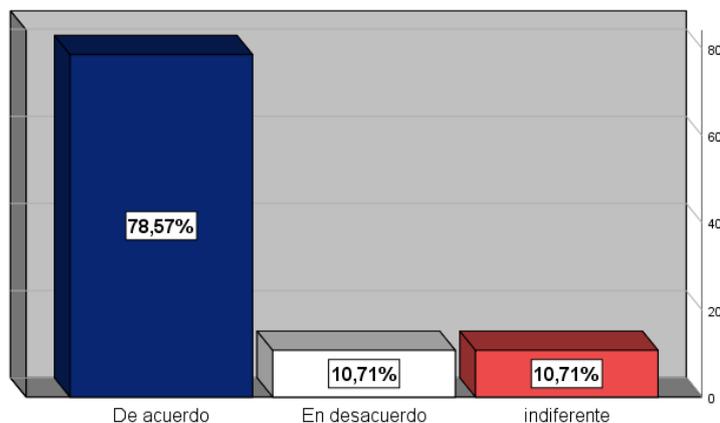
Tabla 13

¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	78,6	78,6	78,6
	En desacuerdo	3	10,7	10,7	89,3
	indiferente	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 17

¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?



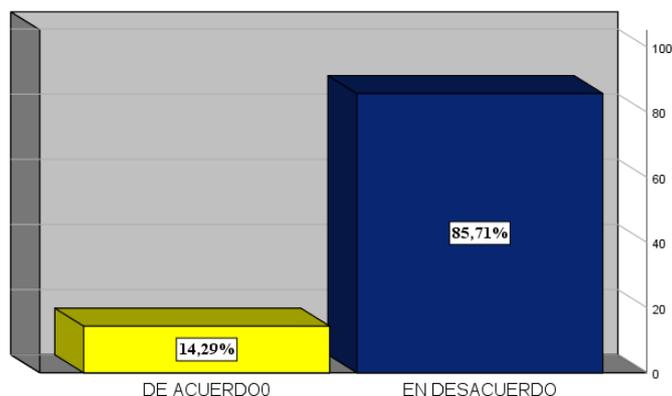
Los resultados obtenidos a la pregunta: *¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?*, nos muestra que un 78.57% de los responsables de la evaluación asume que si son suficientes los controles de riesgos financieros que se aplican en la organización; un 10.71% menciono que no es suficiente el nivel de control que se aplica referente a los niveles de riesgo y finalmente se tiene que un 10.71% es indiferente a que sea necesario o no y consideran que eso se maneja dependiendo el a necesidad del momento.

B. Resultados obtenidos sobre la Dimensión 2

Tabla 14

Recuperación de créditos (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	24	85,7	85,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 18*Recuperación de créditos (agrupada)*

Los resultados expuestos en la tabla 16, obtenidos de los encuestados respecto a la dimensión Recuperación de Créditos, fueron los siguientes: 14.29% consideraron que en la organización NO es necesario generar temores respecto al manejo estratégico que se desarrolla con respecto a las políticas de recuperación de los créditos y que generan riesgo; un 85.71% mencionaron su satisfacción con los programas de recuperación que se aplican a los diferentes tipos de créditos especialmente los que se otorgan a las Mypes.

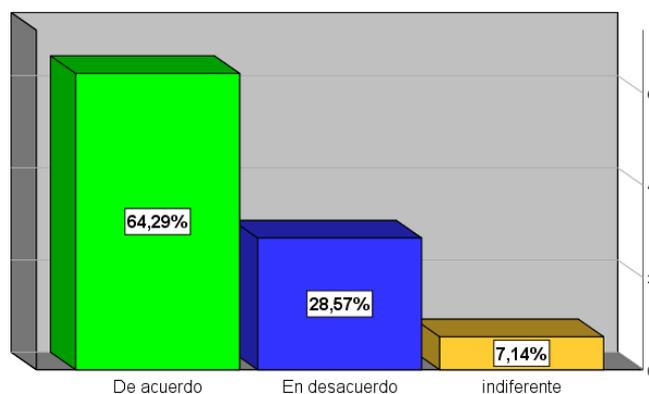
Tabla 15

¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 19

¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?



En la tabla 16, se muestran los resultados obtenidos de la pregunta *¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?*, un 64.29% de los encuestados asume que si conocen de la importancia que tienen para las organizaciones financieras la recuperación crediticia; un 28.57% mostro una posición diferente respecto a la pregunta establecida, asumiendo que no todos los trabajadores ni directivas son conscientes de la importancia de la recuperación.

