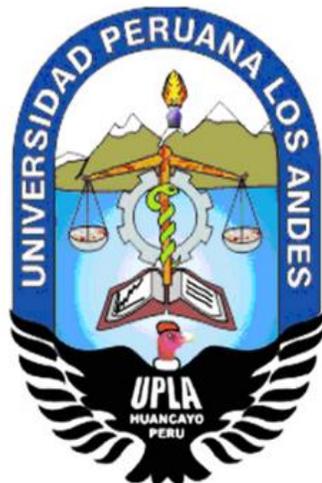


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

**ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN  
EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA  
AGENCIA HUÁNUCO PERIODO 2016- 2017.**

**Para Optar : Título Profesional de Contador Público**

**Autor(es) : Bach. Dominguez Trujillo Yeral Loide.  
: Bach. Chávez Beraún Raúl**

**Asesor : CPC. Paul Cesar Calderón Fernández**

**Línea de investigación : Sistemas financiero**

**Fecha de inicio y culminación: 22/09/2017 al 21/09/2018**

**Huancayo – Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
**TESIS**

ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA HUÁNUCO PERIODO 2016- 2017.

**PRESENTADO POR:**

Bach. Domínguez Trujillo Yeral Loide.  
Bach. Chávez Beraún Raúl.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO.**

**PRESIDENTE**

-----  
DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

**PRIMER  
MIEMBRO**

-----  
C.P.C. LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO

**SEGUNDO  
MIEMBRO**

-----  
C.P.C. JUAN ORLANDO GONZALES BENITEZ

**TERCER  
MIEMBRO**

-----  
MG. MILAGROS AMPARO ASTETE MONTALVO

Huancayo,.....de.....de 2018

**ASESOR**

**CPC. PAUL CESAR CALDERON FERNANDEZ**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darnos la vida e iluminarnos por el camino del bien, a nuestros padres por su abnegado sacrificio y su desinterés.

## **PRESENTACIÓN**

Sres. Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones y normas emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, así como de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Los Andes, es grato poner a vuestra consideración y evaluación el trabajo de investigación titulado:

### **ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA HUÁNUCO PERIODO 2016- 2017.**

Investigación que se da a conocer tiene como una de las intenciones la obtención del Título profesional de Contador Público.

Es propicia la oportunidad para expresar mi reconocimiento sincero a ustedes, señores miembros del jurado, y seguros de su capacidad e imparcialidad dejamos en sus manos este trabajo para su evaluación y dictamen respectivo.

Atentamente,

Bach. Dominguez Trujillo Yeral Loide.

Bach. Chávez Beraun Raúl

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas quienes nos apoyaron durante la etapa de la elaboración y desarrollo de nuestra tesis, dándonos consejos, enseñanzas y nos facilitaron información para hacer posible el desarrollo de nuestra investigación; también de manera especial queremos agradecer al catedrático Paul César Calderón Fernández por su dirección, rigurosidad y apoyo en el desarrollo de la tesis, componentes que han sido la clave en todo el proceso investigativo.

## INDICE

|                | Páginas |
|----------------|---------|
| Carátula       | i       |
| Falsa portada  | ii      |
| Asesor         | iii     |
| Dedicatoria    | iv      |
| Presentación   | v       |
| Agradecimiento | vi      |
| Índice         | vii     |
| Resumen        | x       |
| Abstract       | xi      |
| Introducción   | xii     |

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Descripción del problema                 | 15 |
| 1.2. Formulación del problema                 | 20 |
| 1.2.1. Problema general                       | 20 |
| <b>1.2.2.</b> Problemas específicos           | 20 |
| <b>1.3.</b> Objetivos de la investigación     | 21 |
| 1.3.1. Objetivo general                       | 21 |
| 1.3.2. Objetivos específicos                  | 21 |
| <b>1.4.</b> Justificación de la investigación | 21 |
| 1.4.1. Justificación teórica                  | 21 |
| 1.4.2. Justificación práctica                 | 22 |
| 1.4.3. Justificación metodológica             | 22 |
| 1.4.4. Justificación social                   | 23 |
| 1.4.5. Justificación de conveniencia          | 24 |
| <b>1.5.</b> Delimitación de la investigación  | 24 |
| 1.5.1. Delimitación espacial                  | 24 |

|  |    |
|--|----|
| 1.5.2. Delimitación temporal                     | 24 |
| <b>1.5.3. Delimitación conceptual o temática</b> | 24 |

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **II. MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes del estudio  | 26 |
| 2.2. Bases teóricas  | 30 |
| 2.2.1. La gestión de riesgos financieros en las empresas             | 30 |
| 2.2.2. Fundamentos teóricos y conceptuales del riesgo                | 30 |
| 2.2.3. Tipología de riesgos para la empresa                          | 37 |
| 2.2.4. Los riesgos financieros                                       | 39 |
| 2.2.4.1. Clasificación de los riesgos financieros                    | 39 |
| 2.2.5. La administración de riesgos como parte del proceso gerencial | 41 |
| 2.2.6. Características generales de la gestión de riesgos            | 43 |
| 2.2.7. Proceso de gestión de riesgo                                  | 47 |
| 2.2.8. Fases de la gestión de riesgos                                | 51 |
| 2.2.9. La Caja Piura – Agencia Huánuco                               | 56 |
| 2.3. Definición de conceptos   | 61 |
| 2.4. Hipótesis y variables   | 63 |
| 2.4.1. Hipótesis general   | 63 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas   | 63 |
| 2.5. Operacionalización de variables                                 | 65 |

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **III. METODOLOGÍA**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 3.1. Método de investigación    | 66 |
| 3.2. Tipo de investigación      | 67 |
| 3.3. Nivel de la investigación  | 68 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 68 |

|  |    |
|--|----|
| 3.5. Población y muestra                             | 69 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 70 |
| 3.6.1. Técnicas de recolección de datos              | 70 |
| 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos          | 70 |
| 3.7. Procedimiento de recolección de datos           | 71 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos   | 71 |

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 72 |
| 4.2. Confiabilidad de los instrumentos utilizados  | 73 |
| 4.3. Presentación de resultados                    | 75 |
| 4.4. Prueba de hipótesis                           | 86 |
| 4.5. Discusión de resultados                       | 96 |

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **BIBLIOGRAFIA**

#### **ANEXOS**

## RESUMEN

En la investigación se respondió a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?

El objetivo de la investigación fue: Determinar el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

La hipótesis alterna señala:  $H_a$ : El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Mientras que la hipótesis nula menciona:  $H_o$ : El análisis de riesgo crediticio no influyó positiva ni significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

La investigación es de tipo teórica - básica con un diseño descriptivo correlacional, la población lo conforman 04 entidades financieras o Cajas de crédito y la muestra es no probabilística intencionada y lo constituyen los 22 trabajadores de la Caja Piura Agencia Huánuco, el método que guió la investigación es el método científico, los métodos específicos fueron el analítico y sintético, descriptivo y cuantitativo; las técnicas utilizadas fueron el análisis documental, la observación, la encuesta.

Finalmente se estableció que: El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017. Afirmación que se sustenta en el valor de la Chi cuadrada hallada que es de 8,625, siendo mayor al valor de la Chi cuadrada de la tabla que es de 5,99; dicho resultado se determinó con 2 grados de libertad y un nivel de significación del 5%.

Palabras Claves: Riesgo crediticio, cumplimiento de objetivos, créditos vencidos, créditos sobrevenidos, procesos internos y externos, recuperación de créditos, generación de confianza, gestión integral de riesgo, análisis de riesgo.

## **ABSTRACT**

In the investigation, the following question was answered: What is the level of influence of the credit risk analysis in fulfilling the objectives of the Caja Piura Agencia Huánuco during the 2016-2017 period?

The objective of the investigation was: To determine the level of influence of the credit risk analysis in the fulfillment of the objectives of the Caja Piura Agencia Huánuco during the 2016-2017 period.

The alternative hypothesis states: Ha: The credit risk analysis positively and significantly influenced the fulfillment of the objectives of the Caja Piura Agencia Huánuco during the 2016-2017 period.

While the null hypothesis mentions: Ho: The credit risk analysis did not positively or significantly influence the fulfillment of the objectives of the Caja Piura Agencia Huánuco during the 2016-2017 period.

The research is theoretical - basic type with a correlational descriptive design, the population consists of 04 financial entities or credit institutions and the sample is intentionally non-probabilistic and is constituted by the 22 workers of Caja Piura Agencia Huánuco, the method that guided the research is the scientific method, the specific methods were the analytical and synthetic, descriptive and quantitative; The techniques used were the documentary analysis, the observation, the survey.

Finally, it was established that: The credit risk analysis positively and significantly influenced the fulfillment of the objectives of the Caja Piura Agencia Huánuco during the 2016-2017 period. Affirmation that is based on the value of the Chi square found that is 8.625, being greater than the value of the square Chi of the table that is 5.99; This result was determined with 2 degrees of freedom and a level of significance of 5%

Key words: Credit risk, compliance with objectives, past due loans, overdue loans, internal and external processes, credit recovery, confidence generation, comprehensive risk management, risk analysis.

## INTRODUCCIÓN

En toda organización el riesgo es un elemento inherente a sus actividades y en el caso específico de las finanzas, al hablar de riesgo tenemos que considerar las ganancias o pérdidas que puedan afectar una determinada inversión, en un portafolio de inversión o en una empresa en marcha; dicha situación es un elemento permanente de la actividad que se da en la Caja Piura – Agencia Huánuco, en tal sentido, su tratamiento y análisis muchas veces compromete la consolidación de los objetivos, por consiguiente, conocer y determinar la influencia del análisis de riesgo y el cumplimiento de los objetivos se justifica por cuánto nos ha de permitir ampliar nuestros constructos inherentes de la investigación, así como precisar los mecanismos y procedimientos que se dan en la Caja Piura para frenar las consecuencias que derivan de la gestión del riesgo que se realiza en la Caja, de igual manera la investigación encuentra razones ya que ha de constituir un documento que coadyuve para que el personal tome ciertas decisiones para la conducción acertada de la organización; en tal sentido ponemos a disposición el presente trabajo titulado **“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA HUÁNUCO PERIODO 2016- 2017.”**.

El problema general materia de estudio señala: ¿Cuál es el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?

El objetivo general fue: Determinar el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

La hipótesis alterna señala:  $H_a$ : El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Mientras que la hipótesis nula menciona:  $H_0$ : El análisis de riesgo crediticio no influyó positiva ni significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

El capítulo I trata sobre el problema de investigación; en dicho capítulo se realiza la descripción del problema, la formulación de los problemas, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, la delimitación de la investigación.

El capítulo II considera el marco teórico, en dicho capítulo se aborda los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de conceptos, las hipótesis y las variables de la investigación, y finalmente la operacionalización de las variables.

El capítulo III aborda la metodología de la investigación; en dicho acápite se considera aspectos relacionados con el método de investigación, tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos de recolección de datos.

En el capítulo IV consideramos los resultados de la investigación, presentamos las técnicas de procesamiento y análisis de datos, la confiabilidad de los instrumentos utilizados, la presentación de resultados, finalmente realizamos la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Se finaliza la investigación dando a conocer las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliografía y los anexos.

**LOS AUTORES**

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

##### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:**

En la ciudad de Huánuco las distintas actividades de producción, comercialización y transformación de bienes y servicios muchas veces están afectada por factores exógenos y por la permanente competencia interna, así como la competencia que se da con otras regiones, tal como la región central; para confrontar esta situación la gente de nuestro medio viene asumiendo maneras disímiles de solventar el capital de su negocio, es en esta dinámica que una de las alternativas lo constituye las diferentes formas crediticias que prestan las entidades financieras, es indudable que una de las organizaciones que coadyuva a las empresas a dar dinámica a sus negocios y servicios viene siendo las Cajas Financieras, empresas que brindan servicios específicos que coadyuvan a la emisión de

créditos brindando a su vez facilidades a diferentes sectores productivos que muchas veces no son considerados en la Banca formal.

En nuestro medio muchas veces se presentan como una mejor alternativa las Cajas Financieras de Ahorro y Crédito, entidades que afrontan el riesgo crediticio mediante diferentes estrategias, y hay que entender que existe distintos indicadores del riesgo que estas entidades tienen que enfrentar, siendo el nivel de la morosidad de la entidad el indicador muy importante que muestra la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento; asimismo, ante estas situaciones de exposición al riesgo, se da un marco jurídico y normativo de regulación financiera.

De igual manera, en el mercado financiero también se han de tomar en cuenta las opiniones de las clasificadoras de riesgo; una de las clasificadoras lo constituye Class & Asociados S.A, dicha entidad está familiarizada con mostrar diferentes indicadores financieros que valoran el trabajo de las entidades financieras, tal es así que en una de sus tantas evaluaciones de indicadores financieros realizadas a diferentes financieras consideró a Caja Piura; de la evaluación realizada a la empresa se denota la siguiente situación.

## CUADRO N° 01

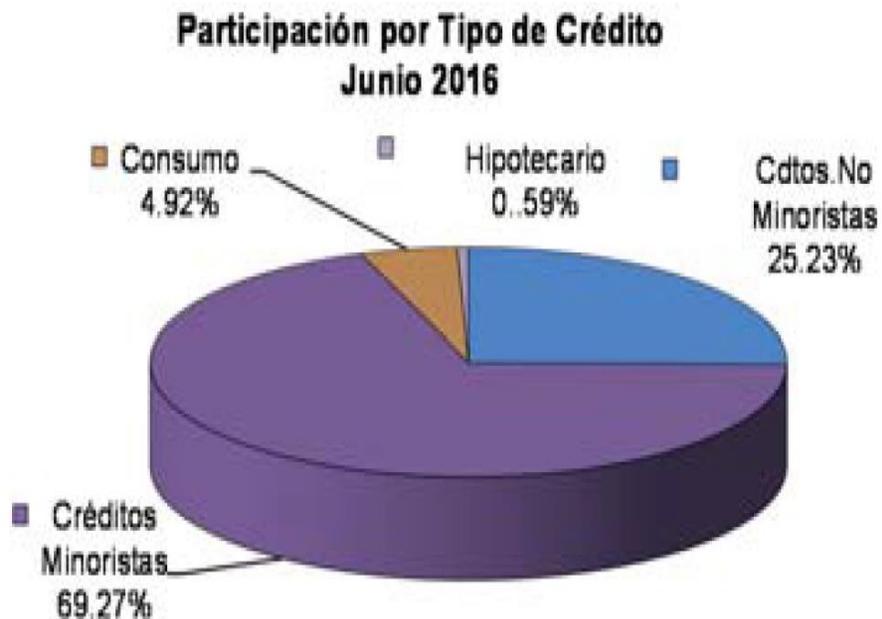
### INDICADORES FINANCIEROS DE CAJA PIURA

|  | Dic.2014  | Dic.2015  | Jun.2016  |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Total Activos (inc. Conting.)            | 2,854,126 | 2,938,630 | 3,011,454 |
| Colocaciones directas                    | 2,044,293 | 2,045,613 | 2,155,740 |
| Inv. financieras                         | 11,776    | 60,474    | 76,637    |
| Pasivos exigibles                        | 2,457,878 | 2,505,599 | 2,558,031 |
| Capital y reservas                       | 286,770   | 318,949   | 358,349   |
| Resultado Operac. Bruto                  | 350,034   | 381,035   | 203,863   |
| Gastos de apoyo y deprec.                | 235,710   | 252,566   | 134,563   |
| Provisiones por colocac.                 | 46,428    | 60,985    | 28,458    |
| Utilidad Neta                            | 40,427    | 46,415    | 27,375    |
| Morosidad Global                         | 8.54%     | 8.14%     | 8.37%     |
| Cobertura Provisiones v.s. Pat. Contable | 5.18%     | 4.71%     | 8.72%     |
| Tolerancia a pérdidas                    | 17.28%    | 17.44%    | 18.12%    |
| Raño de Capital Global                   | 13.35%    | 15.16%    | 15.09%    |
| Liquidez básica/Pasivos                  | 1.88      | 2.71      | 2.22      |
| Posición cambiaria                       | 0.00      | -0.06     | -0.08     |
| Resul. operac. neto/Activos prod.        | 6.67%     | 7.00%     | 7.32%     |
| Utilidad.neta/Activos prod.              | 2.36%     | 2.53%     | 2.89%     |
| Utilidad.neta/Capital                    | 14.09%    | 14.80%    | 16.49%    |
| Gastos de apoyo/Act.prod.                | 13.75%    | 13.76%    | 14.16%    |
| Ranking en colocac. Brutas               | 2/12      | 2/12      | 3/12      |
| Ranking en depósitos                     | 2/12      | 2/12      | 2/12      |
| N° de sucursales                         | 111       | 112       | 112       |
| N° de empleados                          | 2,426     | 2,621     | 2,664     |

Fuente: Class & Asociados S.A.

