

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**Facultad De Ciencias Empresariales**  
**ESCUELA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD**  
**Y FINANZAS**



**TESIS**

PLAN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE  
LOS CLIENTES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
LOS ANDES S.A. DE LA AGENCIA HUÁNUCO - 2019.

**Tesis para optar el Título Profesional de:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**TESISTA**

Bach. VALLADARES CHAVEZ, Gaby Janet

**ASESOR**

Mtro. SOTO ESPEJO Simeón

Huánuco - Perú  
2019

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 AM horas del día 24 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Tonio Lucho Repetto García	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 1143-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“PLAN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. DE LA AGENCIA HUÁNUCO-2019”**, presentada por el (la) Bachiller **VALLADARES CHAVEZ, Gaby Janet**; para optar el **Título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciséis) y cualitativo de BUENO (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:40 AM horas del día 24 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Tonio Lucho Repetto García  
**PRESIDENTE**



Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez  
**SECRETARIO**



Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### ***A MI FAMILIA***

Por todo su apoyo incondicional,  
Por los valores que cultivamos  
En el transcurso de nuestra vida,  
Por el valor que a diario me da y  
Por lo que seré en el Futuro.

.

### ***A MIS PROFESORES***

Por todo el conocimiento que  
me pudieron impartir día a día  
en las horas de clases, y por su  
ayuda en mi condición de  
estudiante universitario.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento y gratitud a las autoridades que conducen la UDH, como los docentes y administrativos a la vez agradecer de manera especial a la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, por acogerme gratamente y hacer posible mi anhelada especialización profesional y al logro de mis metas trazadas.

Un agradecimiento en especial a mi asesor Mg. Simeon Soto Espejo, quien me ha orientado, apoyado y corregido en mi labor de investigador, facilitándome en todo momento los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas en el desarrollo de las tesis.

Y por ultimo agradecer a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A de la Agencia Huánuco. Por permitirme realizar mi tesis dentro de sus instalaciones brindándome en todo momento la información necesaria para poder desarrollar y concluir esta investigación.

¡Muchas gracias!

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE .....	IV
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 Formulación del problema .....	11
1.3 Objetivo general.....	11
1.4 Objetivos específicos.....	11
1.5 Justificación de la investigación.....	12
1.6 Limitaciones de la investigación .....	13
1.7 Viabilidad de la investigación .....	13

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.2 Bases teoricas.....	21
2.3 Definiciones de conceptuales.....	43
2.4 Hipotesis.....	45
2.5 Variables.....	46
2.5.1. Variable independiente.....	46
2.5.2. Variable dependiente.....	46
2.6 Operacionalización de variables .....	47

## CAPITULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....	48
3.1.1. Enfoque.....	48
3.1.2. Nivel.....	48
3.1.3. Diseño.....	49
3.2 Población y muestra .....	49

3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	50
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	51

CAPITULO IV  
RESULTADOS

4.1	Procesamiento de datos.....	52
4.2.	Contrastación de la hipótesis.....	64

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADO

5.1	Contrastacion de resultados.....	67
CONCLUSIONES .....		69
RECOMENDACIONES .....		70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....		72

## RESUMEN

El análisis de los determinantes de la morosidad resulta importante ya que permite a las instituciones financieras tomar decisiones para evitar el deterioro de su cartera crediticia.

Utilizando un modelo de mínimos de casos anteriores para no poder fallar en la aprobación de su crédito y a la vez reducir la tasa de morosidad de los clientes en dicha entidad.

Los resultados muestran alta significancia estadística para todas las variables del modelo, teniendo un rol principal de desarrollo de la morosidad el incremento en el número de agencias y en el número de colocaciones.

Esperamos que nuestros resultados sigan motivando futuras investigaciones en el tema.

**Palabras claves:** Morosidad, Cliente, riesgo crediticio, aprobación de crédito, cartera crediticia.

## **ABSTRACT**

The analysis of the determinants of delinquency is important because it allows financial institutions to make decisions to avoid the deterioration of their credit portfolio. Using a model of minimum of previous cases to not be able to fail in the approval of your credit and at the same time reduce the rate of delinquency of the clients in said entity. The results show high statistical significance for all the variables of the model, having a major role of development of delinquency the increase in the number of agencies and in the number of colorations. We hope that our results will continue to motivate future research on the subject.