Finalmente, un 7.14% mostraron un nivel de indiferencia pues consideran que todos deberían tener presente eso desde que empiezan a laborar en la institución.

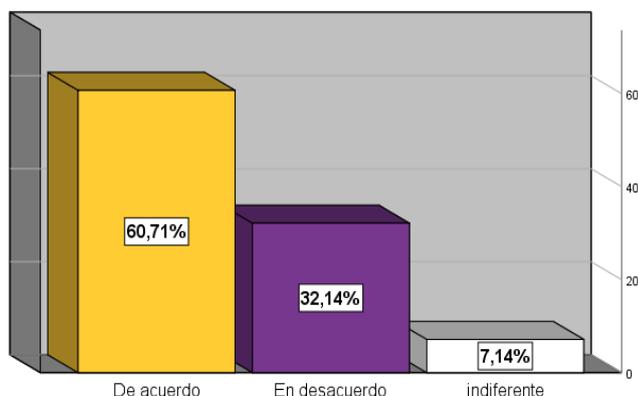
Tabla 16

¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	60,7	60,7	60,7
	En desacuerdo	9	32,1	32,1	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 20

¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras?



Los resultados para la pregunta: ¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras? Un 60.71% de los encuestados menciono que si consideran fundamental el tener conocimiento sobre otras solicitudes que los prospectos de clientes a un crédito tengan en otras empresas similares, pues esto conllevaría a tener cuidado con la capacidad de pago; un 32.14% establecieron que muchos de los evaluadores de los créditos no toman en cuenta este aspecto y por ello conllevan a generar problemas posteriores; un 7.14% de los encuestados muestra un a indiferencia o son limitados en mencionar que esto depende de la característica del trabajador que evalúa al postor del crédito y que sería aspecto que posibilita los problemas de riesgo futuro en la capacidad de pago.

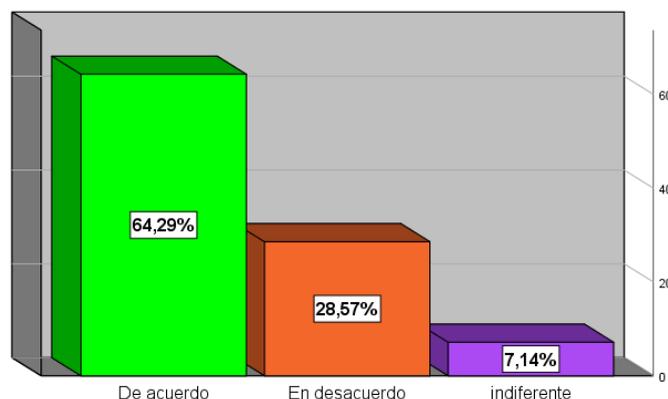
Tabla 17:

¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 21

¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?



Los resultados obtenidos a la pregunta: *¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?*, del total de los encuestados se obtuvo, un 64.29% menciono que si los trabajadores están pendientes de la cartera de clientes morosos, por efecto de los saldos vencidos, además , que la propia institución busca siempre tener porcentajes muy bajos de cartera morosa; un 28.57% estableció que muchas veces hay cierto descuido de los trabajadores respecto a conocer y preocuparse sobre la cartera de clientes morosos y finalmente un 7.14 estableció que depende del interés de cada trabajador y según la identificación con la institución.

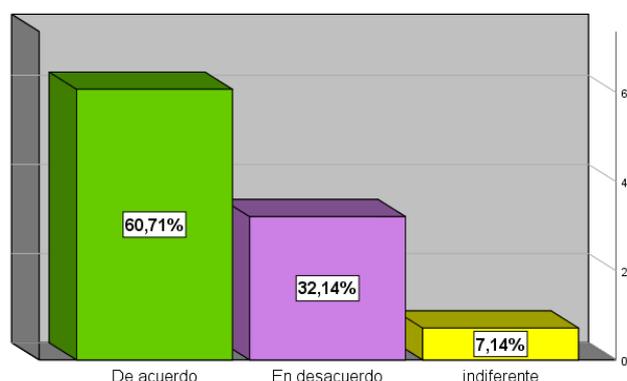
Tabla 18

¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	60,7	60,7	60,7
	En desacuerdo	9	32,1	32,1	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 22

¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso?