Del cuadro evaluativo que contiene indicadores financieros de la Caja Piura podemos extraer una información muy relevante que denota que Caja Piura tiene un elevado nivel de morosidad global del 8,37%, dicha situación nos conduce a tener en cuenta el manejo de los créditos financieros que viene otorgando la Caja Piura, al respecto encontramos evidencia que dan muestra de la existencia de una elevada cartera de créditos a pequeñas y microempresas siendo dicha cartera el 69,27% del total, para reflexionar en lo dicho mostramos a continuación el siguiente gráfico.

## GRÁFICO N° 01



Fuente: Class & Asociados S.A

Como se puede apreciar, los créditos minoristas a nivel nacional constituyen el mayor porcentaje en Caja Piura, situación que de una u otra manera complica la gestión por cuanto es un sector que muchas veces ha denotado baja fluidez de capacidad de pago. Esta situación pone de manifiesto la presencia del riesgo dentro de la gestión que se viene desplegando en caja Piura, dicha aseveración puede ser corroborada por el siguiente cuadro.

## CUADRO N° 02

### Riesgo de la Cartera de Colocaciones

|   | Dic.2014 | Dic.2015 | Jun.2016 | Sistema  |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|   |          |          |          | Dic.2014 | Dic.2015 | Jun.2016 |
| Pérdida Potencial                               | 3.95%    | 3.90%    | 4.12%    | 3.40%    | 3.42%    | 3.47%    |
| C.Atrasada./Coloc.brutas                        | 6.11%    | 6.46%    | 7.14%    | 5.82%    | 5.96%    | 6.16%    |
| C.Atrasada+Refin./Coloc.brutas                  | 8.54%    | 8.14%    | 8.37%    | 7.72%    | 7.74%    | 7.86%    |
| C.Atrasada+Reestr.+Refin.-Prov./Coloc.+Conting. | 0.82%    | 0.83%    | 1.52%    | -0.38%   | -0.43%   | -0.22%   |
| Prov./C.Atrasada+Refin.                         | 90.29%   | 89.67%   | 81.36%   | 105.25%  | 105.94%  | 103.11%  |
| C.Atrasada+Reest.+Refin.-Prov./Patrimonio       | 5.18%    | 4.71%    | 8.72%    | -2.33%   | -2.60%   | -1.38%   |
| Activ o Fijo/Patrimonio                         | 29.49%   | 25.41%   | 26.08%   | 19.16%   | 17.49%   | 17.49%   |
| <b>Estructura de la Cartera</b>                 |          |          |          |          |          |          |
| Normal  | 87.31%   | 85.71%   | 85.71%   | 86.88%   | 86.88%   | 86.88%   |
| CPP   | 3.85%    | 5.13%    | 5.13%    | 4.28%    | 4.15%    | 4.15%    |
| Deficiente                                      | 1.90%    | 2.17%    | 2.17%    | 1.69%    | 1.72%    | 1.72%    |
| Dudoso  | 2.24%    | 2.43%    | 2.43%    | 2.21%    | 2.09%    | 2.09%    |
| Pérdida   | 4.70%    | 4.57%    | 4.57%    | 4.94%    | 5.16%    | 5.16%    |

Fuente: Class & Asociados S.A

Del cuadro podemos mencionar que existe pérdidas potenciales que en el año 2016 en el mes de Junio llegó al 4,12%, y hay que entender que dichas pérdidas se han ido manteniendo en esa misma proporción durante el año 2017, información que se ratifica por información de la gerencia de la agencia; asimismo del cuadro se desprende que los créditos atrasados también sufren un incremento del 8,37%, de igual manera cuando nos percatamos en la estructura de la deuda resaltamos que existe un 2,43% de estructura de cartera dudosa y un considerable 4,57% de estructura de cartera en situación de pérdida.

Como se puede apreciar, la situación del manejo de riesgo que se da en la Caja Piura no es tan alentadora a nivel nacional, situación que inherentemente toma en cuenta la sede de Huánuco; también es evidente que toda política o gestión que se da respecto al riesgo de una u otra manera va comprometer el cumplimiento de los objetivos institucionales y es en ese sentido que de persistir situaciones de elevado riesgo

financiero, se prevé que los objetivos no sean consolidados satisfactoriamente y en el peor de los casos se dé una intervención de la SBS, situación que comprometería la permanencia de Caja Piura.

En tal sentido, es pertinente formularse la siguiente interrogante.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General:**

¿Cuál es el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

- A.** ¿Cómo influyó el análisis de créditos vencidos en los procesos internos y externos que se dieron en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el período 2016-2017?
- B.** ¿Cómo influyó el análisis de crédito sobre vencido en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?
- C.** ¿De qué manera el análisis de la cartera de alto riesgo incidió en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?
- D.** ¿Cómo influyó el análisis de créditos judiciales y castigados en el crecimiento de la cartera crediticia de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?

### **1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- A.** Indagar la influencia del análisis de créditos vencidos en los procesos internos y externos que se dieron en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el período 2016-2017.
- B.** Contrastar la influencia del análisis de crédito sobre vencido en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.
- C.** Discriminar la incidencia del análisis de la cartera de alto riesgo en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.
- D.** Inspeccionar la influencia del análisis de créditos judiciales y castigados en el crecimiento de la cartera crediticia de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.4.1 Justificación teórica**

Nuestra investigación nos permite conocer los fundamentos teóricos del análisis de riesgo crediticio en la gestión financiera; asimismo, la investigación se justifica por cuanto nos permite conocer y comprender los sustentos y componentes conceptuales

del cumplimiento de los objetivos de las organizaciones financieras, específicamente de la Caja Piura; en tal sentido, hallamos razones suficientes que nos orientaron en la ejecución de la investigación.

De igual manera, el estudio encuentra razones por cuanto nos permite valorar el análisis de riesgo como un componente importante para conocer y manejar adecuadamente los riesgos y así coadyuvar a la mejora de los indicadores que se consideran en la Caja Piura, todo ello bajo los constructos teóricos antes mencionados.

#### **1.4.2 Justificación Práctica**

El entender las posibilidades amplias que brinda el análisis de la gestión de riesgo crediticio para las organizaciones del sector financiera, contribuye a que los trabajadores de dichas organizaciones, en especial de Caja Piura, desarrollen acertadamente sus actividades en la colocación de créditos, recuperación de créditos y valoración de las actividades crediticias; asimismo, esta situación permite desplegar un trabajo más solvente y confiable que permite el otorgamiento de las transacciones crediticias en un lapso de tiempo más oportuno y seguro para el usuario.

Por otro lado, la investigación coadyuva a la toma de decisiones de los directivos y gerentes de la organización financiera, situaciones que dan razón a nuestra investigación.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

La investigación nos permite precisar los procedimientos crediticios así como los métodos inherentes del análisis de riesgo que se efectúan en las instituciones crediticias; de igual manera, la investigación se justifica ya que nos permite conocer y comprender el proceso de gestión de riesgos de las empresas financieras; de igual

manera la investigación coadyuva a la comprensión de los procedimientos que han servido para el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura agencia Huánuco, por consiguiente consideramos que nuestro trabajo tiene razones en su ejecución.

#### **1.4.4 Justificación social.**

En nuestra sociedad, las personas que somos parte de los procesos de producción, comercialización, transformación y consumo de bienes y servicios, de una u otra manera recurrimos a las organizaciones crediticias, con la finalidad de solicitar un crédito para así solventar las diferentes necesidades que son parte de nuestras actividades; sin embargo, muchas veces no contamos con los requisitos indispensables para ser sujetos de préstamos y/o también se da el caso que luego de ser favorecidos con determinados préstamos, no logramos responder y cumplir con los pagos parciales o totales que se derivó de los préstamos adquiridos; ante esta situación, las organizaciones crediticias tienen la necesidad de realizar procesos de análisis de riesgo crediticio, con la finalidad de evaluar la incidencia del riesgo en el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa; esta situación indudablemente tiene que ser investigada, en tal sentido, el desarrollo de la investigación se justifica por cuanto ayuda a entender la relación riesgo crediticio y cumplimiento de objetivos, lo que a su vez conlleva a comprender y consecuentemente favorecer a la población con una racional evaluación crediticia, lo que conllevará a obtener un préstamo en el que no se vea afectada la persona y tácitamente no se vea comprometida el cumplimiento de los objetivos de la entidad financiera, en tal sentido, el presente estudio encuentra razones que llevaron a su ejecución.

#### **1.4.5 Justificación de conveniencia.**

La investigación es conveniente por cuanto nos permitirá entender las particularidades del análisis de riesgo crediticio y asimismo nos esclarece sobre el cumplimiento de los objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco; con la investigación se tiene evidencias empíricas que sirvan para mejorar la relación que se establece entre una entidad financiera y usuarios.

Sin lugar a dudas la investigación es conveniente ya que nos ayuda a valorar la importancia que tienen los objetivos financieros en una institución, situación de suma importancia para evaluar el rendimiento y la rentabilidad de las organizaciones.

### **1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.5.1 Delimitación Espacial**

El ámbito de nuestra investigación se enmarca dentro de la ciudad de Huánuco, específicamente se delimita en de Caja Piura Agencia Huánuco, ubicado en el Jr. Huánuco N° 511 - Huánuco; asumimos este espacio por cuanto existe un alto dinamismo del sector crediticio.

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

En el desarrollo de nuestro trabajo se considera pertinente iniciarse desde enero del 2016 hasta julio del 2017; dicho período se estableció ya que es posible obtener datos e información fidedigna que deriva de las actividades de dicho sector.

#### **1.5.3 Delimitación conceptual o temática**

La investigación comprende constructos referidos a análisis de riesgo crediticio; asimismo, en nuestro estudio aborda conceptos de crédito sobre vencido, cartera de alto riesgo, crédito judicial y castigado, que es parte de la primera variable; por otro

lado también se toma en cuenta los aspectos conceptuales de cumplimiento de objetivos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:**

#### **Ámbito: Internacional:**

Lara Rubio, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España. En la investigación se llega a las siguientes consideraciones:

1. En el desarrollo de las microfinanzas existe muchas diferencias las cuales se deben al tipo de institución, a los procedimientos operativos que realizan, al enfoque que utilizan entre otros. Ante esta situación es necesario valorar las actividades microfinancieras tomando en consideración el contexto en el que se desenvuelven.
2. Por otro lado, es adecuado concebir que las técnicas estadísticas constituyen herramientas que contribuyen en las decisiones al concederse un micro crédito, asimismo, permite plantear modelos de gestión de riesgo de crédito; sin embargo,

también es necesario contemplar el conocimiento personal del cliente por los analistas de crédito, constituyendo ello en elementos complementarios en el análisis de riesgo crediticio.

Morales Guerra, Maria. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. (Tesis de pregrado). Guatemala. En la investigación se concluye:

1. Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva.; ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.
2. Al asumir un respectivo modelo de calificación que tome en cuenta las políticas preventivas desde el momento que se otorga el crédito de consumo, trae consigo beneficios para poder manejar la administración del riesgo crediticio de manera planificada reduciendo la labor correctiva.

Hincapie Piñeres, J. (2007). *Análisis de riesgo financiero para la micro, pequeña y mediana empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Manizales*. (Tesis de pregrado).

Colombia. El autor llega a las siguientes conclusiones:

1. La teoría de recursos y capacidades se expresa como el elemento que coadyuva a contrarrestar el riesgo financiero de las organizaciones empresariales, y a su vez determina la incidencia que los factores del entorno pueden ejercer sobre el riesgo financiero, por tanto conforme a la concepción filosófica propuesta en el marco teórico, se validan de una parte, los grupos de variables propuestos como las señales

de riesgo o éxito que afrontan las Mypes del sector metalmecánica de Manizales y de otra parte, la capacidad como fuente generadora Manizales de una mayor probabilidad de éxito para la empresa, es decir si la empresa internamente da señales de debilidad lo más probable es que sea susceptible de los embates del entorno y en cualquier momento desaparezca del mercado como consecuencia de su quiebra financiera, lo contrario ocurrirá si la empresa presenta fuertes señales de su capacidad.

Calderón Espinola, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Período 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. El autor llega a las siguientes consideraciones:

1. La labor de gestión de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. tuvo influencia en la disminución de los niveles de morosidad durante el año 2013.
2. La labor de recuperar los créditos está en función de un adecuado proceso crediticio que debe ejecutar el asesor de créditos.
3. La gestión del riesgo crediticio en Caja Trujillo se realiza de forma proactiva y siempre manteniendo los objetivos y metas previstas por la institución, es por ello que asumen medidas para fortalecer el proceso de crédito generando una correcta calidad de cartera que a su vez disminuye la morosidad.

Ferrel Alfaro, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau – retail Trujillo Año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo. El autor llega a las siguientes consideraciones:

1. La carencia de políticas de crédito y una permanente capacitación de los asesores de crédito son factores fundamentales que ocasionan la morosidad financiera.
2. Los factores internos de riesgo crediticio son factibles de medirlas, ajustarlas y estudiarlos, con el propósito de evitar problemas a los clientes y sean de beneficio para las entidades financieras.
3. Por otro lado existen componentes externos del riesgo crediticio que son difíciles de controlarlos ya que dependen de elementos ajenos a las organizaciones financieras, sin embargo dichos componentes traen consigo efectos que causan en la morosidad.

Cubas, K. y Davila, G. (2016). *Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú. Los autores concluyen:

1. Como primera conclusión podemos afirmar que el riesgo crediticio si tiene incidencia en la rentabilidad de CMAC Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo, 2015 comprobando básicamente a los resultados obtenidos en la evaluación de los indicadores de morosidad comparando los periodos 2014-2015 y lo cual nos muestra una variación en la rentabilidad de la caja.
2. Se ha llegado a determinar que el riesgo crediticio ejerce influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Sucursal Chiclayo – 2015, esto debido al incremento de la cartera atrasada, las dificultades de pago de los clientes y porque no se están realizando una evaluación crediticia adecuada antes de brindar un crédito.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. La gestión de riesgos financieros en las empresas**

En toda organización empresarial existen componentes o factores de distinta naturaleza siendo estos de carácter: económicos, políticos, ecológicos, jurídicos, sociológicos, etc; en este contexto las empresas tienen que adaptarse a los cambios permanentes que se dan en el entorno.

Asimismo, que las actividades de las empresas buscan generar ganancias, crecer en el mercado, desarrollar inversiones entre otros, pero para la consolidación de estos y otros objetivos, las empresas se ven en la necesidad de controlar determinados aspectos fundamentales, como por ejemplo la satisfacción plena de los clientes, otorgar productos y servicios de elevada calidad, innovar, etc. Sin embargo también es necesario que las empresas tomen en serio los caso de pérdidas, generadas muchas veces por accidentes, negligencias o falta de profesionalismo, situaciones que muchas veces ocasionan notable daño y perjuicio a las empresas; llevando al punto de interrumpir las actividades de las organizaciones. Lo mencionado se resume en la **Gestión del Riesgo en las empresas.**

### **2.2.2. Fundamentos teóricos y conceptuales del riesgo.**

Partimos señalando que el riesgo afecta a los futuros acontecimientos. Es por ello que podemos mencionar que se cosecha lo que se siembra y en tal sentido cabe preguntarse si al cambiar nuestras acciones actuales generar

oportunidades para una situación diferente que sea mejor para nosotros en el futuro.

En segundo término lo mencionado nos lleva a pensar que el riesgo implica cambio, en las acciones, en las tareas, en las opiniones entre otros.

En tercer lugar, cuando nos detenemos en analizar el riesgo, tenemos que considerar la elección y la incertidumbre. Por consiguiente el riesgo, es un elemento inevitable que debe afrontar toda organización y toda persona que se desenvuelve en un entorno competitivo.

El término riesgo se menciona en distintos idiomas tales como la española “riesgo”, la francesa “risque”, la italiana “rischio”, la alemana “risiko”, la inglesa “risk”, que a su vez proviene del latín risicare.

Antiguamente se denominaba risicare (lat.) a la capacidad de navegar alrededor de un arrecife o roca. En realidad tiene un significado negativo relacionado con el peligro, daño, siniestro o pérdida. No obstante el riesgo constituye en el elemento inherente de los procesos de toma de decisiones y por supuesto de todos los procesos de inversión que se dan en la vida cotidiana y por supuesto de las organizaciones.