**Keywords:** Morosidad, Client, credit risk, credit approval, credit portfolio.



## INTRODUCCIÓN

Actualmente los asesores no se preocupan de realizar un buen análisis financiero, creyendo que omitiendo los pasos a seguir para poder dar un préstamo crediticio va ha ser mas fácil agilizar su tramite y ellos poder cumplir con su metas.

Esto se debe a que la mayoría de los asesores no se rigen a las normas vigentes de la empresa pasra poder dar un crediticio por muchos motivos del caso genera más cansancio mental ya que ellos por día deben cumplir con su meta. A continuación presentare el contenido de cada capítulo:

El Capítulo I hace referencia al problema de investigación, donde se encuentra la descripción y formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación.

El Capítulo II, hace referencia al marco teórico, donde se encuentran los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

El Capítulo III, hace referencia a la metodología de la investigación, donde se encuentra el tipo, enfoque, alcance y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos que se usaron para recolectar, procesar y presentar los datos obtenidos.

El Capítulo IV, hace referencia a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a la muestra de estudio todos los trabajadores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A de la Agencia Huánuco con tablas, imágenes y su respectiva interpretación.

El Capítulo V, hace referencia a la discusión de resultados frente a los antecedentes y bases teóricas planteadas.

Y al término del trabajo de investigación se encuentran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del problema

Toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad. El riesgo crediticio considerado como el más importante en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Por esta razón, la tarea crucial de la institución financiera de crédito consiste en realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

La población de Huánuco, está organizado por personas naturales y jurídicas que con su trabajo productivo contribuyen al desarrollo del país, pero que se encuentran en segmentos socioeconómicos con dificultad de acceso al sistema financiero tradicional. Están agrupados en los segmentos de microempresas urbanas, rurales y pequeñas empresas; además aquellas personas naturales que por sus condiciones económicas no han logrado disponer de una vivienda propia en una comunidad digna.

En este sentido, la CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A en la ciudad de Huánuco, puede tener repercusiones en el repago de los créditos. El riesgo de irrecuperabilidad de los préstamos puede estar condicionado a factores externos que afectan las actividades productivas, comerciales o de servicios, a las que se dedican los microempresarios. Por ejemplo, la escasez de materias primas, la inflación, la devaluación, etc. Los factores internos obedecen

a riesgos de la propia institución financiera, tales como: la gestión administrativa, operativa y financiera.

Las funciones del sistema fueron diseñadas y desarrolladas en base a requerimientos que satisfacían necesidades desde hace mucho tiempo, las adecuaciones son cada vez más complejas, el entorno competitivo externo obliga a mejorar y/o replantear muchas funcionalidades del modelo actual.

Existe parte de las funciones que aun son controladas en forma manual esto no permite tener un control integral de las operaciones realizadas sobre la cartera morosa que se gestionará.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De que manera influye el plan de riesgos crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la agencia Huánuco-2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1.2.3. ¿De que manera influye el cumplimiento de sus funciones del asesor de crédito en la morosidad de los clientes en Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?

1.2.4. ¿De que manera influye el analista de riesgos en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?

1.2.5. ¿De que manera influye las políticas y reglamento de créditos en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?

## **1.3. Objetivo general**

Determinar la influencia del Plan de Riesgo Crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

## **1.4. Objetivos específicos**

1.4.1. Determinar el nivel de influencia en el cumplimiento de las funciones del asesor de credito en la morosidad de los clientes

de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

1.4.2. Determinar la influencia del analista de riesgo en la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

1.4.3. Determinar la influencia de las políticas y reglamento de credito en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1 Justificación Teórica:**

La justificación teórica se hace cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados, hacer epistemología del conocimiento existente o cuando se busca mostrar las soluciones de un modelo. (Bernal, 2010)

Esta investigación a desarrollar es importante y contribuirá al conocimiento de la realidad, porque la morosidad de los clientes es uno de los riesgos que enfrenta Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes y otras entidades financieras.

La constante evaluación de riesgo busca obtener el máximo rendimiento, afrontando el menor riesgo posible. Ello compromete la liquidez y la rentabilidad de las instituciones. Por lo que es necesario no solo identificar las causales de morosidad, sino también establecer medidas de solución, como implementar un sistema de control de la morosidad eficiente antes, durante y después del otorgamiento de créditos.

### **1.5.2. Justificación Metodológica:**

La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable. (Bernal, 2010).