Los resultados del total de encuestados a la pregunta: ¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso? Un significativo 60.71% menciona que si realiza informes sustentando la preocupación por los niveles de morosidad y porque es un aspecto que se solicita por parte del nivel directivo de la financiera, un 32.14% considera que no preparan los informes por iniciativa y que lo realizan a solicitud de los directivos; el 7.14 mantiene un nivel de desconocimiento de las políticas de la empresa y preparan según el nivel problemático que se presente.

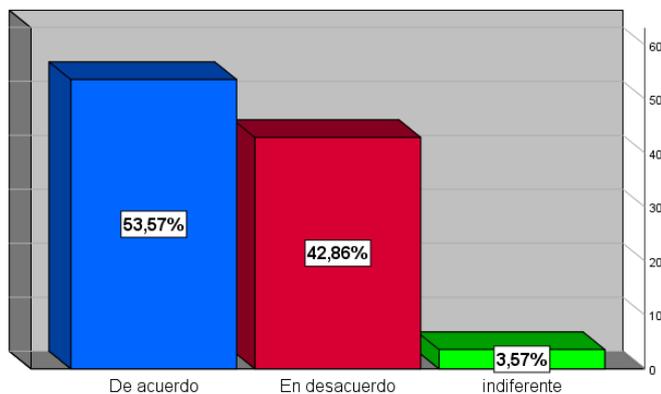
Tabla 19

¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	En desacuerdo	12	42,9	42,9	96,4
	Indiferente	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 23

¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?



Se obtuvieron resultados respecto a la pregunta: *¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?*; un 53.57% menciona que si se realizan capacitaciones con el fin de mejorar aspectos normativos sobre los riesgos financieros; un 42.96% menciona que las capacitaciones no tienen criterio especializado sino de carácter general sobre los cambios que rigen al proceso de créditos y un 3.67% menciona que se dan capacitaciones según la planificación de la organización y no es periódico.

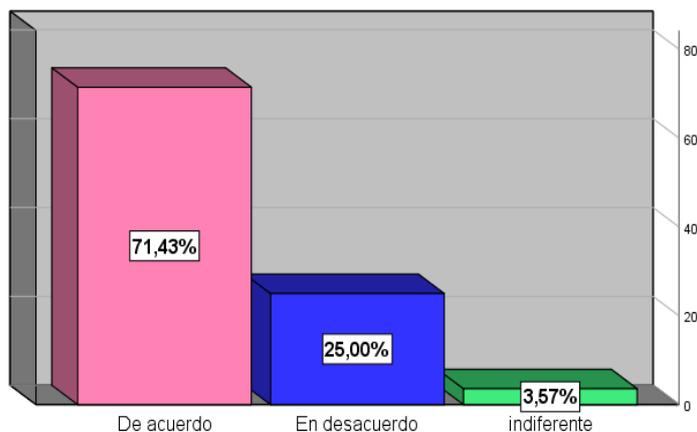
Tabla 20

¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	71,4	71,4	71,4
	En desacuerdo	7	25,0	25,0	96,4
	indiferente	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 24

¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?



Los resultados que se presentan son basados en la pregunta: *¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?*, habiendo obtenido las respuestas que un 71.43% menciono que si se realizan dichas acciones en coordinación con el equipo de trabajo que corresponde y mientras que un 25% menciono que ese criterio es bajo la responsabilidad de los jefes inmediatos ya que son funciones innatas a ellos y un 3.57% no conoce del tema.

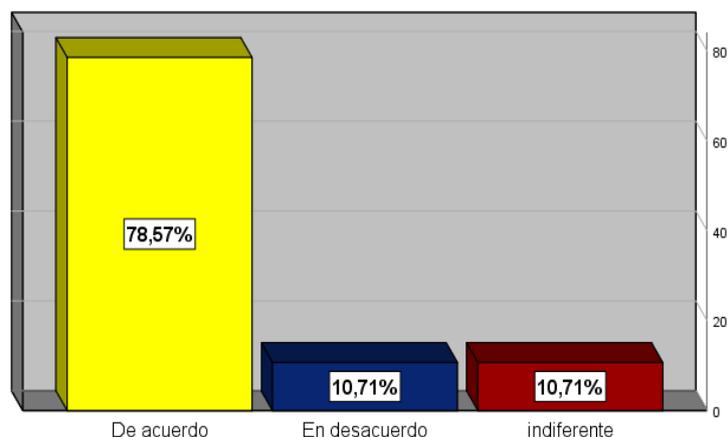
Tabla 21

¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	78,6	78,6	78,6
	En desacuerdo	3	10,7	10,7	89,3
	indiferente	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 25

¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?