Al riesgo se le relaciona con la inseguridad, la falta de conocimiento que en muchas oportunidades gira en torno a los hechos económicos y sus resultados; asimismo, el riesgo tiene que ver como el causal de consecuencias y resultados no deseables.

A través de la historia hemos visto que ha existido diferentes autores que han intentado definir al término del riesgo.

Las variopintas definiciones, nos muestran que el riesgo es adaptada acorde a la actividades, en tal sentido, a continuación mostraremos tales adaptaciones considerando las diferentes actividades económicas:

**En Economía:** Se entiende al riesgo como la dificultad y peligro que todo hombre de empresa de confrontar con el propósito de lograr obtener beneficios en su actividad.

**Para Instituciones Financieras:** Se genera el riesgo cuando la organización asume determinadas responsabilidades al cumplir sus deberes con los ahorristas e inversores, lo que va a depender en gran medida de la amortización a tiempo y en forma de los deudores del banco. Riesgo que asume al financiar a terceros.

**Para el Mercado Financiero:** La imputación de riesgo de un activo financiero en concreto respecto del riesgo de una cartera diversificada, depende de cómo reacciona el rendimiento de ese título a una subida o bajada general de todo el mercado.

De todo lo mencionado, podemos admitir la validez de dichas apreciaciones por cuanto están enmarcados en distintas actividades; asimismo en dichas apreciaciones podemos resaltar algunos aspectos de trascendencia tales como:

1. El riesgo se asocia con incertidumbre derivadas de acciones.
2. Constituyen las bases para la existencia de riesgo, la inseguridad, la duda, el insuficiente conocimiento y pérdidas. Se refiere a la posibilidad de pérdida, al grado de probabilidad de pérdida y la cantidad de posible pérdida.
3. En el ámbito financiero el riesgo debe entenderse como el grado de incertidumbre de rendimientos esperados en el futuro.

**Relación incertidumbre – riesgo:** Es evidente que todo hombre de empresa así como todo administrador debe tomar ciertas decisiones, para ello debe valorar determinadas alternativas, de ellas muchas tienen que ver con sucesos futuros, los cuales muchas veces son difíciles de prever, dentro de ellos podemos mencionar a: la respuesta de los competidores a una nueva lista de precios, las tasas de interés dentro de cinco años, la fiabilidad de un nuevo proveedor. Por consiguiente, la toma de decisiones se considera en el marco de una línea continua que va de la certeza (altamente previsible), a la turbulencia (altamente imprevisible).

En un contexto de certeza, sabemos nuestros objetivos y contamos con información exacta, medida y confiable acerca del resultado de cada una de las alternativas tomados en consideración. Una toma de decisión asumido por el hombre de empresa bajo condiciones de certeza, conlleva a otras de riesgo, incertidumbre e inclusive de turbulencia.

Existen casos en que el término "riesgo" es empleado de forma indistinta con la de "incertidumbre". Se menciona el riesgo, cuando se conocen las probabilidades de los posibles resultados de la inversión; y de incertidumbre cuando no es posible determinar tales probabilidades. En tal sentido, la diferencia entre riesgo e incertidumbre se halla en el conocimiento del que toma las decisiones acerca de las probabilidades, u posibilidades, de que se obtengan los resultados esperados.

En tal sentido diremos que se produce el riesgo siempre que no se sea capaz de prever con certeza el resultado de alguna alternativa, pero se cuenta con suficiente información como para prever la probabilidad que tenga para llevarnos a un estado de cosas deseado.

En situaciones de incertidumbre es poco lo que se conoce de las alternativas o de sus resultados, esta situación nos conduce a aseverar que la persona que ha de tomar decisiones no tiene información suficiente y pertinente que le ayude a determinar las probabilidades de los sucesos posibles a acaecer, y es por ello que muchas veces opta por la especulación que lo conduce a asignar a los diferentes resultados una probabilidad subjetiva.

**Riesgo Empresarial:** Es cierto que existen ciertas diferencias en determinados detalles cuando nos referimos al riesgo; sin embargo, en la mayoría de las definiciones el riesgo empresarial se interpreta en el espacio de categorías como incertidumbre, probabilidades, alternativas, pérdidas. Asimismo, se ha encontrado trabajos que hablan sobre el riesgo y en los

que se pone en relevancia como algo decisivo “el impedimento, el obstáculo, la amenaza, el problema” que ponen en duda el alcance de los objetivos de las organizaciones.

Es necesario resaltar que el riesgo empresarial tiene su fundamento en el carácter probabilístico de la actividad empresarial, así como en la relativa incertidumbre situacional en que se desarrolla esta actividad. Hay que tener en cuenta que la labor en el marco de la economía de mercado se realiza en su mayoría con fines determinados sobre la base de lo pronosticado y lo deseado cuya realización depende del juego de muchos factores internos y externos de la organización económica. En tal sentido es necesario resaltar que las actividades que se desenvuelven en una organización empresarial están siendo acompañadas por la incertidumbre, situación que conlleva a la necesidad de elegir entre diferentes alternativas y tomar decisiones en situación de información incompleta.

Por consiguiente, cuando nos encontramos en una situación de riesgo, implica necesariamente tomar decisiones y asumir las consecuencias. Es por ello que cuando el empresario realiza una de las tantas alternativas ante una situación, muchas veces se arriesga a obtener resultados que muchas veces no están acorde de los objetivos previstos.

Tomando en consideración lo descrito líneas arriba diremos que el riesgo empresarial podría definirse como un: “Fenómeno subjetivo-objetivo del proceso de toma de decisión entre diferentes alternativas en situación de

incertidumbre, con la probabilidad de ocasionar efectos negativos en los objetivos de la empresa, produciendo después de realizarse la acción decidida un resultado peor del previsto”.

En tal sentido diremos que el riesgo se torna como un componente sumamente complejo que se caracteriza por ser objetivo y subjetivo que toma en consideración lo siguiente:

- La situación de incertidumbre como contexto y condición objetiva del riesgo.
- El acto de tomar decisiones sobre la base de información incompleta.
- La vivencia de vacilación motivada por la probabilidad de pérdidas o fracasos como resultado de la realización de la alternativa privilegiada.

En parte el riesgo es “situación”, porque no hay riesgos donde no hay incertidumbre, pero no es sólo la situación incierta porque puede haber incertidumbre sin riesgo. Es un proceso de toma de decisiones, porque no hay riesgos donde no se presentan diferentes opciones y no se asigna la preferencia a una de ellas. Pero el riesgo es algo más – presupone la situación de sentirse obligado de tomar resoluciones y ejecutarlas sabiendo de antemano que sus consecuencias implican la probabilidad de considerables pérdidas. Es algo objetivo, que no depende de la voluntad y del deseo del empresario, pero es también en parte una vivencia particular – la experiencia de la duda, el sentimiento que acompaña al juego de azar, el

entusiasmo de la esperanza conjuntamente con el recelo por el potencial fracaso. La expresión “correr riesgos” es perfecta dando la expresión de la doble cara del riesgo – significa tanto el proceso como su interiorización, enuncia el carácter objetivo y a la vez subjetivo del riesgo.

El riesgo empresarial tiene carácter universal – podría manifestarse y afectar a todas las etapas y sectores de una organización económica, todas las actividades empresariales conllevan un riesgo. Por tal razón para los fines de su gestión es necesario clasificar los riesgos. En este empeño se han realizado varias orientaciones.

### **2.2.3. Tipología de riesgos para la empresa**

Al referirnos sobre la incertidumbre vemos que esta genera riesgo y oportunidades, los cuales pueden generar consecuencias positivas o negativas para las organizaciones empresariales.

La situación económica como los medios financieros, muchas veces obliga a las organizaciones empresariales a buscar solidez en su estructura financiera y la flexibilidad imprescindible en un medio de permanente cambio y competitividad. Es evidente que en un entorno global los capitales se trasladan de un lugar a otro no sólo con la intención de lograr mejores rendimientos de sus capitales sino también con el propósito de obtener seguridad para los mismos.

Al asumir una decisión financiera se debe contemplar los riesgos que se caracterizan por ser de diferente tipo; por ejemplo: al importar está presente el riesgo de cambio; al exportar, el de cambio y de crédito; al invertir, el de cambio, el de crédito, el de tipo de interés, el riesgo país, entre otros. Para entender la clasificación del riesgo se ha tenido en cuenta las opiniones de diferentes autores lo cual nos ha permitido agruparlos de la siguiente manera:

*Según Jorion P. (1999)*, sostenía que las organizaciones empresariales están sujetos a tres tipos de riesgos: de negocios, estratégicos y financieros.

Los riesgos de negocios se dan cuando las organizaciones empresariales están dispuestas a asumir para generar ventajas competitivas y agregar valor para los accionistas. Dichos riesgos están referidas con el mercado del producto en el cual opera la empresa y comprende innovaciones tecnológicas, diseño del producto y mercadotecnia. El apalancamiento operativo, relacionado con el nivel de costos fijos y el nivel de costos variables, es también en gran parte una variable opcional. Muchas veces se contempla a este tipo de riesgo como una habilidad interna o ventaja competitiva de la propia empresa.

Respecto a los riesgos estratégicos diremos que están asociados a los resultantes de cambios fundamentales en la economía o en el entorno político. Estos riesgos difícilmente se pueden cubrir, a no ser por la diversificación a través de distintas líneas de negocios y de distintos países.

#### **2.2.4. Los riesgos financieros**

Se habla de los riesgos financieros cuando la empresa no se encuentra en condiciones de cubrir los costos financieros.

Es necesario tomar en cuenta el permanente cambio así como las posibilidades de existir pérdidas en los mercados financieros, es por ello que determinadas variables financieras tales como las tasas de interés y los tipos de cambio, son una fuente a tener en consideración cuando tratamos el riesgos en las organizaciones empresariales; es por ello que debemos concebir con claridad a las eventualidades que muchas veces afectan el resultado o beneficio neto de la empresa.

Por ejemplo, el incremento de las cargas fijas que supone tener que hacer frente periódicamente al pago de intereses y principal, aumenta el riesgo de insolvencia además de conducir a mayores fluctuaciones en el beneficio disponible para los empresarios.

##### **2.2.4.1. Clasificación de los riesgos financieros**

Las organizaciones empresariales están sujetas a diversos riesgos financieros, riesgos que se presentan en el desarrollo de sus actividades y por consiguiente el aumento de dichos riesgos en gran medida son producto del nivel de incertidumbre futura y de la exposición que toda organización tiene respecto al riesgo.

En nuestro medio se puede apreciar que las unidades de tesorería de las empresas vienen siguiendo un curso evolutivo con la intención de lograr una transformación en la gestión integral del riesgo, situación que hace meritorio una gestión minuciosa de los flujos de caja y a una protección de activos y beneficios con mayor sensibilidad hacia el riesgo financiero.

En el marco de los negocios las exposiciones al riesgo estratégico, de negocios y financieros están sustancialmente vinculadas entre sí.

### **Diferentes tipos de riesgos financieros**

Los riesgos financieros se han categorizados de la siguiente manera:

1. Riesgo de mercado
2. Riesgo de crédito
3. Riesgo de liquidez
4. Riesgo operacional.
5. Riesgo país.
6. Riesgo de tasas de interés.

7. Riesgo cambiario.

8. Riesgo legal.

9. Riesgo reputacional.

### **2.2.5. La administración de riesgos como parte del proceso gerencial**

La teoría financiera nos enseña que existen tres elementos básicos que se dan en el mundo de las finanzas, dichos elementos son: el valor del dinero en el tiempo, la valuación de activos y la administración de riesgos.

En el mundo empresarial podemos apreciar que siempre las organizaciones han de ser partícipes de la administración de riesgos. Dentro de esta situación muchas organizaciones serán competentes y asumirán adecuadamente la administración de riesgos, sin embargo también habrá empresas que fallen. Es por ello que muchas veces algunas empresas adoptaran posiciones pasivas ante el riesgo, mientras que otras buscaran generar una ventaja competitiva mediante una posición racional y juiciosa a los diferentes tipos de riesgos; sin embargo, en todos los casos, los riesgos siempre deberían ser vigilados cuidadosamente por cuanto existe la posibilidad de ser parte de importantes pérdidas financieras.

La administración de riesgos asume un enfoque sistemático que contribuye a las empresas, sin considerar su tamaño o misión; permite identificar eventos, medir, priorizar y responder a los riesgos que afectan a

los proyectos e iniciativas en marcha permitiendo que la misma determine qué nivel de riesgos puede o desea aceptar, mientras construye su futuro.

Los términos de Administración de Riesgos, Gestión de Riesgos o simplemente Risk Management, son empleados permanentemente por las empresas, dicho uso se da cuando queremos aludir a las pérdidas accidentales de la organización.

La Gestión de Riesgos constituye una tecnología avanzada, y su importancia es tal en las actividades gerenciales de una organización empresarial. A lo largo del tiempo hemos podido apreciar que los resultados obtenidos por la gestión de riesgos han sido alentadores, además han logrado resultados técnicos económicos de significativo valor. Se menciona que la gestión de riesgos es propio de economías desarrolladas y busca el acercamiento a la excelencia en la gestión empresarial.

Así, la Gestión de Riesgos constituye un elemento vital de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa y, por tanto, ha de contribuir a la creación de valor en todos los niveles.

La gestión de riesgos constituye un proceso continuo que implica que las empresas desarrollen políticas, métodos e infraestructuras, cuya información que brinda viene a ser clave y además es el punto inicial para acertar en la toma de decisiones de la organización.

La teoría nos indica también de la necesidad de que los directivos lideren la gestión de riesgo desde el momento que se es concebida hasta el momento del control y la valorización, tomando en cuenta el criterio de la rentabilidad de todas las decisiones tomadas.

Dentro de las ventajas que propicia a las organizaciones tenemos:

- 1) Facilita el logro de los objetivos de la organización,
- 2) Hace a las organizaciones más seguras y conscientes de sus riesgos,
- 3) Mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno,
- 4) Optimiza la asignación de recursos,
- 5) Aprovechamiento de oportunidades de negocios,
- 6) Fortalece la cultura del autocontrol y
- 7) Mayor estabilidad ante cambios del entorno.

#### **2.2.6. Características generales de la gestión de riesgos**

1. Es dinámico; por cuanto además de ser parte de la gestión general de la empresa permite pronosticar el advenimiento de eventos de riesgo, los analiza y aborda para frenarlos o para calcular y garantizar ventajas de los riesgos aceptables.

2. Se guía bajo el principio de “máxima rentabilidad para cada nivel de riesgo”.
3. Hay que considerarla como un conjunto de actividades de naturaleza continua, que forja, planifica, organiza y controla todo el proceso desde el momento de reunir la información y elabora la política hacia los riesgos, hasta el monitoreo y la comunicación de los resultados después de ejercer esta política.
4. Es integral; por cuanto contempla todos los niveles y sectores de la organización empresarial.
5. En la gestión de riesgos se contempla dos componentes o factores siendo estos el estructural y el procesal.

Como se mencionó con anterioridad la Gestión de Riesgos dentro de una empresa o institución contempla tres tipos: 1) Riesgos de Negocios u Operativos; 2) Riesgos Estratégicos y 3) Riesgos Financieros.

Al referirnos a la gestión de riesgos financieros debemos tener en consideración que forma parte de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros. Al respecto consideramos atinada la opinión de diferentes especialistas quienes la conceptúan como: “El proceso de planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos financieros y actividades de una organización, para minimizar los efectos económicos de las pérdidas accidentales y de

negocios, con el menor costo posible y con el propósito de mejorar la toma de decisiones organizacionales.”

Por otro lado en ciertas bibliografías consideran que es un sistema de administración que busca mantener los activos y obtener una situación de control sobre un negocio, contrarrestando los riesgos de posibles pérdidas.

En tal sentido hay que dejar en claro que la gestión de riesgos, toma en cuenta múltiples actividades que una empresa bien conducida toma en cuenta, ya que:

- El consejo y los directivos toman decisiones respecto en qué negocios se desea estar y con qué estrategia.
- De igual manera en los procesos presupuestarios se toman en cuenta los beneficios previstos en cada negocio con la intervención de sus directivos y del departamento de contabilidad o control de gestión.
- Los directivos de las unidades de negocios toman sus decisiones teniendo en cuenta las posibilidades de éxito y los costos de un fracaso, aunque sea de forma subjetiva.
- De igual manera cabe indicar que los resultados de esas gestiones se miden a posteriori por el departamento de Contabilidad, comparando con lo presupuestado, analizando las diferencias y calculando la rentabilidad sobre el capital contable para cada unidad de negocio.