En nuestra investigación se efectuara un análisis financiero a Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes, para lo cual utilizaremos

información proporcionada por la institución como los indicadores de morosidad del cierre de mes de los 3 últimos meses, etc. A su vez elaboraremos diversos cuadros donde consignaremos los datos proporcionados para sacar cuadros estadísticos con el fin de realizar un mejor análisis y determinar la situación financiera de la empresa, esto ayudará al mejor cumplimiento de las funciones de los asesores de crédito y ha reducir los niveles de morosidad en la institución financiera.

### **1.5.3 Justificación Práctica:**

La justificación practica se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. (Bernal, 2010)

Nuestra investigación aportará conocimientos importantes y novedosos, como instrumento de gestión crediticia propone resolver el riesgo ocasionado por la morosidad de la cartera, coayudando a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la institución cumpla con su misión social. Tomando en consideración lo dicho, la propuesta resolvería en gran parte el grave problema del Riesgo Crediticio.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

1.6.2. La obtención de la información financiera es un recurso reservado por parte de la empresa, se solicito la autorización necesaria tanto al jefe de oficina y otros asesores de negocio.

1.6.3. En cuanto a la información bibliográfica no se cuenta con la información necesaria requerida para el análisis financiero.

## **1.7. Viabilidad de la investigación**

La viabilidad de este proyecto es aceptable, tanto en materiales, económico y financieros al encontrar antecedentes sobre el tema en el plano nacional hace al proyecto sea importante, ya que la mayoría de entidades financieras están a la espera de un manejo adecuado de la morosidad de sus clientes.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

- a) ORTIZ MORALES, Alicia Giovanna (2008) en su tesis titulado “La gestión financiera como herramienta gerencial aplicación práctica en la sociedad: negocios y salud compañía limitada cía. Ltda.”, concluye lo siguiente: “El registro, control e información inadecuadas de las cuentas por cobrar dificultan tener un conocimiento cabal de la edad de sus vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas. El Flujo de información contable financiera no se genera diariamente con estrictez ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes financieros, situación que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la empresa.”
- b) OTO TOPÓN, Bertha Soledad (2011) en su tesis titulado “Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica riobamba s.a.” para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria C.P.A., en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador, concluye con lo siguiente:
- El problema de la empresa es la falta de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera.
  - La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí.

- En la entrevista con el Gerente se puede notar evidentemente que no se cuenta con el Modelo de Gestión dentro de Departamento Financiero y que se rigen solo a las políticas y estrategias planteadas por el Departamento Financiero y Comercial.
- c) PARRALES RAMOS, Carlos Antonio (2013) en su tesis titulado “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iecce-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” para la obtención del Grado de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador, concluye:
- La cartera de créditos del IECE – Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.
  - Las principales debilidades que presentan en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE – Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranza y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranza.
  - El proceso de cobranza presenta las siguientes debilidades, Falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranza, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no puedan cancelar sus cuotas.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

- a) AGUILAR CORREA, Cintya Milagros (2014) en su Tesis titulado “Estrategias de comunicación de 360° para sensibilizar a los clientes y reducir el índice de morosidad del banco azteca de casa grande-provincia de ascope- departamento la libertad – 2013”, para obter el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, concluye:
- Actualmente el Banco Azteca de Casa Grande tiene un índice de morosidad elevado al cierre del 2013 de un 60%, esto se



debe principalmente al mal otorgamiento de sus créditos, así como no tener al personal correctamente capacitado para que desempeñe sus funciones, poca cultura de pago por parte de los clientes, entre otros.

- El Banco Azteca de Casa Grande actualmente tiene problemas con manejo adecuado de su publicidad ya que de los clientes encuestados pocos la consideran buena, por tanto no tienen una adecuada difusión de beneficios y promociones.

- b) CASTAÑEDA MUÑOZ, Elvis Efrain y TAMAYO BOCANEGRA, Jenny Johana (2013) en su tesis titulado “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo 2010-2012”, para optar el Título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego. Concluye con lo siguiente. Se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.
- c) SOTO PEREZ, Hugo (2006) en su tesis titulada “La morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito tocaché Ltda. En la provincia de tocaché”, concluye que: Se evaluó a 129 socios que se encontraban morosos en un momento dado, la variable “ahorro familiar”, guarda una relación negativa con la morosidad bancaria, es decir a menor nivel de ahorro familiar, la morosidad aumentará y por lo tanto la morosidad seguirá, esta variable es significativa en el comportamiento de la morosidad bancaria.
- d) TORRES ABRIL, Silvia Elizabeth (2009) en la tesis titulada “Implementación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “la merced Ltda”, concluye que: “Los empleados que se encuentran en el Departamento de Crédito no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuentan con un manual de

procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.”