Los resultados obtenidos de la pregunta: *¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?*, un 78.57% menciona que, si se realizan las verificaciones y se generan reportes del mismo con los resultados, 10.71% mencionan que es una política d empresa y que lo gestionan a nivel del sistema y no hay nade de iniciativa personal y otros 10.71 menciono que solo realizan las actividades que corresponde a cada área.

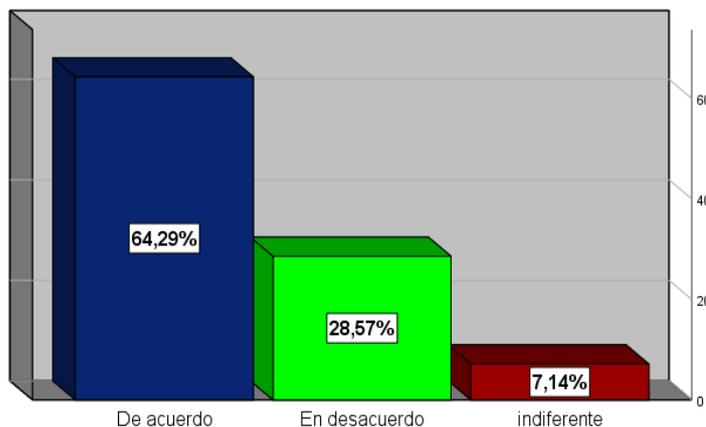
Tabla 22

¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	64,3	64,3	64,3
	En desacuerdo	8	28,6	28,6	92,9
	indiferente	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 26

¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?



Los resultados obtenidos a la pregunta: *¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?*, un 64.29% menciona que si es política de empresa y que se desarrolla específicamente por el área encargada del mismo y un 28.57% menciona que posterior al proceso de captación y colocación de los créditos ya son las áreas respectivas que se encargan de dicho acto.

Un 7.14% no tienen conocimiento exacto de los procedimientos, pues considera que en la institución cada área se especializa en los mismos.

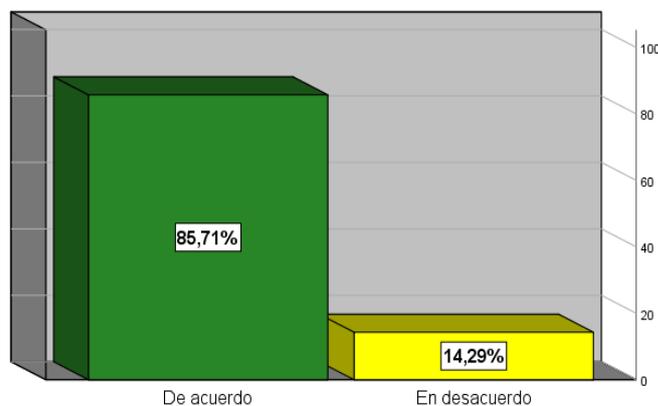
Tabla 23

¿Suele involucrarse completamente en la recuperación de las deudas morosas en función a los días de atraso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	85,7	85,7	85,7
	En desacuerdo	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 27

¿Suele involucrarse completamente en la recuperación de las deudas morosas en función a los días de atraso?



Según la pregunta propuesta se obtuvieron resultados que mencionaron; un 85.71% estableció que en la institución hay un compromiso total con las acciones de créditos y como las de recuperación; un 14.29% establecieron que en la organización según las funciones se realizan las acciones diversas, pero dejando en claro que las acciones son interrelacionadas a nivel de toda la organización.

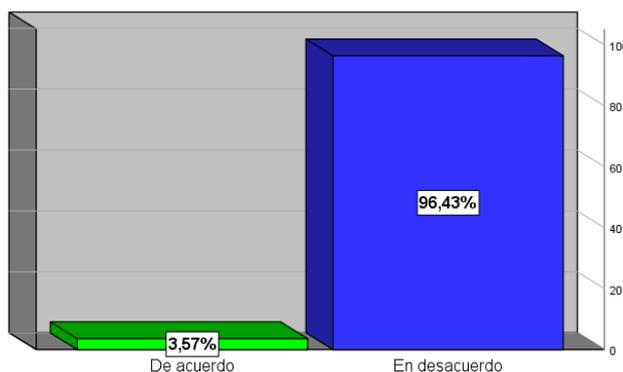
Tabla 24

Resultados de Administración del Riesgo Crediticio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	27	96,4	96,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 28

Resultados de Administración del Riesgo Crediticio (Agrupada)



Según los resultados totales respecto a la variable Administración del riesgo crediticio, un 96.43% de los encuestados, mencionaron que están de acuerdo con que en la entidad financiera se desarrolla adecuadamente políticas de manejo del riesgo crediticio especialmente de la cartera de clientes Mypes, es decir que todos tienen conocimiento que siendo la cartera más importante entre la colocación de créditos se debe tomar mucho cuidado en la prestación de ese servicio.