- Los auditores internos y externos verifican el valor de las operaciones realizadas, controlando así el desempeño de los gestores.

Es necesario también considerar que al tomar decisiones dentro de la gestión de riesgos y teniendo en cuenta la dinámica del movimiento empresarial y la magnitud de las empresas, entonces cabe la necesidad de contar con un sistema de información y de gestión que responda con rapidez que a su vez sea superior a los procesos presupuestarios y elaboración de los estados contables. Las pérdidas que se evitan con ello superan con creces las inversiones materiales y humanas necesarias para realizar la gestión de riesgos.

Asimismo, se tiene claro que la gestión de riesgos siempre ha de tener en cuenta la reducción de costos para las organizaciones empresariales, lo que se manifiesta mediante mayor flujo esperados para los accionistas sin incremento de riesgo y en consecuencia la creación de valor para el accionista, lo que permite concluir que:

- Toda organización empresarial que se encuentra bien conducida gestiona sus riesgos, pero hay que tener en cuenta que siempre se ha de realizar las inversiones necesarias con el propósito de que la gestión sea sistemática, objetiva y homogénea.
- Hay que tener en cuenta que en las empresas la gestión de riesgos financieros debe ejecutarse desde dentro de la organización empresarial

y no por los inversores, sobre todo cuando los gestores tienen más información sobre las posiciones de la empresa en cada momento .

- La gestión integrada de todos los riesgos dentro de la empresa puede contribuir a la creación de valor para el accionista al optimizar la relación rentabilidad-riesgo (logrando la adecuada utilización del capital disponible) y reducir costos.
- Una de las bondades de la correcta gestión de riesgos es que es útil para mantener o mejorar el nivel de calificación crediticia externo así como facilitar las operaciones con otras empresas que asumen un riesgo crediticio con la entidad.
- La gestión de riesgos ayuda a demostrar a los organismos reguladores e inspectores la capacidad para desarrollar el negocio, salvaguardando los intereses de terceros. Evidentemente cuando aplicamos adecuadamente la gestión de riesgos no solamente vamos a guiar hacia las metas empresariales, sino también vamos a respetar y cuidar ciertos intereses de terceras personas, situación que da crédito al desenvolvimiento empresarial.

### **2.2.7. Proceso de gestión de riesgos**

Al desarrollar las acciones de la gestión de riesgos es necesario dar respuesta a ciertas interrogantes, tales como:

- ¿Qué puede fallar?
- ¿Qué puede hacerse?
- ¿Cómo mantener la continuidad?

Al intentar buscar determinadas acciones a cada una de las preguntas, nos conducen al desarrollo de ciertas tareas que deben estar relacionadas, nos referimos a la:

- **La identificación**, evaluación de los riesgos y el establecimiento de las regulaciones necesarias: El propósito es identificar todos los potenciales elementos de riesgo, elementos que influyen nefastamente en el sistema de la organización. De igual manera se debe establecer las regulaciones que permitan evitarlos o minorar sus efectos.
- **Control de las pérdidas:** En esta parte se ha de tomar en cuenta el seguimiento al proyecto de forma integral, permitiendo que se ejerza un control no sólo preventivo, sino operativo en el orden técnico - económico, garantizando para que existan programas de apoyo que mejoren la confianza en la explotación del proyecto, asimismo, buscando lograr un elevado nivel de calidad que se sustente en asegurar el entrenamiento constante de los recursos humanos, de igual manera que se planteen propuestas y alternativas que permitan, ante interrupciones, que el tiempo de recuperación sea mínimo.

- **Financiamiento de riesgos:** Busca eliminar que la presencia del riesgo genere pérdidas económicas, es decir, que se prevé alternativas de recuperación financiera para la empresa, a partir de una eficaz transferencia del riesgo, ya sea por la vía contractual o por la del seguro comercial.

La correcta aplicación de la gestión del riesgo es importante por cuanto también ayuda a definir y poner en práctica estrategias empresariales con lo que el negocio en perspectiva mejore. Cabe mencionar que en esta tarea se requiere la participación de todos los estratos de la organización, es primaria la creación de una función diferenciada en esta actividad que apoye a la alta dirección y a las unidades pertinentes y que garantice:

- Relación eficiente entre rentabilidad y riesgo.
- Que el nivel de riesgo asumido esté acorde con el objetivo de solvencia (calidad crediticia deseada) y con los límites definidos por los órganos rectores de la empresa.

Es necesario mencionar que respecto a la segmentación de la gestión de riesgo no existe un criterio común o unánime, sin embargo existe posiciones que en términos generales es necesario tener en cuenta; dichas consideraciones se plantean en la siguiente tabla:

**TABLA N° 01**

**Proceso de Gestión de Riesgos según estudios realizados**

| <b>Fuente de Información</b>  | <b>Proceso de Gestión de riesgos</b>  |
|---|---|
| Estudio sobre la “Gestión empresarial de riesgo un marco integral” (2004) | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Analizar el entorno interno.</li><li>2. Definir los objetivos</li><li>3. Identificar eventos</li><li>4. Evaluar riesgos</li><li>5. Responder a los riesgos</li><li>6. Controlar las actividades</li><li>7. Reunir información</li><li>8. Intercambiar comunicación</li></ol> |
| Séptimo sondeo Global CEO, Princewaterhouse Coopers                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificación del riesgo</li><li>2. Evaluación del riesgo</li><li>3. Modelos acordados de respuesta</li><li>4. Actividades de control de riesgo</li><li>5. Actividades de vigilancia del riesgo</li><li>6. Procesos de cumplimiento de las regulaciones</li></ol>           |
| Jorg Greitenmeyer, economista alemán                                      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificación</li><li>2. Análisis</li><li>3. Comunicación</li><li>4. Control</li><li>5. Documentación</li></ol>   |
| Fuente: Bratoy Koprinarov, 2005   |   |

En los tres estudios se puede apreciar que no hay un criterio para visualizar la gestión de riesgos en etapas; sin embargo creemos que un criterio que se podría contemplar estaría sujeto a las actividades inherentes en el proceso.

#### **2.2.8. Fases de la gestión de riesgos**

Las fases contempladas son:

1. **Fase de Estudio:** comprende las siguientes actividades que de una u otra manera tienen semejanzas entre sí, nos referimos a: la identificación, el análisis y la evaluación de riesgos.

**. Identificación de los riesgos:** Es el proceso que utiliza una empresa para identificar la exposición al riesgo (de sus bienes, responsabilidades y recursos humanos) en una forma sistemática, continua y consciente tan pronto como surge o incluso antes. Toma en cuenta:

A. Evalúa el entorno interno y externo para comprobar la existencia de ciertas señales y tendencias que ponen a la empresa en una situación de riesgo.

B. Establecer amenazas y/o oportunidades y determinar las probabilidades de su impacto sobre el funcionamiento y los objetivos de la empresa.

- **Análisis del riesgo:** Es una secuencia que implica un conocimiento en el cual se elabora el perfil de cada uno de los riesgos, después se examinan sus correlaciones y la frecuencia de su aparición. Es importante tener en cuenta que mientras el impacto de un solo evento podría ser mínimo, una secuencia de eventos puede ampliar su significación. Se realizan tareas como la de establecer posibles alternativas, elaborar escenarios en el que hay que aplicar las alternativas y llevarlo en torno a los objetivos de la organización empresarial.

- **Evaluación del riesgo:** Implica la parte cuantitativa de las exposiciones a riesgo, que indudablemente tendrá secuelas financieras. Está orientada a:

- a. Medir el nivel de los probables daños y el costo de las medidas para evitarlos y disminuirlos.
- b. Examinar las capacidades y los recursos de que dispone la empresa para afrontar los riesgos identificados, sistematizados y evaluados.
- c. Diseñar el programa de la implementación de los instrumentos y las medidas para afrontar las amenazas.
- d. Preparar el plan de contingencia.

No cabe duda que la evaluación del riesgo nos ha de valorar la importancia de los riesgos dentro de la estructura financiera de la empresa, de igual manera también se concibe la importancia de adquirir información la cual indudablemente ayudará en la decisión de la utilización de ciertas herramientas de la gestión de riesgos.

- Cuanta más alta sea la frecuencia, tanto mas grande es el riesgo
- Cuanto más grande sea la severidad, más peligroso es el riesgo

## **2. Fase de implementación**

Comprende la implementación de los instrumentos o técnicas de respuesta a los riesgos.

En esta parte se contempla ciertas operaciones las cuales están orientadas a ejercer influencias con el objetivo de alcanzar parámetros, las cuales han de estar en concordancia con las metas específicas de la organización empresarial y convertir de este modo los riesgos en “riesgos aceptables”.

Dentro de la teoría los expertos contemplan 5 operaciones básicas de control de riesgo, dichas operaciones son:

- a. Eliminación o evitación del riesgo:** Una empresa bien dirigida contempla en sus planes la reducción del riesgo, asimismo toma en consideración que la eliminación del riesgo implica actuar de tal

forma que no se genere una exposición a la pérdida o en el mejor de los casos se elimine cualquier exposición que pueda existir con la intención de reducir a cero cualquier probabilidad de pérdida. Al evitar el riesgo se toma en cuenta la posibilidad de no exponer la empresa a riesgos determinados, con la firme intención de reducir las amenazas y con el criterio de fomentar oportunidades de ganancia para la empresa.

- b. **Prevención:** Es cualquier medida que se tome para reducir la probabilidad de una pérdida o frecuencia. Hay que tener en cuenta que en este punto no se elimina las posibilidades de pérdida, lo que se trata es de disminuir toda probabilidad. En esta fase, la prevención toma en consideración las causas de las pérdidas y es una acción que se toma antes de que ocurra una pérdida.
  
- c. **Reducción del riesgo:** Orientada hacia la limitación de las posibilidades y de las graves consecuencias o de ambas de un riesgo. Toda empresa debe buscar reducir en lo máximo posible toda pérdida. Para analizar las oportunidades en el área de reducción de riesgos, el gestor de riesgos debe asumir que una pérdida ha ocurrido y preguntarse que se podría haber hecho (antes o después) para reducir el tamaño o “severidad” de la pérdida.
  
- d. **Retención del riesgo:** Es necesario tener en cuenta que se debe absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos. En

la empresa se debe contemplar actividades de carácter principalmente financiero los cuales tienen que compensar las posibles pérdidas que puedan darse para la empresa.

- e. **Transferencia del riesgo:** Se prevé ciertos procedimientos que tienen como propósito eliminar el riesgo y para ello se ve la posibilidad de eliminar el riesgo al realizar la transferencia del riesgo de un lugar a otro o de un grupo a otro, ya sea vendiendo el activo dudosa o asegurando la actividad en potencial de riesgo.

En la actualidad la transferencia del riesgo tiene notable importancia ya que constituye ser un método que se utiliza en la gestión de riesgos, a su vez, hace uso de los instrumentos derivados. Esta operación cuenta con tres dimensiones, la de protección o cobertura, la de aseguramiento y la diversificación.

### 3. Fase de Control

En esta fase se contempla varios procesos que están relacionados entre sí además buscan manejar de la mejor manera el riesgo empresarial; dicha fase está compuesta por:

- a. **Monitoreo:** Constituye el elemento obligatorio en la gestión de riesgos; en esta parte debemos tener en cuenta el diseño y la implantación de un sistema de mecanismos de medición y de seguimiento de las actividades expuestas a riesgos.

- b. **Sistema de Control:** Tiene como su tarea la sistematización de los datos de monitoreo, especialmente los resultados de la observación de los factores de riesgo.
- c. **Comunicación:** El dar a conocer la información sobre las amenazas y los elementos de riesgo a la que está sujeta la empresa es una herramienta valiosa por cuanto ha de permitir lograr la identificación y el compromiso de los trabajadores de la empresa.

### **2.2.9. La Caja Piura – Agencia Huánuco**

Caja Piura es una entidad financiera que actualmente se encuentra capacitando a todo el personal en gestión de riesgos, dando énfasis en cada tipo de riesgo y principalmente en el riesgo crediticio; Caja Piura cuenta con estudios estratégicos para la aplicación de diversos métodos para mejorar y cumplir los objetivos como institución financiera a fin de minimizar y mitigar el riesgo crediticio.

La gestión integral de riesgos en Caja Piura es un proceso, efectuado por el Directorio, la Gerencia y el personal aplicado en toda la CMAC-PIURA S.A.C. y en su estrategia viene identificando potenciales eventos que pueden afectar los objetivos institucionales

Actualmente se vienen gestionando los riesgos de la siguiente manera:

- Adecuadas políticas crediticias: capacidad de pago, garantías adecuadas y solvencia moral.
- Capacitación de asesores de finanzas.

- Evaluación adecuada para determinar si el cliente puede ser sujeto de crédito.
- Diversificación del crédito: Por sectores económicos, zonas geográficas, productos, segmentos de clientela, moneda y otros.

La información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de deudores comerciales son:

- a. Estados Financieros:
  - Balance General
  - Estado de Ganancias y Pérdidas
  - Estados de Cambios en el Patrimonio Neto (PJ)
  - Estado de Flujo de efectivo (PJ)
  - Notas a los EE.FF. (P.J.).
  - EE.FF. auditados (Art. 226° Ley de Sociedades). (P.J.)

**Opinión previa de la unidad de riesgos:**

- Emitir opinión previa de las propuestas de créditos y líneas de créditos  $\geq$  S/. 150,000.00 Soles o su equivalente en M.E.
- Propuestas de Créditos hipotecarios  $\geq$  S/. 150,000 o su equivalente en M.E.
- Propuestas de Créditos refinanciados  $\geq$  S/. 30,000 o su equivalente en M.E.

De todo lo antes mencionado actualmente se cuenta con estas políticas, reglamentos y documentos normativos para poder tener una buena

gestión de los riesgos financieros, pero hace falta complementar e incidir en el cumplimiento de las políticas y reglamentos.

De cierta manera se podrá mejorar la administración y gestión de riesgos aplicando lo siguiente:

- En el mundo crediticio de hoy, un Asesor debe anticiparse a los acontecimientos, debe ser perceptivo y proyectarse, debe estar bien informado sobre la actividad económica en general.
- Debe ser capaz de identificar a los clientes que dentro de una actividad sean los más riesgosos.
- El Asesor de Finanzas debe ser capaz de identificar un crédito con problemas antes que cualquier órgano de control.
- Se espera que el Administrador, Jefe, Sub Jefe, Asesor de finanzas, mantengan una revisión permanente del riesgo crediticio bajo su atención.
- Incrementando las colocaciones con cartera saludable, producto de una buena evaluación.
- Efectuar visitas inopinadas y seguimiento a la inversión (por ejemplo si es inversión en activo fijo adjuntar presupuesto o documento propiedad, etc.)
- Cobranza preventiva (antes del vencimiento), con énfasis en control de los créditos de libre amortización, refinanciados y principales clientes con la finalidad de anticiparse a posibles atrasos, utilizando herramientas como la reprogramación.

- Realizar operativos de mora, con apoyo del Área legal y Área de recuperaciones, que se concreten en acuerdos de pago, refinanciaciones, dación en pago.
- Sinceramiento de la cartera (revisar situación cliente x cliente), de ser el caso coordinar el inicio de la acción judicial, y si no hay forma de recuperar proponer el castigo.

### **Ética impuesta en la Caja Piura**

Es necesario reforzar los valores éticos y morales, para lo cual se cuenta con un Código de Ética.

- Honestidad y sinceridad en todas las actividades.
- Integridad en el uso de los recursos de la Caja.
- Evitar el conflicto de intereses.
- Equidad en el trato con todos.

### **Proceso de gestión de riesgos de Caja Piura**

En la Caja Piura se tiene en cuenta ocho componentes claves para una gestión integral sólida, que se exige encontrarse interrelacionados.

Los objetivos pueden ubicarse en el contexto de cuatro categorías.

## GRÁFICO N° 02

Representación Gráfica del proceso de gestión de riesgos de Caja Piura



## GRÁFICO N° 03

LÓGICA DEL PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS CREDITICIOS

SEGUIDOS EN CAJA PIURA



### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Análisis de riesgos:** Al referirnos al análisis diremos que es “la operación que consiste en descomponer un todo en sus elementos constitutivos” (*Florián 2002/2007*). Por otro lado al referirnos a análisis de riesgo consideramos acertada la opinión de *Delara (2003)* que manifiesta que se refiere a la medición y explicación de probabilidades de peligro en situaciones de incertidumbre.
- **Apetito por el riesgo**

Se establece cuando los órganos directivos o la administración consideran pertinente tomar el riesgo en cuenta en la intención de encontrar valor y alcanzar objetivos empresariales
- **Crédito:** Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tarde.
- **Cumplimiento:** Se entiende como la realización de algo o de alguna cuestión en el tiempo, plazo y forma establecida previamente con alguien o alguna entidad.
- **Evaluación de riesgo:** Es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia en intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. La evaluación del nivel de riesgo muchas veces se limita a determinar un riesgo alto, medio o bajo. Esta evaluación es un proceso

subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del evaluador.