e) VÁSQUEZ FLORES, César Augusto Martín (2013) en su Tesis titulado “Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas” para optar por el Título de Ingeniero Informático en la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye con los siguientes:

- Se logró implementar un método que asigna los gestores de cobranza con más experiencia al seguimiento de las deudas más difíciles de cobrar gracias a la construcción de un algoritmo que analiza el comportamiento de los datos propios de los gestores y las deudas así como la información personal de los deudores. Se demostró así que el uso de este método para distribuir la carga de trabajo a los colaboradores ayudó a que todos tuviesen tareas acordes a sus capacidades y a aumentar la probabilidad de éxito al cobrar cada una de las deudas.
- Se logró implementar una interface para realizar la carga masiva de la información de las carteras de deudas. Esta se facilitó a los acreedores para que puedan transferir la información de las carteras para cuya cobranza contrataron a la empresa especializada. Esta funcionalidad brinda mucha transparencia en el envío de información y permite a los acreedores asegurarse de enviar toda la información necesaria para el cobro así como a la empresa de cobranza evitar la pérdida de información que se daba cuando esta tarea era efectuada de manera manual.

De los trabajos de investigación citados anteriormente se puede determinar que tienen algo en común, es decir, que guardan relación directa o indirectamente con la recuperación de saldos y lo indispensable que es la aplicación de un manual o sistema en la que puedan guiarse para una toma de

decisiones adecuada sin poner en riesgo la recuperación de los fondos.

Se puede determinar que la inexistencia de un Modelo de Gestión Financiera dentro de la financiera pueden incidir de manera directa para la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la morosidad de los clientes, pero en cambio si existiera dicho Modelo en la que la empresa pueda guiarse para una buena toma de decisiones en las que puedan reducir la morosidad, se estaría no solo ayudando a los directivos sino que también serviría como base para que los clientes traten de ponerse al día con sus pagos.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

- a) BRENIZ SATALAYA, Shirley (2017) en su Tesis titulado “La morosidad y la utilidad de la entidad financiera caja municipal de ahorro y crédito Huancayo- agencia Huánuco” para optar el título profesional de contador público, concluye con los siguientes:
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, debe administrar la cartera de todos sus promotores para poder lograr que ellos gestionen adecuadamente el cumplimiento de pagos de los clientes, en ese contexto, es fundamental la unificación de carteras, sean de analistas nuevos o quienes ya tienen experiencia en la Caja. Esto puede ser a través de sistemas computarizados.
  - La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, debe orientar a los clientes a través de charlas y seminarios, para el adecuado uso del dinero, a efectos de evitar que este se sobreendeuden y por ende caigan en insolvencia financiera. La educación Financiera reducirá el analfabetismo de créditos que tienen los clientes.
  - La Caja Municipal de Ahorro y crédito debe hacer un poco de prospectiva para que pueda anticiparse a los principales factores que pueden afectar el desempeño de pago de los

clientes. Se puede desarrollar un sistema de trabajo adecuado para este fin.

b) RAMÓN GABRIEL, Camilo Lenin (2015) en su Tesis titulado “El Marketing Mix y su influencia en las colocaciones de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencia Huánuco” para optar el título profesional de contador público, concluye con los siguientes:

- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debe diseñar un programa de Marketing Mix para planificar e incrementar sus colocaciones de créditos de manera sostenida; empleando para ello las cuatro dimensiones de esta herramienta, pues solo así se habrá implementado correctamente esta herramienta y se podrá esperar resultados.
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debe diseñar productos cada vez más acorde con los requerimientos de los clientes; tanto en montos, plazos, así como ofrecer servicios anexos que actualmente ya se emplean, citando entre otros la asesoría profesional. Ver anexo N° 04
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debe procurar en la medida de lo posible otorgar las tasas de interés más bajas del mercado, aquello la hará más competitiva. Ver anexo N° 05 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debería usar las redes sociales y reforzar su presencia en los medios de comunicación masiva, así como patrocinar actividades empresariales, ferias, etc., para destacar y dar a conocer las características de sus productos, las principales diferencias ventajosas que posee con las otras Cajas Municipales. Ver anexo N° 06
- La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debe ofrecer una imagen de seguridad en todas las operaciones financieras dentro de sus agencias, así como cumplir estrictamente con las medidas 86 de seguridad

implementadas para el bienestar de sus clientes. Ver anexo N° 07.