ANÁLISIS Y DICUSIÓN DE RESULTADOS

En el desarrollo de la investigación, como factor fundamental del análisis, era de preocupación el riesgo financiero en la cartera de clientes Mypes en el ámbito local y regional de la CMAC Huancayo; teniendo en consideración el análisis del riesgo crediticio que afectan a la morosidad, analizando el manejo de política de créditos que se aplica en la entidad financiera; nivel Mypes que es cubiertas por la línea de créditos para este sector y obviamente identificando las debilidades respecto a la falta de capacitación a los asesores de crédito y administrativos.

Realizado el acopio de los datos y su respectivo procesamiento estadístico, se interpretaron los resultados según los aspectos determinados en el objetivo general: “Describir cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019”; tomando en cuenta que para la variable Administración de riesgos crediticios en la cartera Mypes, se alcanzó un 96,4% de trabajadores que mostraron estar de acuerdo con que se viene aplicando de forma adecuada las políticas para evitar el riesgo financiero y su incremento respectivo de cartera de morosidad; solo un 3,6% mostro un desacuerdo sobre ello es decir que consideran que hay aun que mejorar mucho más para la aplicación de las políticas de crédito especialmente a esa cartera; es decir que basado en las políticas de la organización, el riesgo financiero en la entidad está controlada y no genera situaciones problemáticas.

En la tesis: “*El manejo de la información en el Sector Bancario Peruano: la Gestión de Riesgos y el Derecho de Cancelación de los titulares de Datos Personales*” (Cáceres, 2017) concluyo: que las políticas de riesgo en las entidades bancarias son trascendentales para poder controlar las contingencias, considerando las opciones de poder generar pérdidas económicas y controlar su exposición al riesgo sistémico y, de esa forma, velar por la estabilidad del sistema bancario que influye en la economía de una sociedad.

Ello conlleva a considerar que no solo como entidad financiera existe la preocupación por los aspectos de endeudamiento y morosidad, sino que es un factor de supervisión por parte de la SBS.

Respecto al primer objetivo específico, “*Interpretar cómo se viene dando la Evaluación de créditos en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019*”, se obtuvieron resultados siguientes: las estadísticas indican que un 85,7% no está de acuerdo con que es necesaria implementar acciones sobre el modelo de evaluación crediticia por que los datos indican que lo que se viene ejecutando es de beneficio para la organización y conlleva a ser sostenido en el crecimiento de la organización y garantiza la disminución de la cartera de morosidad; solo un 14,3% tiene una opinión favorable al desarrollo de nuevas políticas que garanticen mejorar los niveles de riesgo crediticio.

En la tesis; “*La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Víctor Ltda. Año 2013*” (Pérez, 2017), concluyo que en la cooperativa, los resultados obtenidos en la investigación para el indicador comportamiento de pago, permitieron conocer que el 97.8% de los créditos otorgados, recaían en socios que cumplían con requisitos establecidos técnicamente y determinados en las normas de crédito, es decir que ello propicio tener un nivel bajo de riesgo crediticio.

Por lo mismo es importante el desarrollo de la evaluación crediticia de forma minuciosa y con ello distinguir de los clientes Mypes que tienen capacidad adecuada de pago que a la distancia garantizara tener cuidado con los niveles de morosidad.

Respecto al segundo objetivo específico: “*Establecer cómo se viene dando la Recuperación de créditos en la cartera de micro y pequeña empresa de la Caja Huancayo, 2019*”, en el marco teórico y de la información general de la empresa con los estados financieros correspondientes se muestra que se está trabajando adecuadamente con la recuperación de los créditos y que en la entidad es de más alto porcentaje respecto a los

créditos otorgados; y en relación al conocimiento que tiene el personal encuestado se encuentra que 85,7% está en desacuerdo que haya crisis en la recuperación, de los encuestados considera que no hay mucho por qué preocuparse y que se viene dando de forma adecuada pues es un aspecto considerado en el plan institucional; pero es preciso mencionar que se encontró que un 14,3% considera que está de acuerdo con que se apliquen modificaciones o realizar ajustes a las actuales políticas que se aplican.