- **Gestión de riesgos financiero:** Comprende el conjunto de acciones, actividades y eventos que se toman en cuenta por toda la organización para no comprometer el desempeño y el logro de los propósitos empresariales.
- **Recuperación de créditos:** Comprende el conjunto de acciones que permiten obtener el pago o cancelación de un crédito generado por personas o deudores que no han logrado saldar o han rehusado de sus obligaciones crediticias.
- **Riesgo:** Dicho término proviene del latín “risicare” cuyo significado es “atreverse”. En el campo de las finanzas, la conceptualización de riesgo tiene que ver con la probabilidad de que se produzca un acontecimiento o un hecho que pueda generar determinadas pérdidas a las personas partícipes dentro de un contexto determinado.
- **Riesgo financiero:** Constituye la posibilidad de que se genere una pérdida en términos financieros comprometiendo el logro de los objetivos de la empresa.
- **Riesgo de crédito:** Conjunto de acciones o eventos que afectan o comprometen el activo principal: la cuenta de colocaciones. Dicha situación se genera por los malos créditos brindados.
- **Riesgos de mercado:** Se genera en un contexto en el que los precios de los instrumentos de negociación sufren variaciones no previstas. En esta situación las empresas denotan capacidad que les permita ver prospectivamente así como también determinar por ciertos productos que les permita mantener lealtad, confianza de los clientes.

- **Tolerancia al riesgo:** Es el nivel de aceptabilidad de la posibilidad de ocurrencia de un hecho que pueda comprometer la consolidación de los objetivos de un negocio en particular.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLE:**

### **2.4.1 Hipótesis General:**

Ha: El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de riesgo crediticio no influyó positiva ni significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas:**

#### **Primera hipótesis específica**

Ha: El análisis de créditos vencidos influyó directa y significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos vencidos no influyó directa ni significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **Segunda hipótesis específica**

Ha: El análisis de créditos sobre vencidos influyó positiva y significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos sobre vencidos no influyó positiva ni significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **Tercera hipótesis específica**

Ha: El análisis de cartera de alto riesgo incidió positiva y significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de cartera de alto riesgo no incidió positiva ni significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.

#### **Cuarta hipótesis específica**

Ha: El análisis de créditos judiciales y castigados influyó positiva y significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos judiciales y castigados no influyó positiva ni significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **Variables de investigación:**

**Variable N° 01:** Análisis de riesgo crediticio

**Variable N° 02:** Cumplimiento de objetivos

## 2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 03

Cuadro De Operacionalización De Variables

| VARIABLES  | DIMENSIONES                        | INDICADORES   |
|--|------------------------------------|---|
| <p><b>Primera</b></p> <p><b>variable de</b></p> <p><b>investigación:</b></p> <p>X. Análisis de riesgo crediticio</p> | <p>Gestión integral de riesgos</p> | <p>X1 Crédito vencido</p> <p>X2 Crédito sobre vencido</p> <p>X3 Cartera de alto riesgo</p> <p>X4 Crédito judicial y castigado</p>                             |
| <p><b>Segunda</b></p> <p><b>variable de</b></p> <p><b>investigación</b></p> <p>Y. Cumplimiento de Objetivos</p>      | <p>Resultados</p>                  | <p>Y1 Procesos internos y externos sanos.</p> <p>Y2 Colocación de créditos</p> <p>Y3 Generación de confianza</p> <p>Y4 Recuperación total de los créditos</p> |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **2.1. METODO DE INVESTIGACION**

Cómo método general se empleó el método científico. Sierra Bravo (1994), considera al respecto:

En primer lugar, es un método y, por tanto, como tal, una forma de realizar una actividad; el proceso o camino que la actividad en cuestión ha de seguir para alcanzar su objetivo.

En segundo lugar, se trata de un método específico y determinado, que recibe el nombre de científico... un método de investigación en cuanto supone una forma de actuación que se orienta a ampliar el conocimiento de la realidad que nos rodea. Aún más, por la perfección y eficacia que ha logrado, constituye sin duda el método de investigación por excelencia.

(p.29)

Decimos que el método científico contempla una gran orientación por cuanto toma en cuenta los siguientes pasos:

- Parte de conocimientos previos
- Plantea problemas de investigación
- Se formula hipótesis
- Contrasta la hipótesis con la evidencia de los hechos
- Adopta decisiones con respecto a la hipótesis

Por otro lado también hemos empleado los métodos científicos generales o también denominados métodos lógicos; dichos métodos son el método analítico y sintético.

Cómo métodos específicos utilizamos el método descriptivo, y el cuantitativo; respecto al método descriptivo diremos que son procedimientos racionales que han permitido dar a conocer los elementos y/o características del fenómeno estudiado.

Por otro lado el método cuantitativo son procedimientos matemáticos y contables que nos permitió realizar el análisis y los respectivos cálculos numéricos de los datos obtenidos.

## **2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación realizada se enmarca dentro de la investigación teórica descriptiva; por cuanto a decir de Mejía Mejía (2005) considera respecto a este tipo de investigación lo siguiente, “la investigación teórica también recibe el nombre de investigación pura, investigación sustantiva o investigación básica

y está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado... pretenden decir cómo es la realidad” (p. 29).

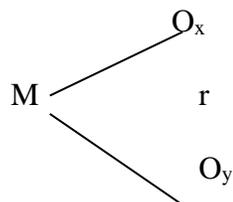
### 2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se sitúa dentro del nivel relacional, señalamos ello ya que el propósito que se busca en este nivel de investigación es establecer la relación que existe entre dos variables, asimismo en dichas investigaciones lo que se trata es de medir el grado de asociación entre dos o más variables; además las correlaciones establecidas se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández y Bptista, 2006, p.105)

### 2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación corresponde al diseño descriptivo – correlacional simple; dicho diseño se caracteriza ya que en una muestra determinada o establecida se realizan mediciones puntuales de las variables que son parte de la investigación; además dichas mediciones son llevadas al cálculo de la estadística correlacional, para lo cual se emplea los cálculos de coeficiente de correlación. (Oseda y Cori, 2017, p.36).

En este diseño se respeta el siguiente esquema:



Asimismo cada letra tiene un significado o representación:

M identifica la muestra de estudio

O<sub>x</sub> identifica las informaciones relevantes de la variable análisis de riesgo crediticio.

O<sub>y</sub> identifica las informaciones referidos a la variable cumplimiento de objetivos.

r identifica el valor de la correlación que se da entre ambas variables observadas..

## 2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

### A. Población

La población está conformada por las 04 entidades financieras o Cajas de crédito financiero que están distribuidas en la ciudad de Huánuco.

### B. Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación es una muestra **NO PROBABILÍSTICA INTENCIONADA**, en tal sentido la muestra lo constituye el personal que labora en la Caja Piura - Agencia Huánuco. La muestra está distribuida de la siguiente manera.

#### CUADRO N°04

##### Distribución del personal de la Caja Piura- Agencia Huánuco

| CARGO                    | N° DE PERSONAL |
|--------------------------|----------------|
| Administrador Regional   | 01             |
| Administrador de Agencia | 01             |
| Jefe de Créditos         | 01             |

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Analistas de crédito      | 09          |
| Asistentes de crédito     | 04          |
| Auxiliar de crédito       | 01          |
| Supervisor de operaciones | 01          |
| Asistente de operaciones  | 03          |
| Practicantes de créditos  | 01          |
| <b>TOTAL</b>              | 22 personas |

## **2.6. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

### **2.6.1. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

a) Análisis documental

b) Observación

c) Encuesta

### **2.6.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

El instrumento competente para el análisis documental es la ficha de análisis de contenido.

Asimismo, se utilizó la ficha de observación, que nos sirvió para ir registrando aspectos relevantes que se enmarcan dentro de las variables estudiadas.

De igual manera el instrumento que compete a la encuesta es el cuestionario.

## **2.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Para recolectar los datos se procedió de la siguiente manera:

- ❖ Primero realizamos las coordinaciones con los directivos y trabajadores de la Caja Piura, con quienes en una primera reunión damos a conocer las razones y objetivos de nuestra investigación; asimismo, en dicha reunión realizamos una charla sensibilizadora a fin de que nos puedan brindar toda la información respecto al sector.
- ❖ En segundo lugar, realizamos la elaboración de nuestros instrumentos de investigación cumpliendo con la validez y la confiabilidad de los mismos.
- ❖ En tercer lugar, nos acercamos a todos los trabajadores y directivos, con la finalidad de aplicar nuestros instrumentos de investigación.
- ❖ En cuarto lugar, realizamos las tabulaciones de nuestros instrumentos aplicados.
- ❖ Finalmente realizamos el tratamiento estadístico de los resultados obtenidos con nuestro instrumento de investigación.

## **2.8. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizó el programa informático SPSS, en la que se aplicó la estadística descriptiva e inferencial.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En primer lugar se ha tenido que recolectar los datos, para ello se aplicaron las encuestas; durante el proceso de recolección de datos se consideró el conteo de las respuestas, en dicho proceso se tomó en consideración los puntajes obtenido por cada encuestados, para ello se ha tenido que considerar los valores asignados para cada una de las diferentes alternativas; los puntajes obtenidos fueron trasladados a un cuadro, el que se menciona posteriormente.

Las técnicas que nos permitieron procesar y analizar los datos fueron:

**La Técnica de la Estadística Descriptiva:** Los datos recogidos permitieron la construcción de cuadros estadísticos y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación.

**La Técnica de la Estadística Inferencial:** Dicha técnica se empleó principalmente para realizar la contrastación de la hipótesis.

#### 4.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Para determinar la confiabilidad, tomaremos en consideración la sabana de datos que contiene los valores de las respuestas obtenidas en los instrumentos aplicados; dichos resultados se muestran a continuación.

#### CUADRO N°

#### PUNTAJES OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

| ENCUESTADOS | INTERROGANTES |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|             | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1           | 1             | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 2           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 3           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  |
| 4           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 5           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 6           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 7           | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 8           | 2             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  |
| 9           | 3             | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3  |
| 10          | 3             | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3  |
| 11          | 2             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  |
| 12          | 3             | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  |
| 13          | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  |
| 14          | 3             | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3  |
| 15          | 3             | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  |
| 16          | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  |
| 17          | 3             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2  |
| 18          | 3             | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  |
| 19          | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  |
| 20          | 3             | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Con los resultados obtenidos procedemos a determinar el valor del índice de confiabilidad, para ello utilizamos el índice alfa de Cronbach cuyo resultado se muestra a continuación.

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 22 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 22 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,846             | ,834  | 10             |

El valor hallado del índice de confiabilidad es de 0,846, dicho valor al ser comparado con la tabla de Küder Richardson nos indica que nuestro instrumento es altamente confiable; ello quiere decir que podemos proseguir con la aplicación plena de nuestro instrumento de recolección de datos.

### 4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**TABLA N° 02**  
**TABLA DE FRECUENCIAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA APLICADA**

| N° | VARIABLES                             | REACTIVOS   | ALTERNATIVAS |      |    |      |    |      |
|----|---------------------------------------|---|--------------|------|----|------|----|------|
|    |                                       |   | A            |      | B  |      | C  |      |
|    |                                       |   | fi           | hi%  | Fi | hi%  | fi | hi%  |
| 1  | <b>ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO</b> | ¿Considera Ud. que se maneja idóneamente los créditos vencidos otorgados por la caja Piura – Agencia Huánuco?                                       | 19           | 86.4 | 2  | 9.1  | 1  | 4.5  |
| 2  |                                       | ¿Considera Ud. que la gestión de los créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la Caja Piura – Agencia Huánuco? | 18           | 81.8 | 0  | 0.0  | 4  | 18.2 |
| 3  |                                       | ¿Durante el transcurso del período en la Caja Piura – Agencia Huánuco se ha gestionado adecuadamente el crédito sobre vencido?                      | 16           | 72.7 | 1  | 4.5  | 5  | 22.7 |
| 4  |                                       | ¿Los trabajadores de la organización Caja Piura – Agencia Huánuco manejan con solvencia la cartera de alto riesgo?                                  | 17           | 77.3 | 4  | 18.2 | 1  | 4.5  |
| 5  |                                       | ¿Los créditos en judicial y castigados se manejan idóneamente en la Caja Piura-Agencia Huánuco?   | 15           | 68.2 | 4  | 18.2 | 3  | 13.6 |
| 6  | <b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>      | ¿Existe un dinamismo y un adecuado manejo de los procesos internos y externos que se generan en las acciones de la Caja Piura – Agencia Huánuco?    | 17           | 77.3 | 4  | 18.2 | 1  | 4.5  |

|    |   |    |      |   |      |   |      |
|----|---|----|------|---|------|---|------|
| 7  | ¿Los procesos internos permiten el crecimiento de la Caja Piura – Agencia Huánuco?  | 12 | 54.5 | 8 | 36.4 | 2 | 9.1  |
| 8  | ¿Considera Ud. que se efectúa eficientemente la colocación de créditos sanos?   | 14 | 63.6 | 7 | 31.8 | 1 | 4.5  |
| 9  | ¿En comparación con otras entidades crediticias, existe una elevada confianza de los clientes por la organización Caja Piura – Agencia Huánuco? | 11 | 50.0 | 8 | 36.4 | 3 | 13.6 |
| 10 | ¿Durante el período 2016 - 2017 se ha mejorado la recuperación de los créditos en la Caja Piura – Agencia Huánuco?                              | 18 | 81.8 | 4 | 18.2 | 0 | 0.0  |

## A. RESULTADOS RESPECTO A LA VARIABLE ANALISIS DEL RIESGO CREDITICIO

Con respecto a la primera variable se ha tomado en consideración los siguientes reactivos:

### Interrogante N° 01:

¿Considera Ud. que se maneja idóneamente los créditos vencidos otorgados por la caja Piura – Agencia Huánuco?

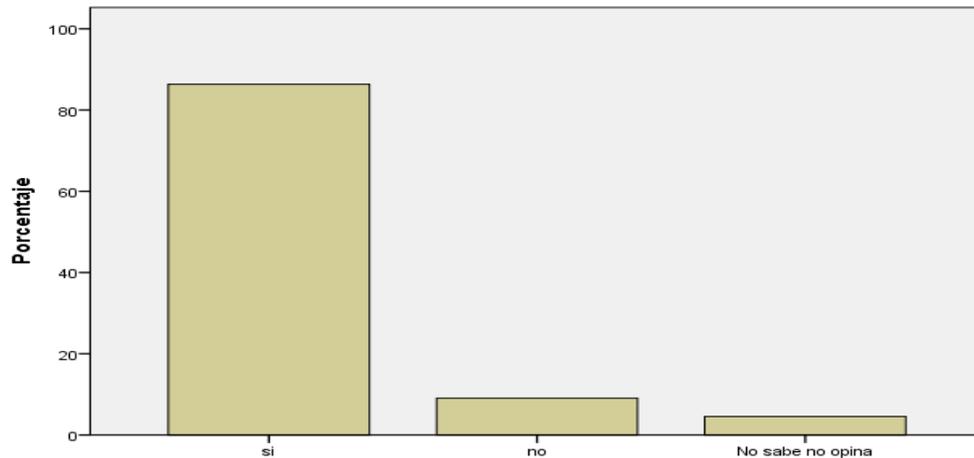
Del total de 22 empleados encuestados, obtuvimos:

- 19 respondieron que “sí”, lo que representa el 86.4% del total.
- 2 respondieron que “no” representando el 9.1% del total.
- 1 respondieron que “no sabe / no opinan”, que representa el 4.5% del total.