c) GÓMEZ ANTONIO, Noemi (2017) en su Tesis titulado “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A.” para optar el título profesional de contador público, concluye con los siguientes:

- Considerando la importancia de esta investigación y en función de los resultados obtenidos se formulan algunas Recomendaciones para los analistas de créditos y así realizar una buena evaluación crediticia.
- Se recomienda realizar un mayor seguimiento, supervisión o control de los procesos de evaluación de créditos comerciales para poder optimizar tiempos y recursos lo cual generara mayor productividad y rentabilidad para Financiera Confianza.
- Capacitar en tecnología crediticia, para poder aumentar su nivel de autonomía y aprobar créditos de alto riesgo; y así poder reducir el tiempo de atención a los clientes. Evitando la incomodidad del potencial cliente.
- Tener en cuenta que las centrales de riesgos no son determinantes para aceptar el crédito, ya que muchas veces no se informa oportunamente al cliente moroso en las centrales de riesgos, esto dependerá de las políticas de cobro que tienen las entidades financieras.
- Hacer un estricto análisis a aquellos posibles clientes que tengan más de dos créditos en diferentes instituciones financieras, porque el sobreendeudamiento también hace que el cliente caiga en morosidad.
- Brindar capacitaciones mensuales acerca de técnicas de evaluación de créditos comerciales las cuales fortalezcan el proceso de evaluación.

## **2.2 Bases teoricas**

### **2.2.1 Riesgo Crediticio**

#### **2.2.1.1 Objetivos del Riesgo**

El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.

(Artículo 2º- Resolución S.B.S. N° 14353- 2009)

#### **2.2.1.2 Importancia del Riesgo**

Proporcionar elementos de juicio que permitan identificar en términos de probabilidad que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado y que esto implique que ocurra una desviación de los rendimientos futuros esperados.

#### **2.2.1.3 Clasificación de Riesgos**

##### **a) Riesgo financiero crediticio**

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. Las Cajas rurales de ahorro y crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Es importante mencionar que el acuerdo Basilea II busca mejorar la gestión y la medición del riesgo de crédito debido a que es la principal fuente de problemas en los entes financieros, además que la cartera de créditos es considerado el activo más importante y con mayor participación en una Caja de ahorro y credito que desarrolla

actividad financiera. Es por ello que para su análisis se debe considerar los factores tanto externos como internos:

**a. Externos**

La economía: Buen crecimiento económico implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera. El sector: No siempre sigue el mismo camino de la economía. La actividad económica del asociado o cliente: Factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es empleado su situación económica está muy ligada a la salud financiera de la empresa donde labora.

**b. Internos**

Las políticas: son responsabilidad de los Consejos de Administración.

Riesgo Operacional

La estructura organizacional.

Riesgo Legal

La Gestión del Riesgo de Crédito involucra el análisis del otorgamiento de crédito, en el cual se analiza los siguientes aspectos que son considerados clave para confiabilidad de la institución financiera:

**b) Aspectos a considerar para el otorgamiento de créditos**

**a. Crédito:** Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahorrar y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ejm. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

**b. Sujetos del Crédito:**

Es la persona natural o maestros que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

**2.2.1.4 Composición de los Créditos:**

Está compuesto por:

- a. Solicitante del Crédito (Socio deudores)
- b. Otorgante del Crédito (Acreedores)
- c. Documentos a cobrar
- d. Deudores Morosos
- e. Garantías Reales o Prendarias
- f. Tasa de Interés Pactada
- g. Monto del Crédito
- h. Plazos y modalidad de pago.

**2.2.1.5 Clasificación de los Créditos**

- a) **Créditos Informales.-** Los créditos informales son aquellos que no cuentan con características de documentación que garanticen la realización de un crédito.
- b) **Créditos Formales.-** Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes:



- c) **Créditos de Consumó o Microcréditos.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.
- d) **Créditos Empresariales.-** Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios.
- e) **Créditos Bancarios.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar sus ventas, aumentar sus líneas de productos. Así como también a personas naturales o jurídicas que necesitan recursos para financiar sus actividades.
- f) **Otras formas de crédito que otorgan las empresas del Sistema Financiero:** El crédito documentario; que mayormente se usa en comercio internacional.