En la tesis: *“Evaluación del riesgo de crédito comercial utilizando el modelo experto de la Superintendencia de Bancos en una institución financiera del país”* (Castillo, 2018) concluyo: se evidencio que el Sistema financiero del país, después de realizar un análisis anual que sumo los 10 años, mostró un a condición de posición económica sana y transparente; permitiendo ofrecer a los clientes confianza y seguridad de sus operaciones; a pesar que se enfrentaron a situaciones difíciles fruto de la crisis; estas se superaron creando un ambiente de tranquilidad en sus clientes.

Por lo mismo lo único que garantiza a las organizaciones financieras tener resultados económicos positivos y seguir creciendo en los mercados competentes como es el caso de la CMAC Huancayo, es desarrollando adecuadamente políticas tanto de evaluación y de recuperación de créditos, conociendo que la cartera más importante en la localidad es la cartera de las Mypes.

Es preciso mencionar que la información obtenida por el instrumento aplicado a la plana de trabajadores de line estratégica y táctica, fue los suficiente para demostrar la realidad del riesgo crediticio, sino tener los informes financieros referentes a los periodos anteriores como se muestran en el marco teórico y la evolución que tiene hasta el momento la parte del manejo económico financiero y comercial.

RECOMENDACIONES

- 1) **Primera:** Se recomienda a los directivos y responsables del área de recursos humanos de la CMAC (Caja Municipal de Ahorro y Crédito) Huancayo, implementar programas de capacitación o talleres para los trabajadores de nivel estratégico y táctico de la organización (del área de gestión crediticia), para desarrollar análisis sostenidos en el tiempo respecto a la evaluación de créditos como también respecto al manejo de la recuperación de los créditos otorgados.
- 2) **Segunda:** Se recomienda a los directivos y responsables del área de riesgo de la CMAC (Caja Municipal de Ahorro y Crédito) Huancayo, motivar a los trabajadores a gestionar con mayor minuciosidad la evaluación de los potenciales clientes solicitantes de un crédito en la cartera Mypes, que posibiliten proponer estrategias de manejo de identificación de errores en la evaluación de los créditos solicitados.
- 3) **Tercera:** se recomienda desarrollar reuniones de trabajo a nivel de directivos y personal del nivel estratégico y táctico de la CMAC Huancayo de las diversas agencias de la localidad y que manejen la cartera de créditos a Mypes; que posibilite analizar los problemas que identificados en el proceso de evaluación de los postores a un crédito como también los aspectos para mejorar la recuperación de créditos otorgados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Belaunde, G. (12 de diciembre de 2016). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?* . Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Prentice Hall.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (1999). *Finanzas*. México: Editorial Prentice Hall, México.
- Cáceres, A. (2017). *EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR BANCARIO PERUANO: LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL DERECHO DE CANCELACIÓN DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES*. Lima: Esan.
- Caja Huancayo. (Octubre de 2020). Obtenido de https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_NuesCaja/PCM_frmHistoria.aspx?cCodigo=4
- Caja Huancayo LYJ. (mayo de 2019). *Historia de la Caja Huancayo*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/cajahuancayolyj/nuestra-caja/historia>
- Caja Huancayo. (Julio de 2021). *Caja Municipal de Ahorro y Credito*. Obtenido de https://www.cajahuancayo.com.pe/PCM_NuesCaja/PCM_frmMisVision.aspx?cCodigo=5#
- Calle, J. P. (28 de febrero de 2018). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?* Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

Castillo, W. S. (2018). *Evaluación del riesgo de crédito comercial utilizando el modelo experto de la Superintendencia de Bancos en una institución financiera del país*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Centro Europeo de Posgrado. (17 de junio de 2018). *Análisis de riesgos financieros*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/analisis-de-riesgos-financieros.html>

Chorafas, D. (2000). *Administración del Riesgo Crediticio: analisis de la probabilidad de pago y su riesgo*. Londres: Euromoney Institutional Investor PLC.

Class & Asociados S.A. (junio de 2017). *INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.* Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/CLASIFICADORA%20CLASS%20&%20ASOCIADOS%20DIC.%202015.pdf>

Class y Asociados S.A. (marzo de 2018). *FUNDAMENTOS DE CLASIFICACION DE RIESGO - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.* . Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Class%20Asociados%20-%20Jun.2018.pdf>

Class y Asociados S.A. (marzo de 2020). *FUNDAMENTOS DE CLASIFICACION DE RIESGO - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.* Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Class%20Asociados%20-%20Jun.2018.pdf>

Conexiones ESAN. (12 de 12 de 2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>

De la Ossa, L. B. (2019). Bogotá - Colombia: Universidad EAN.