#### GRÁFICO N° 04

### RESULTADOS PORCENTUALES SOBRE EL MANEJO DE LOS CRÉDITOS

#### VENCIDOS



#### Interrogante N° 02:

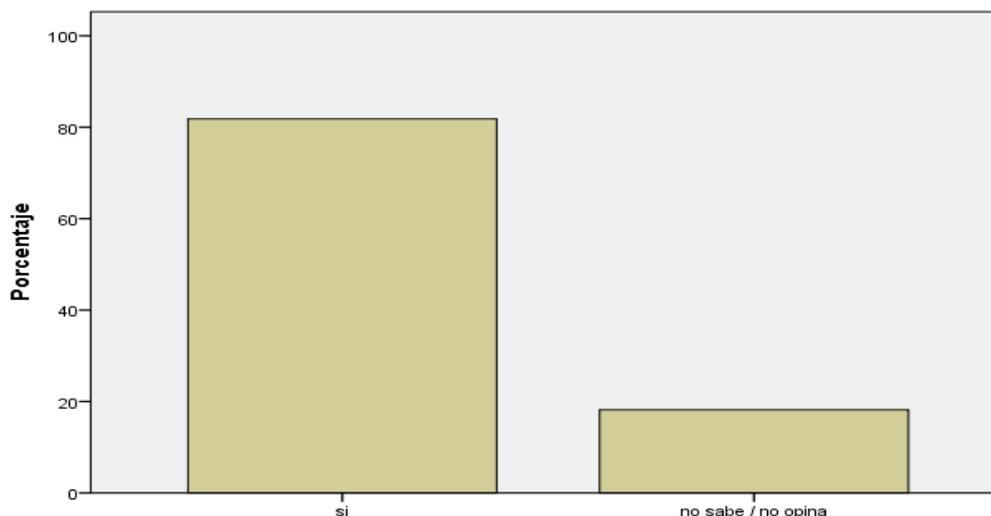
¿Considera Ud. que la gestión de los créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la Caja Piura – Agencia Huánuco?

Con respecto a dicho interrogante se pudo obtener los siguientes resultados.

- 18 trabajadores respondieron que efectivamente la gestión de los créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la Caja Piura – Agencia Huánuco; dicho resultado representa el 81.8% del total de empleados encuestados.
- 04 trabajadores respondieron que “no sabe / no opina” sobre si la gestión de créditos sobrevencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la Caja Piura –Agencia Huánuco, que representa el 18.20% del total de empleados encuestados.

## GRÁFICO N° 05

### RESULTADOS PORCENTUALES SOBRE LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS SOBREVENCIDOS



#### **Interrogante N° 03:**

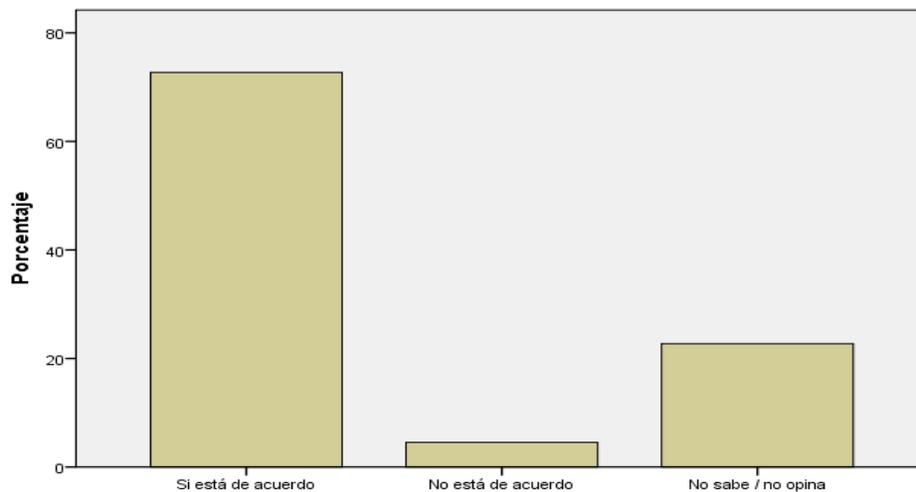
¿Durante el transcurso del período en la Caja Piura – Agencia Huánuco se ha gestionado adecuadamente el crédito sobre vencido?

Respecto a dicho interrogante se pudo obtener los siguientes resultados.

- 16 trabajadores respondieron que están “de acuerdo” que en la Caja Piura Agencia Huánuco se haya gestionado adecuadamente el crédito sobre vencido, dicha suma representa el 72.70% del total.
- 01 trabajador considera estar en “desacuerdo” ya que en la Caja Piura Agencia Huánuco no se haya gestionado adecuadamente el crédito sobre vencido, esta cifra representa el 04.50% del total de encuestados.
- Por otro lado 05 trabajadores “no sabe o no opina”, sobre la gestión del crédito sobre vencido, dicha cifra que representa el 22.70% del total de encuestados.

## GRÁFICO N° 06

### RESULTADOS PORCENTUALES SOBRE LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS



#### **Interrogante N° 04:**

¿Los trabajadores de la organización Caja Piura – Agencia Huánuco manejan con solvencia la cartera de alto riesgo?

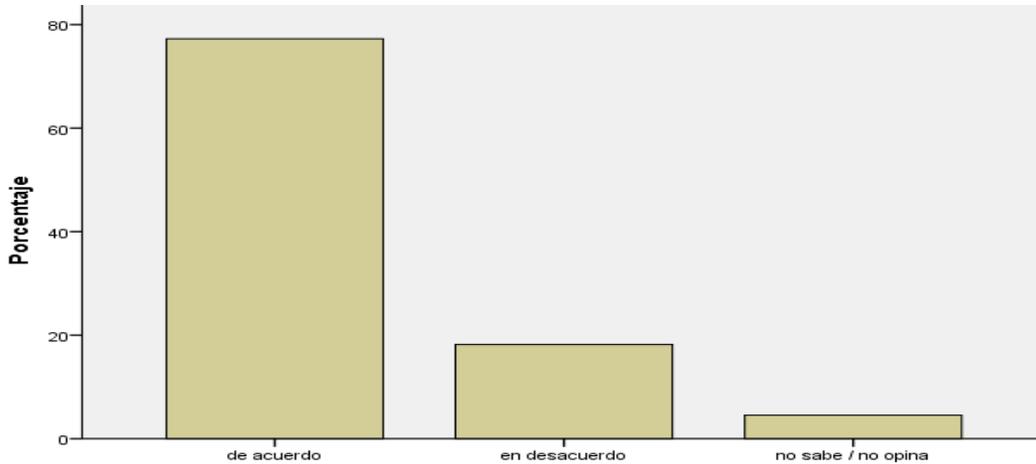
Las respuestas que emitieron los encuestados fueron las siguientes:

- 17 respondieron que están “de acuerdo” que en la Caja Piura Agencia Huánuco se maneja con solvencia la cartera de alto riesgo, dicha cantidad de encuestados representa el 77.3% del total.
- 04 encuestados por su parte opinan estar en “desacuerdo” por cuanto los trabajadores responsables no manejan con solvencia la cartera de alto riesgo, dicha cantidad de encuestados representa el que representa el 18.20% del total de encuestados.
- 01 encuestado por su parte “no sabe o no opina”, sobre el manejo de la cartera de

alto riesgo, dicha cantidad representa el 4.5% del total de encuestados.

### GRÁFICO N° N° 07

#### RESULTADOS PORCENTUALES SOBRE LA GESTIÓN DE LA ALTO RIESGO



#### **Interrogante 05:**

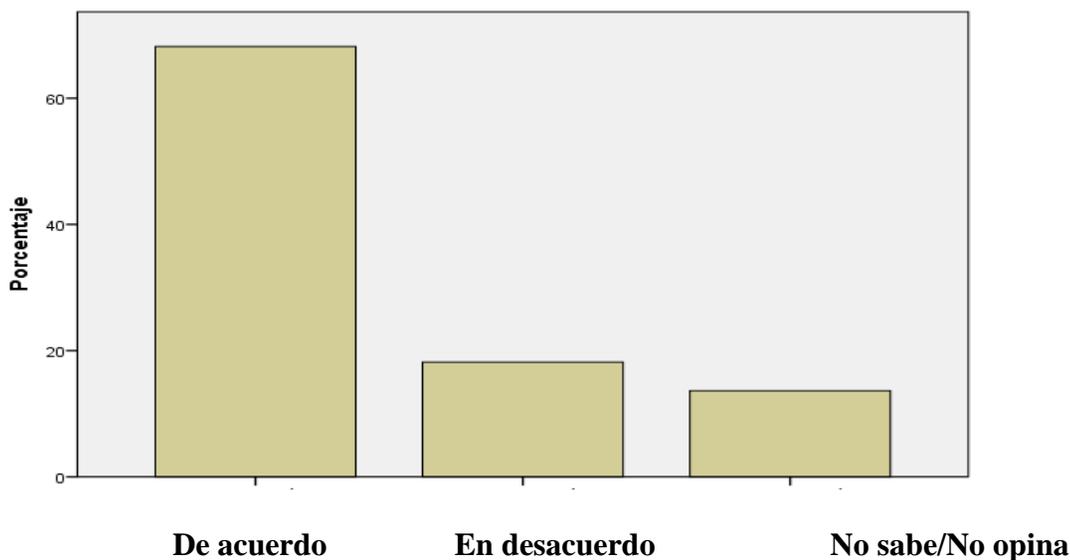
¿Los créditos en judicial y castigados se manejan idóneamente en la Caja Piura- Agencia Huánuco?

Respecto al reactivo mencionado se obtuvieron las siguientes respuestas:

- 15 encuestados respondieron que los créditos judicial y castigados se manejan de manera idónea e la Caja Piura agencia Huánuco; dicha cantidad de encuestados representa el 68.20% del total de empleados.
- Asimismo, se aprecia que 04 empleados respondieron que el manejo de los créditos judicial y castigados no se manejan adecuadamente; dicha cantidad de encuestados representa el 18.20% del total de encuestados.
- Finalmente se aprecia que 03 desconocen sobre el manejo de los créditos en judicial o castigados, dicha cifra representa el 13,6% de encuestados de la caja Piura – Agencia Huánuco.

## GRÁFICO N° 08

### ANÁLISIS DEL MANEJO DE LOS CRÉDITOS EN JUDICIAL Y CASTIGADOS LLEVADOS POR LA CAJA PIURA – AGENCIA HUÁNUCO



#### B. RESULTADOS RESPECTO A LA VARIABLE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

##### Interrogante 06

¿Existe un dinamismo y un adecuado manejo de los procesos internos y externos que se generan en las acciones de la Caja Piura – Agencia Huánuco?

Respecto a esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados.

- 17 respondieron que “definitivamente si” consideran que se da un adecuado manejo de los procesos internos y externos de Caja Piura- Agencia Huánuco; dichos encuestados porcentualmente representan el 77.3% del total de empleados.
- También se aprecia que 04 encuestados respondieron que “definitivamente no” se da un adecuado manejo de los procesos internos y externos de Caja Piura- Agencia Huánuco; dichos encuestados porcentualmente representan el del total de empleados

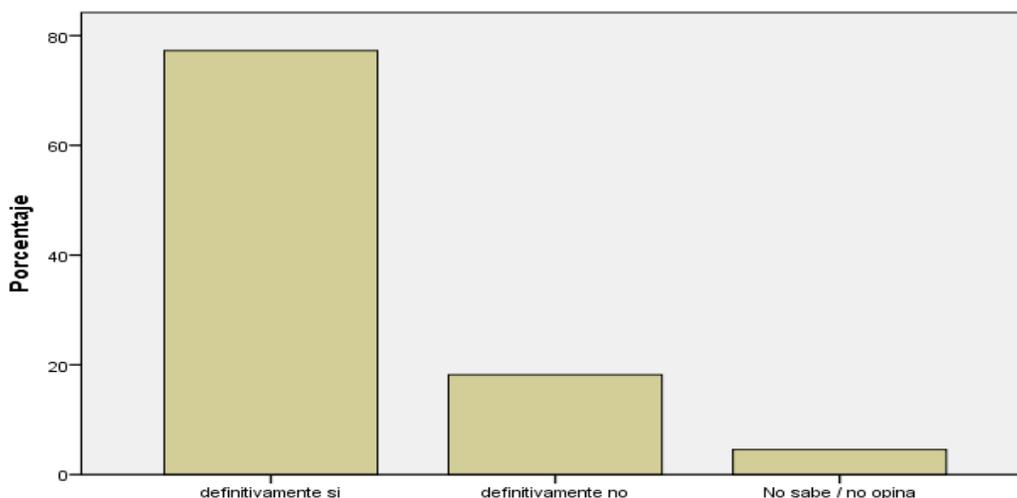
encuestados.

- 01 encuestado menciona no saber respecto al manejo de los procesos internos y externos de Caja Piura; dicho encuestado representa el 4.50% del total de empleados.

### GRÁFICO N° 09

#### DINAMISMO Y MANEJO DE LOS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS DE CAJA

#### PIURA – AGENCIA HUÁNUCO



#### **Interrogante 07:**

¿Los procesos internos permiten el crecimiento de la Caja Piura – Agencia Huánuco?

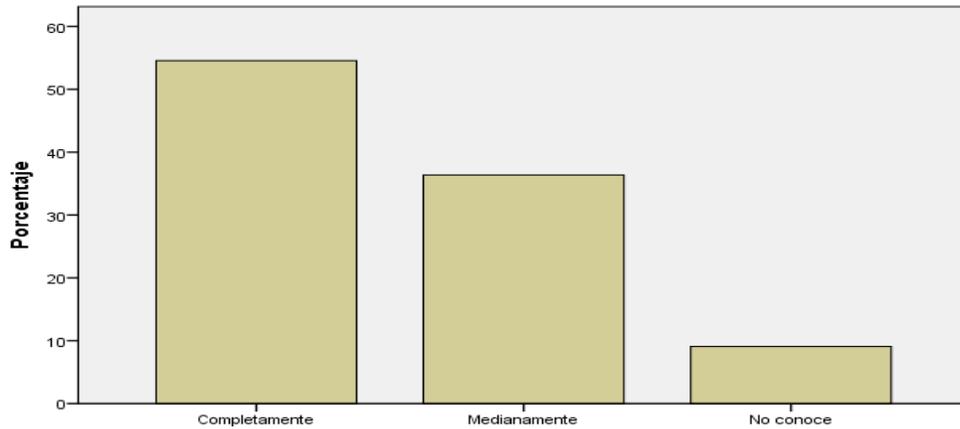
Las respuestas a dicha pregunta fueron:

- 12 encuestados respondieron que de manera completa los procesos internos permiten el crecimiento de la Caja Piura, dicha cantidad de encuestados que representan el 54.5% del total de empleados encuestados.
- También se aprecia en las respuestas que 08 encuestados refieren que “medianamente” los procesos internos permiten el crecimiento de la Caja Piura Agencia Huánuco; dicha cantidad de encuestados representa el 36.40%.
- Por otra parte 02 encuestados respondieron no conocer respecto a la pregunta

formulada; dicha cantidad de encuestados representa el 09.10%.

### GRÁFICO N° 10

#### LOS PROCESOS INTERNOS Y EL CRECIMIENTO DE LA CAJA PIURA – AGENCIA HUANUCO



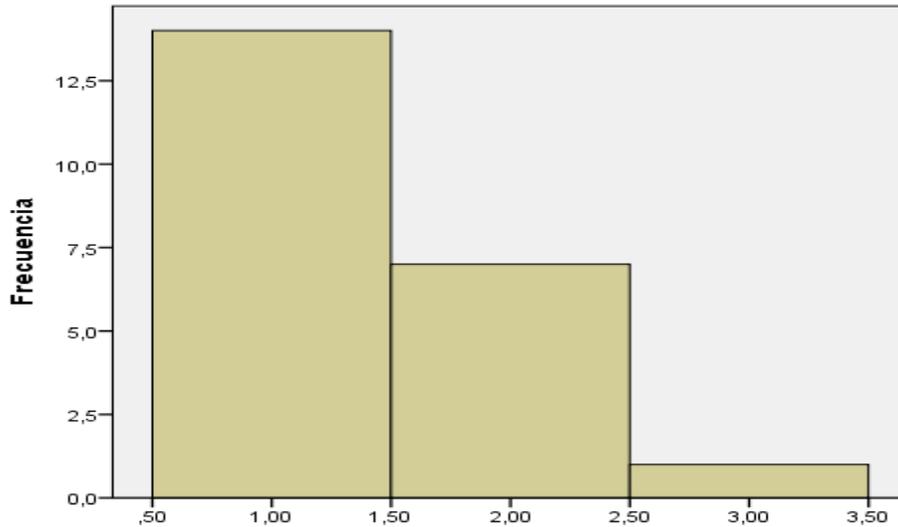
#### **Interrogante 08:**

¿Considera Ud. que se efectúa eficientemente la colocación de créditos sanos?

Respecto a dicho interrogante hemos obtenido las siguientes respuestas.