#### 2.2.1.6 Las Tarjetas de Crédito.

##### a) Tipo de Créditos

- a. **Créditos o Microcréditos.** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como comerciales, es decir créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.
- b. **Créditos de Consumo.-** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, es decir aquellos créditos

que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera con fines similares.

- c. Créditos de Vivienda.-** Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, es decir, aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas: sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos, con dicha finalidad, a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

- b) Administración de Créditos** Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo

en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente deben contar con departamentos de riesgos crediticios.

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las cuentas no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas.

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo se ha tomado los principios fundamentales para ofrecer los puntos clave en el proceso a fin de que se pueda conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que se debe evaluar al analizar un crédito.

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco “C” del crédito y con los siguientes:

- a. **Carácter:** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito otorgado. Cuando se hace un análisis de crédito, lo que se busca es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no se dispone de una “bolita mágica” que permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que se debe buscar información

sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos. La estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante.

**Los puntos que se deben observar son:**

- a. Número de años en el lugar de residencia.
- b. Número de cargas familiares (analizando las edades, nivel de educación y el estado de salud)
- c. Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.
- d. Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores.
- e. Título de propiedad de algún bien mueble o inmueble.

**Al analizar la moral de pago se debe observar lo siguiente:**

- a. Excelente historial crediticio con el sistema financiero.
- b. Buen historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas.
- c. Que no presente antecedentes de mala conducta o problemas judiciales.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- a. Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.

- b.** Obtener un Reporte de Buró de crédito (Esta puede ser tramitado por su propio cliente y entregarte una copia).
- c.** Verificar demandas judiciales (existen empresas que por un pago mínimo le dan ese tipo de información).
- d.** Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

“Además en el Art. 2 determina que la custodia de las garantías deberá estar a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad, mantendrá un registro centralizado de las garantías vigentes, el que contendrá por lo menos la siguiente información:

- a.** Nombre e identificación del deudor;
- b.** Tipo de garantía y breve descripción;
- c.** Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor;
- d.** Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla;
- e.** Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando;
- f.** Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo);
- g.** Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida); y,
- h.** Firma de responsabilidad del custodio”

**b. Capacidad:**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito. En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene el cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo se busca una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, la capacidad de pago a las que se debe someter las personas para poder acceder a los créditos en el sistema financiero es del 50% de su patrimonio como garantía para su aprobación.

**c. Condiciones:**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

**Algunos elementos a considerar son:**

- a. Ubicación geográfica
- b. Situación política y económica de la región
- c. Sector

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación y forma de cálculo permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

**Metodología para la obtención de la tasa activa nominal promedio ponderada por plazos**

Para el cálculo de las tasas de interés promedio ponderadas por tipo de crédito y plazos se sigue el siguiente procedimiento:

- a. Obtención del número de días plazo restando la fecha de vencimiento del crédito menos la fecha de concesión del crédito.
- b.  $\text{Número de días plazo} = \text{Fecha de vencimiento del crédito} - \text{Fecha de concesión del crédito}$ .
- c. Ordenamiento de los datos.
- d. Agrupamiento de los datos por tipo de crédito.
- e. Los agrupamientos del paso 3, se subdividen por plazos.
- f. Cada agrupación se realiza la sumatoria del número de operaciones y el total del monto otorgado correspondiente.
- g. En cada subgrupo del paso 4 se totaliza la columna del valor de la operación.
- h. Se calcula la tasa nominal promedio ponderada de cada operación del subgrupo multiplicando el valor de cada operación por su tasa nominal, y ese resultado se divide para el total.

#### **d. Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de “un plan b”, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- a. Aval.
- b. Pagare en garantía.
- c. Contrato prendario.
- d. Fianza.
- e. Seguro de crédito.
- f. Deposito en garantía.
- g. Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que se le puede embargar si no paga.

#### **e. Capital**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación, se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que se puede asesorar el contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, se pueda medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar.