El País.com. (31 de enero de 2019). *El informe de riesgos globales y el sistema financiero.*

Obtenido de

https://elpais.com/economia/2019/01/30/finanzas_a_las_9/1548864777_963706.html

Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (25 de marzo de 2019). *CAJA MUNICIPAL DE*

AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO–CAJA HUANCAYO. Obtenido de

<http://www.equilibrium.com.pe/CmacHuanca.pdf>

Equilibrium, Clasificadora de Riesgos S.A. (25 de marzo de 2019). *CAJA MUNICIPAL DE*

AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO – CAJA HUANCAYO. Obtenido de

<http://www.equilibrium.com.pe/CmacHuancadic17.pdf>

Fragoso, J. (2002). *Análisis y Administración de Riesgos Financieros.* México: Universidad

Veracruzana, Capítulo 13: Mercado de Derivados, Xalapa.

Galicia, M. (2003). *Los enfoques del riesgo de crédito.* México: Instituto del Riesgo Financiero.

Gerencie.com. (23 de octubre de 2017). *Administración de los Riesgos Financieros.* Obtenido

de <https://www.gerencie.com/administracion-de-los-riesgos-financieros.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México:

McGraw-Hill Educación.

Kiziryan, M. (20 de Mayo de 2015). *Sistema Financiero.* Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>

Layton Pinilla, A. E., & Tellez Barreto, P. A. (2017). *EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE*

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO APLICABLES EN LAS EMPRESAS

DEL SECTOR SERVICIOS EN COLOMBIA: ESTUDIO DE CASO EN HORUS LTDA.

Bogota: UNIVERSIDAD DE LA SALLE .

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Ramírez, V. A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Peñaranda Castañeda, C. (febrero de 2019). *MYPES CON POCO ACCESO AL FINANCIAMIENTO*. Obtenido de <https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/iedep-revista/la%20camara-23-04-19.pdf>

Pérez, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Lima - Perú: UNMSM.

Ramírez Escobedo, A. M., & Vallejo Torres, D. R. (2017). *INCIDENCIA DEL RIESGO FINANCIERO DE LOS SOCIOSACTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARROQUIA SAN LORENZO DE LA SEDE PRINCIPAL DE TRUJILLO EN LA MOROSIDAD. TRUJILLO -AÑO 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Rebajatuscuentas.com. (09 de enero de 2019). *Tipos de Entidades Financiera*. Obtenido de <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/tipos-de-entidades-financieras-en-el-peru>

Saavedra García, M., & Saavedra García, M. (2009). *Modelos para medir el Riesgo de Credito de la Banca*. México: Universidad La Salle.

SUNAT. (setiembre de 2020). *Boletín SUNAT*. Obtenido de <https://eboletin.sunat.gob.pe/>

Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP. (Mayo de 2019). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Obtenido de

http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/IESF.pdf

Total Aplicaciones. (03 de 2017). *Cuentas Incobrables*. Obtenido de

<https://totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
¿Cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019?	Determinar cómo se viene dando la Administración del riesgo crediticio en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019	La Administración del riesgo crediticio mejora las relaciones comerciales con la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019		Método: Cualitativo Nivel: Investigación Descriptiva simple TIPO: Investigación Básica. DISEÑO: Investigación No Experimental – corte transversal. ESQUEMA: M ____ O TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 1 (V1) Administración del Riesgo Crediticio Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Evaluación de créditos ▪ La Recuperación de créditos 		POBLACIÓN 28 directivos MUESTRA: 28 directivos
1) ¿Cómo se viene dando la Evaluación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019? 2) ¿Cómo se viene dando la Recuperación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019?	1) Explicar cómo se viene dando la Evaluación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019 2) Establecer cómo se viene dando la Recuperación de créditos en la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019	1) La Evaluación de créditos mejora las relaciones comerciales con la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019 2) La Recuperación de créditos mejora las relaciones comerciales con la cartera Mypes de CMAC Huancayo, 2019			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE Administración del Riesgo Creditorio	Las circunstancias particulares de una empresa que ha emitido deuda originan el llamado riesgo específico de crédito, y este no se relaciona con los ciclos económicos, sino con los eventos particulares en la actividad comercial o industrial de las empresas, que pudieran afectar la capacidad de pago de sus compromisos adquiridos al fondearse a través de la emisión de bonos u obligaciones” (Saavedra García & Saavedra García, 2009, p. 17).	Evaluación de Créditos	Estimación de la probabilidad de impago	1,2,3,4,5	NOMINAL a) De acuerdo b) En Desacuerdo c) Indiferente
			Monitoreo de requerimientos mínimos de capital	6,7,8,9	
		Recuperación de Créditos	Medición del valor en riesgo	10,11,12,13,14	
			Monitoreo de la fluctuación de cobranzas	15,16,17,18	