- 14 encuestados respondieron que existe completa eficiencia en la colocación de créditos sanos; dicha cantidad de encuestados representa el 63.60% del total de empleados.
- De otra parte 07 encuestados consideran que “definitivamente no” existe eficiencia en la colocación de créditos sanos; dicha cantidad de encuestados representa el 31.80%.
- Finalmente 01 encuestado afirmó que “no sabe / no opina” respecto a la eficiencia en la colocación de créditos sanos.

**GRÁFICO N° 11**  
**FRECUENCIAS SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COLOCACIÓN DE**  
**CRÉDITOS SANOS**



**Interrogante 09:**

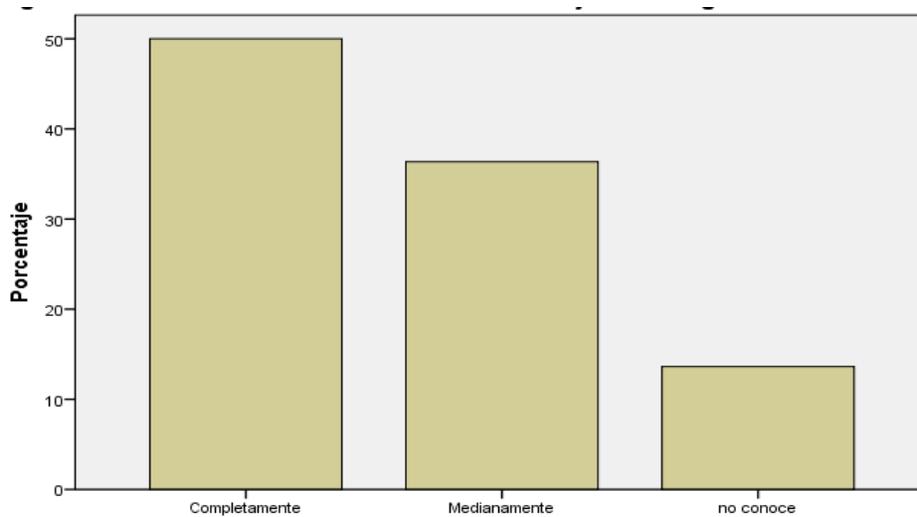
¿En comparación con otras entidades crediticias, existe una elevada confianza de los clientes por la organización Caja Piura – Agencia Huánuco?

Al respecto se obtuvieron los siguientes resultados.

- 11 encuestados respondieron que existe una completa confianza de los clientes por el trabajo desplegado en la Caja Piura Agencia Huánuco; dicha cifra representa el 50.00% del total de empleados encuestados.
- Asimismo, se aprecia que 08 encuestados respondieron que sienten una confianza media por la empresa Caja Piura Agencia Huánuco; dicha cantidad de encuestados representa el 36.40% del total de empleados encuestados.
- Por otra parte existe 03 encuestados que no dieron su opinión respecto al interrogante formulado.

## GRÁFICO N° 12

### CONFIANZA DE LOS CLIENTES POR LA EMPRESA CAJA PIURA- AGENCIA HUÁNUCO.



#### **Interrogante 10:**

¿Durante el período 2016 - 2017 se ha mejorado la recuperación de los créditos en la Caja Piura – Agencia Huánuco?

Finalmente respecto a este reactivo se pudo obtener los siguientes resultados.

- 18 encuestados respondieron que si se ha mejorado la recuperación de los créditos durante el período 2016 – 2017, dicha cantidad de encuestados representa el 81.80% del total.
- Por otra parte 04 encuestados mencionaron que no se ha mejorado la recuperación de los créditos en la Caja Agencia Huánuco, dicha cifra representa el 18.20% del total de encuestados.

#### **4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS**

El desarrollo de la prueba de hipótesis se realizó mediante la aplicación de la estadística inferencial, específicamente se trabajó con la prueba Chi cuadrado; es necesario mencionar que la prueba de hipótesis se trabajó con ayuda de los programas Excel en el que se trasladó los valores de las respuestas emitidas por cada uno de los encuestado, de igual manera también se utilizó el programa estadístico SPSS.

##### **A. CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La hipótesis específica está formulada en los siguientes términos:

Ha: El análisis de créditos vencidos influyó directa y significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos vencidos no influyó directa ni significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Proseguimos desarrollando el cálculo de la Chi cuadrada con la finalidad de contrastar la hipótesis formulada, para ello introducimos los valores en el programa estadístico SPSS; el resultado que nos brinda el programa se muestra a continuación.

**TABLA N° 03**

**TABLA DE CONTINGENCIA RESPECTO A CRÉDITOS VENCIDOS (X1) Y  
PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS (Y1)**

|       |                   |                   | Y1    |        | Total |
|-------|-------------------|-------------------|-------|--------|-------|
|       |                   |                   | 2     | 3      |       |
| X1    | 1                 | Recuento          | 0     | 1      | 1     |
|       |                   | Recuento esperado | ,2    | ,8     | 1,0   |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 4,5%   | 4,5%  |
|       | 2                 | Recuento          | 0     | 2      | 2     |
|       |                   | Recuento esperado | ,4    | 1,6    | 2,0   |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 9,1%   | 9,1%  |
|       | 3                 | Recuento          | 4     | 15     | 19    |
|       |                   | Recuento esperado | 3,5   | 15,5   | 19,0  |
|       |                   | % del total       | 18,2% | 68,2%  | 86,4% |
| Total | Recuento          | 4                 | 18    | 22     |       |
|       | Recuento esperado | 4,0               | 18,0  | 22,0   |       |
|       | % del total       | 18,2%             | 81,8% | 100,0% |       |

El programa SPSS también muestra la siguiente tabla donde podemos observar el valor de la chi cuadrada.

**TABLA N° 04  
PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE LA PRIMERA  
HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

|                            | Valor             | gl | Sig.<br>asintótica (2<br>caras) |
|----------------------------|-------------------|----|---------------------------------|
| Chi-cuadrado de<br>Pearson | ,772 <sup>a</sup> | 2  | ,680                            |
| Razón de verosimilitud     | 1,305             | 2  | ,521                            |

|                              |      |   |      |
|------------------------------|------|---|------|
| Asociación lineal por lineal | ,644 | 1 | ,422 |
| N de casos válidos           | 22   |   |      |

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .18.

En el programa SPSS podemos ver que el valor de la chi hallada es de 0,772, con 2 grados de libertad y con un nivel de significación de 5%. Dicho valor hallado al ser comparado con la chi de la tabla resulta mayor ya que:

$$x^2 = 0,772 < x^2_t = 5,9915$$

De dicho resultado llegamos a concluir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir:

Ho: El análisis de créditos vencidos no influyó directa ni significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

## **B. CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La hipótesis específica está formulada en los siguientes términos:

Ha: El análisis de créditos sobre vencidos influyó positiva y significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos sobre vencidos no influyó positiva ni significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Proseguimos desarrollando el cálculo de la Chi cuadrada con la finalidad de contrastar la hipótesis formulada, para ello introducimos los valores en el

programa estadístico SPSS; el resultado que nos brinda el programa se muestra a continuación.

**TABLA N° 05**

**TABLA DE CONTINGENCIA RESPECTO A CRÉDITOS SOBRE VENCIDOS (X2) Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS SANOS (Y2)**

|       |                   |                   | Y2    |       |        | Total |
|-------|-------------------|-------------------|-------|-------|--------|-------|
|       |                   |                   | 1     | 2     | 3      |       |
| X2    | 1                 | Recuento          | 0     | 3     | 0      | 3     |
|       |                   | Recuento esperado | ,1    | 1,0   | 1,9    | 3,0   |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 13,6% | 0,0%   | 13,6% |
|       | 2                 | Recuento          | 1     | 0     | 2      | 3     |
|       |                   | Recuento esperado | ,1    | 1,0   | 1,9    | 3,0   |
|       |                   | % del total       | 4,5%  | 0,0%  | 9,1%   | 13,6% |
|       | 3                 | Recuento          | 0     | 4     | 12     | 16    |
|       |                   | Recuento esperado | ,7    | 5,1   | 10,2   | 16,0  |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 18,2% | 54,5%  | 72,7% |
| Total | Recuento          | 1                 | 7     | 14    | 22     |       |
|       | Recuento esperado | 1,0               | 7,0   | 14,0  | 22,0   |       |
|       | % del total       | 4,5%              | 31,8% | 63,6% | 100,0% |       |

El programa SPSS también muestra la siguiente tabla donde podemos observar el valor de la chi cuadrada.

**TABLA N° 06**

**PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

|                         | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,143 <sup>a</sup> | 4  | ,007                      |
| Razón de verosimilitud  | 13,056              | 4  | ,011                      |

|                              |       |   |      |
|------------------------------|-------|---|------|
| Asociación lineal por lineal | 4,728 | 1 | ,030 |
| N de casos válidos           | 22    |   |      |

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,14.

En el programa SPSS podemos ver que el valor de la chi hallada es de 14,143, con 4 grados de libertad y con un nivel de significación de 5%. Dicho valor hallado al ser comparado con la chi de la tabla resulta mayor ya que:

$$x^2= 14,143 > x^2_{\alpha}= 9,48$$

De dicho resultado llegamos a concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Ha: El análisis de créditos sobre vencidos influyó positiva y significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

### **C. CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La hipótesis específica está formulada en los siguientes términos:

Ha: El análisis de cartera de alto riesgo incidió positiva y significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de cartera de alto riesgo no incidió positiva ni significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.

Proseguimos desarrollando el cálculo de la Chi cuadrada con la finalidad de contrastar la hipótesis formulada, para ello introducimos los valores en el

programa estadístico SPSS; el resultado que nos brinda el programa se muestra a continuación.

**TABLA N° 07**

**TABLA DE CONTINGENCIA RESPECTO A LA CARTERA DE ALTO RIESGO (X3) Y LA GENERACIÓN DE CONFIANZA (Y3)**

|       |                   |                   | Y3    |       |        | Total |
|-------|-------------------|-------------------|-------|-------|--------|-------|
|       |                   |                   | 1     | 2     | 3      |       |
| X3    | 1                 | Recuento          | 1     | 0     | 0      | 1     |
|       |                   | Recuento esperado | ,1    | ,4    | ,5     | 1,0   |
|       |                   | % del total       | 4,5%  | 0,0%  | 0,0%   | 4,5%  |
|       | 2                 | Recuento          | 0     | 3     | 1      | 4     |
|       |                   | Recuento esperado | ,5    | 1,5   | 2,0    | 4,0   |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 13,6% | 4,5%   | 18,2% |
|       | 3                 | Recuento          | 2     | 5     | 10     | 17    |
|       |                   | Recuento esperado | 2,3   | 6,2   | 8,5    | 17,0  |
|       |                   | % del total       | 9,1%  | 22,7% | 45,5%  | 77,3% |
| Total | Recuento          | 3                 | 8     | 11    | 22     |       |
|       | Recuento esperado | 3,0               | 8,0   | 11,0  | 22,0   |       |
|       | % del total       | 13,6%             | 36,4% | 50,0% | 100,0% |       |

El programa SPSS también muestra la siguiente tabla donde podemos observar el valor de la chi cuadrada.

**TABLA N° 08**  
**PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

|                         | Valor              | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|-------------------------|--------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 9,555 <sup>a</sup> | 4  | ,049                      |

|                              |       |   |      |
|------------------------------|-------|---|------|
| Razón de verosimilitud       | 7,480 | 4 | ,113 |
| Asociación lineal por lineal | 3,012 | 1 | ,083 |
| N de casos válidos           | 22    |   |      |

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,14.

En el programa SPSS podemos ver que el valor de la chi hallada es de 9,555, con 4 grados de libertad y con un nivel de significación de 5%. Dicho valor hallado al ser comparado con la chi de la tabla resulta mayor ya que:

$$x^2= 9,555 > x^2_t= 9,48$$

De dicho resultado llegamos a concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Ha: El análisis de cartera de alto riesgo incidió positiva y significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.

#### **D. CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La hipótesis específica está formulada en los siguientes términos:

Ha: El análisis de créditos judiciales y castigados influyó positiva y significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de créditos judiciales y castigados no influyó positiva ni significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Proseguimos desarrollando el cálculo de la Chi cuadrada con la finalidad de contrastar la hipótesis formulada, para ello introducimos los valores en el programa estadístico SPSS; el resultado que nos brinda el programa se muestra a continuación.

**TABLA N° 09**

**TABLA DE CONTINGENCIA RESPECTO A LOS CRÉDITOS JUDICIALES Y CASTIGADOS (X4) Y LA RECUPERACIÓN TOTAL DE LOS CRÉDITOS (Y4)**

|       |                   |                   | Y4    |        | Total |
|-------|-------------------|-------------------|-------|--------|-------|
|       |                   |                   | 2     | 3      |       |
| X4    | 1                 | Recuento          | 2     | 1      | 3     |
|       |                   | Recuento esperado | ,5    | 2,5    | 3,0   |
|       |                   | % del total       | 9,1%  | 4,5%   | 13,6% |
|       | 2                 | Recuento          | 2     | 2      | 4     |
|       |                   | Recuento esperado | ,7    | 3,3    | 4,0   |
|       |                   | % del total       | 9,1%  | 9,1%   | 18,2% |
|       | 3                 | Recuento          | 0     | 15     | 15    |
|       |                   | Recuento esperado | 2,7   | 12,3   | 15,0  |
|       |                   | % del total       | 0,0%  | 68,2%  | 68,2% |
| Total | Recuento          | 4                 | 18    | 22     |       |
|       | Recuento esperado | 4,0               | 18,0  | 22,0   |       |
|       | % del total       | 18,2%             | 81,8% | 100,0% |       |

El programa SPSS también muestra la siguiente tabla donde podemos observar el valor de la chi cuadrada.

**TABLA N° 10**  
**PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE LA CUARTA**  
**HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

|                              | Valor               | gl | Sig.<br>asintótica (2<br>caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 10,796 <sup>a</sup> | 2  | ,005                            |
| Razón de verosimilitud       | 11,498              | 2  | ,003                            |
| Asociación lineal por lineal | 9,796               | 1  | ,002                            |
| N de casos válidos           | 22                  |    |                                 |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5.  
 El recuento mínimo esperado es ,55.

En el programa SPSS podemos ver que el valor de la chi hallada es de 10,796, con 4 grados de libertad y con un nivel de significación de 5%. Dicho valor hallado al ser comparado con la chi de la tabla resulta mayor ya que:

$$x^2 = 10,796 > x^2_{t=5,99}$$

De dicho resultado llegamos a concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Ha: El análisis de créditos judiciales y castigados influyó positiva y significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **E. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

Finalmente concluimos con la contrastación de nuestra hipótesis general, para ello mencionamos nuestra hipótesis general:

Ha: El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Ho: El análisis de riesgo crediticio no influyó positiva ni significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

Proseguimos desarrollando el cálculo de la Chi cuadrada con la finalidad de contrastar la hipótesis formulada, para ello introducimos los valores en el programa estadístico SPSS; el resultado que nos brinda el programa se muestra a continuación.

**TABLA N° 11**

**TABLA DE CONTINGENCIA RESPECTO AL ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

|                                |                   |                   | CUMPLIMIENTO.DE. OBJETIVOS |        | Total |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|--------|-------|
|                                |                   |                   | 2                          | 3      |       |
| ANALISIS.RIESGO.<br>CREDITICIO | 1                 | Recuento          | 1                          | 0      | 1     |
|                                |                   | Recuento esperado | ,4                         | ,6     | 1,0   |
|                                |                   | % del total       | 4,5%                       | 0,0%   | 4,5%  |
|                                | 2                 | Recuento          | 5                          | 1      | 6     |
|                                |                   | Recuento esperado | 2,5                        | 3,5    | 6,0   |
|                                |                   | % del total       | 22,7%                      | 4,5%   | 27,3% |
|                                | 3                 | Recuento          | 3                          | 12     | 15    |
|                                |                   | Recuento esperado | 6,1                        | 8,9    | 15,0  |
|                                |                   | % del total       | 13,6%                      | 54,5%  | 68,2% |
| Total                          | Recuento          | 9                 | 13                         | 22     |       |
|                                | Recuento esperado | 9,0               | 13,0                       | 22,0   |       |
|                                | % del total       | 40,9%             | 59,1%                      | 100,0% |       |

El programa SPSS también muestra la siguiente tabla donde podemos observar el valor de la chi cuadrada.

**TABLA N° 12**  
**PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE LA HIPÓTESIS**  
**GENERAL**

|                              | Valor              | gl | Sig.<br>asintótica (2<br>caras) |
|------------------------------|--------------------|----|---------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 8,625 <sup>a</sup> | 2  | ,013                            |
| Razón de verosimilitud       | 9,348              | 2  | ,009                            |
| Asociación lineal por lineal | 7,736              | 1  | ,005                            |
| N de casos válidos           | 22                 |    |                                 |

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,41.

En el programa SPSS podemos ver que el valor de la chi hallada es de 8,625, con 2 grados de libertad y con un nivel de significación de 5%. Dicho valor hallado al ser comparado con la chi de la tabla resulta mayor ya que:

$$x^2 = 8,625 > x^2_{\alpha} = 5,99$$

De dicho resultado llegamos a concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Ha: El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

#### **4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Al observar los resultados confirmamos que en la agencia de Huánuco se expresa la capacidad de manejo de los créditos vencidos, componente que es elemento

importante de la gestión del riesgo, ello es evidenciado en la afirmación que realizan el 86,4%, encuestados que dan fe que la gestión del riesgo de créditos es una preocupación de sus trabajadores, pero ¿que entendemos por riesgo de crédito?, al respecto es interesante la opinión que señala que el riesgo de crédito se da cuando una de las partes que interviene en el crédito no está en la capacidad de respetar y cumplir con las obligaciones que se han establecido en el contrato, además dicho riesgo contempla no solamente la valoración de que exista la probabilidad del incumplimiento, sino también implica el riesgo de mercado que toma en consideración la pérdida financiera (Elizondo, A., 2012, p.47).

Asimismo, el 81,8% de encuestados ratifica que la gestión de los créditos sobrevividos si influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la agencia de Huánuco de Caja Piura, este resultado resalta la preocupación de sus empleados por llevar a cabo una gestión que incluya una calificación plena de sus usuarios, y es en esta medida que acertadamente se menciona que en la calificación se debe tomar en cuenta políticas preventivas las cuales deben darse desde el momento en que se gesta el crédito, ya que dichas políticas permiten reducir la necesidad de acciones que corrijan de una u otra manera el crédito vencido (Morales, 2007, p. 98).

Es evidente que en la medida que las determinaciones políticas de prevención y manejo adecuado del riesgo sean componente cotidiano de los trabajadores, las situaciones como la alta morosidad serán enfrentadas con éxito en las entidades financieras; ello a su vez ha de denotar capacidad de manejo y de gestión del crédito, al respecto también se aprecia que en la agencia de Huánuco de Caja Piura sus

trabajadores se interesan por gestionar adecuadamente el crédito sobrevivido, situación confirmada por el 72,7% de encuestados.

De igual manera la gestión del riesgo es tarea permanente en la agencia de Huánuco de Caja Piura; dicha aseveración lo sustentamos ya que en los resultados de nuestra investigación corroboramos que los trabajadores manejan con solvencia la cartera de alto riesgo, dicha afirmación se da por cuanto el 77,3% de encuestados así lo resaltan; lo mencionado implica un manejo del riesgo dentro de los límites que permitan generar rentabilidad para la organización y a la vez el control eficiente y eficaz del crédito, es en ese sentido que se señala que:

Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras. La manera más simple para definir el riesgo de crédito es: la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados. El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables. (Ticse, 2015, Pp. 20, 21).

Como se puede desprender de la cita, encontramos razones que nos muestran la necesidad de una gestión integral del riesgo, tarea que lo viene desarrollando la

organización empresarial Caja Piura; De igual manera otro dato que corrobora nuestra afirmación es que de acuerdo al 68,2% de trabajadores, en la Caja Piura Agencia Huánuco se manejan de manera idónea los créditos judiciales y castigados.

Por otro lado, de los datos podemos extraer la información que nos muestra que en la Agencia Caja Piura existe crecimiento, situación que implica el logro de objetivos institucionales, aseveración que también es acreditada por las respuestas del 54,5% de encuestados.

Esta respuesta está en concordancia con lo que la SBS nos manifiesta sobre el riesgo al resaltar que al hablar de riesgo estamos refiriéndonos a “la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa” (citado en Calderón, R., 2014, p. 42). Y es efectivamente una de las preocupaciones de los trabajadores de la Agencia de Huánuco de Caja Piura que los créditos no impacten negativamente en la consolidación de sus objetivos, situación que evidentemente no se da ya que un elevadísimo 81,8% de trabajadores afirman que durante el período 2016 – 2017 se ha mejorado la recuperación de los créditos en la Caja, siendo este un objetivo cumplido por la institución.

Finalmente de los resultados llegamos a contrastar la validez de la hipótesis alterna por cuanto del resultado de las pruebas estadísticas se verificó que el análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.

## CONCLUSIONES

1. El análisis del riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017., aseveración que se da ya que los resultados de la prueba de hipótesis general demuestran que la Chi cuadrada es igual a 8,625 puntos, siendo el resultado mayor a los valores críticos de la  $\chi^2$  de la tabla; dicho resultado se determinó con 2 grados de libertad y un nivel de significación del 5%, razón en la que se sustenta la conclusión mencionada.
2. El análisis de créditos vencidos no influyó directa ni significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017; afirmación que encuentra fundamento en la primera prueba de hipótesis en el que se demuestra que el valor de la Chi cuadrada es 0,772, resultado que es menor a los valores críticos de la  $\chi^2$  en la tabla, razón suficiente para aceptar la segunda conclusión.
3. El análisis de créditos sobre vencidos influyó positiva y significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.; conclusión que encuentra fundamento en la segunda prueba de hipótesis en el que se demuestra que el valor de la Chi cuadrada es 14,143, resultado que

es mayor a los valores críticos de la  $x^2$  en la tabla, razón suficiente para aceptar la conclusión.

4. El análisis de cartera de alto riesgo incidió positiva y significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017. Afirmación que se sustenta en el valor de la Chi cuadrada hallada que es de 9,555, siendo mayor al valor de la Chi cuadrada de la tabla, razón por el cual se sustenta la tercera hipótesis específica.
5. El análisis de créditos judiciales y castigados influyó positiva y significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017, conclusión que encuentra fundamento en la cuarta prueba de hipótesis en el que se demuestra que el valor de la Chi cuadrada es 10,796, resultado que es mayor a los valores críticos de la  $x^2$  en la tabla, razón suficiente para aceptar la conclusión

## **RECOMENDACIONES**

1. Sugerimos que los directivos de la Caja Piura de la agencia de Huánuco, consideren necesario revisar y evaluar los procesos internos, por cuanto de su valoración y consecuente mejora técnica es posible elevar más la rentabilidad de la organización y por ende coadyuvar al logro de los fines institucionales.
2. Sugerimos a los trabajadores de la Caja Piura de la agencia de Huánuco, encontrar otros medios más efectivos de acercamiento y comunicación con los sectores productivos, por cuanto de ello se podrá incrementar la cartera de cliente.
3. Sugerimos a las autoridades universitarias consolidar convenios interinstitucionales con las entidades financieras, con el propósito de que los estudiantes y egresados puedan tener mayores posibilidades de realizar investigaciones de carácter financiero y también puedan tener acceso al sistema laboral de dichas organizaciones.
4. Se sugiere a los egresados de nuestra universidad, involucrarse en investigaciones contable financieros, ello en vista de que no existe mucha información al respecto.
5. Se sugiere a los estudiantes de nuestra universidad, dar continuidad a las investigaciones realizadas, precisando el estudio en sectores específicos y proponiendo procedimientos de

mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón Espinola, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Período 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Cubas, K. y Davila, G. (2016). *Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú.
- Dulio Oседа, G. & Cori Orihuela, S. (2017). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.
- Dumrauf, G. (2010). *Finanzas Corporativas: un enfoque latinoamericano (2da edición)*. México: Alfa omega.
- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=UsK1Ajo44UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=UsK1Ajo44UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ferrel Alfaro, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau – retail Trujillo Año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Hernández, Fernández y Sampieri. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hincapie Piñeres, J. (2007). *Análisis de riesgo financiero para la micro, pequeña y mediana empresa del sector metalmeccánico de la ciudad de Manizales*. (Tesis de pregrado). Colombia.

Lara Rubio, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España

Mejía Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: UNMSM.

Morales Guerra, María. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. (Tesis de pregrado). Guatemala

Sierra Bravo, R. (1993). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Paraninfo.

Ticse Quispe, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera EDYFICAR oficina especial-El Tambo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

Van Horn, J.& Wachowics J. (2001). *Fundamentos de administración financiera*. México DF: Pearson.

Weston & Brigham. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Mc Graw Hill.

### **Revistas**

COPEME, (2004). *Micro finanzas en el Perú*, Iniciativa Micro finanzas, Convenio COPEME/ USAID, Año 4, Número 10, Lima.

### **Páginas Web**

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/losrifi.htm>

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: “ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA HUÁNUCO PERIODO 2016- 2017”.

| Problemas   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables y Dimensiones  | Población y Muestra   | Diseño Metodológico  |
|---|--|--|--|---|--|
| <p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo influyó el análisis de créditos vencidos en los procesos internos y externos que se dieron en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el período 2016-2017?</li> <li>▪ ¿Cómo influyó el análisis de crédito sobre vencido en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?</li> <li>▪ ¿De qué manera el</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de influencia del análisis del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indagar la influencia del análisis de créditos vencidos en los procesos internos y externos que se dieron en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el período 2016-2017.</li> <li>▪ Contrastar la influencia del análisis de crédito sobre vencido en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante</li> </ul> | <p><b>Hipótesis Estadística General</b></p> <p>Ha: El análisis de riesgo crediticio influyó positiva y significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p>Ho: El análisis de riesgo crediticio no influyó positiva ni significativamente en el cumplimiento de objetivos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p><b>Hipótesis Estadística Específicas</b></p> <p><b>Hipótesis Específica N° 01</b></p> <p>Ha: El análisis de créditos vencidos influyó directa y</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Análisis de riesgo crediticio</b></p> <p>X1 Crédito vencido</p> <p>X2 Crédito sobre vencido</p> <p>X3 Cartera de alto riesgo</p> <p>X4 Crédito judicial y castigado</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Cumplimiento de objetivos</b></p> <p>Y1 Procesos internos y externos</p> <p>Y2 Colocación de créditos sanos.</p> <p>Y3 Generación de confianza</p> <p>Y4 Recuperación total de los créditos.</p> | <p><b>Población</b></p> <p>La población está conformada por 09 entidades financieras o Cajas de crédito financiero que están distribuidas en la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra del presente trabajo de investigación es una muestra <b>NO PROBABILÍSTICA INTENCIONADA</b>, en tal sentido la muestra lo constituye 22 personas que labora en la Caja Piura - Agencia Huánuco.</p> | <p><b>Tipode Investigación</b></p> <p>Teórica - Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Relacional</p> <p><b>Método de la investigación</b></p> <p><i>Método General:</i></p> <p>Científico.</p> <p><i>Métodos Específicos:</i></p> <p>* Analítico – Sintético.</p> <p>* Descriptivo.</p> <p>* Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Diseño Descriptivo</p> <p>Correlacional.</p> <p>Esquema:</p> $M \begin{cases} \rightarrow O_x \\ \quad \quad r \\ \rightarrow O_y \end{cases}$ <p>Donde:</p> <p>M= Representa la muestra de estudio</p> <p>O<sub>x</sub> = Representa al conjunto de información relevante de la variable análisis de riesgo crediticio.</p> |

|   |   |  |  |  |   |
|---|---|--|--|--|---|
| <p>análisis de la cartera de alto riesgo incidió en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?</p> <p>▪ ¿Cómo influyó el análisis de créditos judiciales y castigados en el crecimiento de la cartera crediticia de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017?</p> | <p>el periodo 2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discriminar la incidencia del análisis de la cartera de alto riesgo en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</li> <li>▪ Inspeccionar la influencia del análisis de créditos judiciales y castigados en el crecimiento de la cartera crediticia de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</li> </ul> | <p>significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p>Ho: El análisis de créditos vencidos no influyó directa ni significativamente en los procesos internos y externos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica N° 02</b></p> <p>Ha: El análisis de créditos sobre vencidos influyó positiva y significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p>Ho: El análisis de créditos sobre vencidos no influyó</p> |  |  | <p>O<sub>y</sub> = Representa al conjunto de información relevante de la variable cumplimiento de objetivos.</p> <p>r = Representa la relación de ambas variables</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis documental.</li> </ul> <p><b>Instrumentos :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación.</li> <li>• Cuestionario.</li> <li>• Fichas de análisis documental.</li> </ul> <p><b>Procesamiento de datos :</b></p> <p>Procesamiento de datos mediante el programa informático SPSS</p> <p><b>Análisis e Interpretación de datos</b></p> |
|---|---|--|--|--|---|

|  |  |   |  |  |   |
|--|--|---|--|--|---|
|  |  | <p>positiva ni significativamente en la colocación de créditos sanos y la recuperación total de los mismos en la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica N° 03</b></p> <p>Ha: El análisis de cartera de alto riesgo incidió positivamente y significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-2017.</p> <p>Ho: El análisis de cartera de alto riesgo no incidió positivamente ni significativamente en la generación de confianza a los clientes en la Caja Piura Agencia Huánuco durante periodo 2016-</p> |  |  | <p>Análisis con los estadígrafos de la Estadística Descriptiva, Estadística Inferencia: Chi cuadrada y la prueba de la t de significatividad.</p> |
|--|--|---|--|--|---|

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  |  | <p>2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica N° 04</b></p> <p>Ha: El análisis de créditos judiciales y castigados influyó positiva y significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> <p>Ho: El análisis de créditos judiciales y castigados no influyó positiva ni significativamente en la recuperación total de los créditos de la Caja Piura Agencia Huánuco durante el periodo 2016-2017.</p> |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA**  
**CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:**

La presente técnica de la encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación sobre el “ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA HUANUCO PERIODO 2016-2017”

Se le solicita que con la mayor sinceridad, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Quedamos de Ud. agradecido

1. ***¿Considera Ud. que se maneja idóneamente los créditos vencidos otorgados por la caja Piura – Agencia Huánuco?***

SI ( )

NO ( )

NO SABE / NO OPINA ( )

2. ***¿Considera Ud. que la gestión de los créditos sobre vencidos influye en el crecimiento de la cartera crediticia en la Caja Piura – Agencia Huánuco?***

SI ( )

NO ( )

NO SABE / NO OPINA ( )

3. **¿Durante el transcurso del período en la Caja Piura – Agencia Huánuco se ha gestionado adecuadamente el crédito sobre vencido?**

COMPLETAMENTE ( )

MEDIANAMENTE ( )

NO CONOCE ( )

4. **¿Los trabajadores de la organización Caja Piura – Agencia Huánuco manejan con solvencia la cartera de alto riesgo?**

DE ACUERDO ( )

EN DESACUERDO ( )

SABE / NO OPINA ( )

5. **¿Los créditos en judicial y castigados se manejan idóneamente en la Caja Piura- Agencia Huánuco?**

COMPLETAMENTE ( )

MEDIANAMENTE ( )

NO CONOCE ( )

6. **¿Existe un dinamismo y un adecuado manejo de los procesos internos y externos que se generan en las acciones de la Caja Piura – Agencia Huánuco?**

DEFINITIVAMENTE SI ( )

DEFINITIVAMENTE NO ( )

NO SABE / NO OPINA ( )

7. **¿Los procesos internos permiten el crecimiento de la Caja Piura – Agencia Huánuco?**

COMPLETAMENTE ( )

MEDIANAMENTE ( )

NO CONOCE ( )

8. ***¿Considera Ud. que se efectúa eficientemente la colocación de créditos sanos?***

COMPLETAMENTE ( )

DEFINITIVAMENTE NO ( )

NO SABE / NO OPINA ( )

9. ***¿En comparación con otras entidades crediticias, existe una elevada confianza de los clientes por la organización Caja Piura – Agencia Huánuco?***

COMPLETAMENTE ( )

MEDIANAMENTE ( )

NO CONOCE ( )

10. **¿Durante el período 2016 - 2017 se ha mejorado la recuperación de los créditos en la Caja Piura – Agencia Huánuco?**

COMPLETAMENTE ( )

MEDIANAMENTE ( )

NO CONOCE ( )

**GRACIAS**

## **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sujetamos a las pruebas de validación del contenido del presente proyecto.

## FOTOS

**Foto 01: Instalaciones del área de créditos y área legal.**



**Foto 02: instalaciones del área de operaciones y administrador**



Foto 03 y 04: instalaciones del área de créditos y recuperaciones



Foto 05: instalaciones externas de la Oficina de Caja Piura



## ORGANIGRAMA DEL PERSONAL DE CAJA PIURA – AGENCIA HUANUCO