Anexo 3: Validez del Instrumento de Investigación Juicio de Experto

Tesis:

Administración del Riesgo Crediticio en la Cartera de Micro y Pequeña Empresa de la Caja Huancayo, 2019

Investigador: Jackeline K. Laveriano de la Cruz

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “Cuestionario de Encuesta sobre Administración del Riesgo Crediticio en la Cartera de Micro y Pequeña Empresa de la Caja Huancayo, 2019” que se muestra a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos.

Cargo que desempeña:

Administrador ()	Asesores de negocio 3 ()
Asistente de negocio ()	Asesor Sénior ()
Asesores de negocio 1 ()	Ejecutivo de negocios ()
Asesores de negocio 2 ()	

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

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

VARIABLE INDEPENDIENTE: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

EVALUACION DEL RIESGO DE CREDITO		ALTERNATIVAS		
ITEMS		a)	b)	c)
1	¿Usted tiene amplio conocimiento sobre la evaluación de créditos?			
2	¿Evalúo a los clientes en su momento la voluntad y capacidad de pago?			
3	¿Realizo la verificación sobre endeudamiento de los prospectos o potenciales?			
4	¿Suele incidir en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?			
5	¿Con frecuencia verifica que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?			
6	¿Analiza la clasificación de los clientes en la central de riesgos para la evaluación crediticia de los créditos que solicita?			
7	¿Está de acuerdo con que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente?			
8	¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de riesgos crediticios en la cartera de Micro y Pequeña empresa en Caja Huancayo?			
9	¿Está de acuerdo con la idea de que son suficientes, los controles de riesgo crediticio en la Caja Huancayo?			
RECUPERACIÓN DE CREDITOS		ALTERNATIVAS		
ITEMS		a)	b)	c)
10	¿Tiene presente en sus actividades en la Caja Huancayo, la importancia de la recuperación de créditos?			
11	¿Es fundamental para Ud. verificar si los clientes solicitantes de un crédito no estén haciéndolo simultáneamente en otras entidades financieras?			
12	¿Se preocupa por los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes?			
13	¿Suele preparar informes o reportes de las deudas morosas en función a los días de atraso?			
14	¿Recibe periódicamente capacitación para un mejor desempeño en el área de créditos y riesgo?			
15	¿Efectúa llamadas y personalmente entrega notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días?			

16	¿Suele verificar los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días?			
17	¿Es política de la Caja Huancayo, la entrega de notificaciones y realizar las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días?			
18	¿Suele involucrarse completamente en la recuperación de las deudas morosas en función a los días de atraso?			

Anexo 5: Validación de los expertos

Anexo 5: Consentimiento Informado



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Huancayo, 23 octubre del 2019

Carta N° 00075-2019-VVE-CMACHYO

Srta.
JACKELINE KATTIA LAVERIANO DE LA CRUZ
Direccion:
AV. CEMENTERIO S/N – PUCARÁ

Presente.-

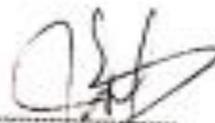
Referencia: Carta de consentimiento para tesis.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Huancayo, y a la vez, dar atencion al documento de referencia mediante el cual solicita aceptacion de usos de datos de la institución para la elaboracion de su trabajo de investigación – tesis.

Al respecto, tenemos a bien informarle que, realizada la coordinacion correspondiente, se aprueba que la tesis: JACKELINE KATTIA LAVERIANO DE LA CRUZ, con DNI N° 70347478, para el desarrollo de la tesis: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CARTERA MYPES DE CMAC HUANCAYO, 2019; para lo cual la agencia correspondiente, le brindara las facilidades respectivas. Por lo expuesto se autoriza el desarrollo de dicha investigación y se da por concluida la atencion del requerimiento.

Sin otro particular que mencionar, quedo de usted.

Atenramente,



José Elvira Rojas
Gerente de Asesoría
CMAC - HUANCAYO S.A.