Por supuesto que no en todos los casos se podrá obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos del



potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no se puede solo centrar la decisión en uno de ellos.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

#### **2.2.1.7 Clasificación crediticia**

**Según la Resolución SBS N° 11356-2008**, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, se toma en consideración su nivel de solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales. Para el caso de los deudores minoristas y los créditos hipotecarios, la clasificación crediticia de la SBS únicamente considera el grado de cumplimiento (días de atraso). En el Cuadro 1, se presenta los criterios utilizados para la clasificación de los ocho tipos de crédito en cada una de las cinco clasificaciones crediticias vigentes propuestas por las SBS: Normal, Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

## Cuadro 1

### Clasificación crediticia del deudor, según tipo de crédito y Fecha de Atraso

Tipo de crédito	(0)Normal	(1)CPP	(2)Deficiente	(3) Dudoso	(4) Pérdida
Corporativos, grandes empresas y medianas empresas	1-8 días	9-30 días	31-60 días	61-120 días	121 días a más
Pequeñas empresas, microempresas y Consumo (Ry NR)*	1-15 días	16-60 días	61-120 días	121-365 días	366 días a más]
Hipotecarios	1-30 días	31-60 días	61-120 días	121-365 días	366 días a más

Revolvente ® y No Revolvente (NR)

Fuente: Resolución SBS N° 11356-2008

En función de los días de atraso, la clasificación es más estricta para el caso de los créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas y créditos de consumo. Estos créditos pasan de la categoría “normal” a “CPP” a los 9 días de atraso, mientras que para los créditos corporativos o hipotecarios esto ocurre a los 31 días. Esta diferencia se explica en parte por el mayor riesgo inherente de los créditos dirigidos al sector minorista<sup>16</sup> y por otro lado, por la dificultad en la evaluación de los factores cualitativos (situación financiera, flujos de caja, etc.) de los deudores minoristas, que genera que se requiera una mayor exigencia en cuanto al número de días de atraso.

#### 2.2.1.8 Tipos de Riesgo

##### 2.2.1.8.1 Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hace referencia no sólo a las pérdidas latentes, sino también a las ganancias potenciales. En cuyo caso las Cooperativas están inmersas dentro de la competencia en el mercado a correr riesgos tales como:

- a. Riesgo de tasa de cambio,
- b. Riesgo de valor razonable de tipo de interés, y,
- c. Riesgo de precio.

### **2.2.1.8.2 Riesgo de liquidez**

A pesar de enfrentar el congelamiento de sus cuentas de inversión, el indicador de liquidez de las Cooperativas después de la crisis de 1999, reflejó un fortalecimiento. El sistema bancario presentó un índice de liquidez de 26,1%. Estos datos revelan que el sistema bancario, a pesar de tener un índice superior al de las Cooperativas, es más vulnerable a las fluctuaciones del mercado lo que se refleja en su nivel de desintermediación financiera, que desembocó en el problema de solvencia y quiebra del sistema bancario. Curiosamente, en esta coyuntura ninguna de las dos tuvo que recibir inyección de fondos y promoción estatal para evitar su liquidación.

### **2.2.1.8.3 Riesgos de Operación**

#### **2.2.1.8.3.1 Riesgo legal**

Comprende las contingencias legales que podrían derivarse de conflictos judiciales, reclamaciones laborales o de carácter tributario; y cuyos efectos podrían afectar significativamente en la situación de la entidad financiera.

#### **2.2.1.8.3.2 Riesgo económico**

El riesgo económico; es aquél que se asocia con las operaciones normales de la institución o más precisamente, es el riesgo de no poder cubrir los costos de operación de la misma. Es independiente de la estructura financiera de la empresa, e incluye aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación de la empresa, tales como obsolescencia o exceso de oferta del servicio, baja de cotizaciones en mercados. Estas se derivan de la incapacidad de la organización para garantizar la estabilidad del resultado, debido a que se encuentra expuesta a factores endógenos y exógenos propios de su entorno.

#### **2.2.1.8.3.3 Riesgo de transacción**

Debido a que el sistema financiero por la propia naturaleza de su negocio es muy sensible a los cambios en las principales variables económicas, se hace necesaria una adecuada gestión de riesgos, y una óptima supervisión de los mismos para evitar grandes fluctuaciones de estas variables. Todo esto llevaría a reducir los costos de transacción en los que incurrirían las instituciones financieras al presentar problemas y a reducir los costos gubernamentales en los que incurre el Estado al tratar de ayudarlos y evitar que quiebren.

Los actuales modelos organizacionales y su estructura de información presentan algunas deficiencias en cuanto a la medición y valoración sobre el riesgo de obtención del beneficio institucional, dificultando así la toma de decisiones de los responsables y usuarios de esta información, repercutiendo directamente con la entrada de recursos por medio de nuevos inversores de capital.

Las condiciones en que se realiza cualquier transacción son aceptadas por todas las partes que intervienen en la misma. La transacción no se producirá mientras las partes no crean que vayan a resultar beneficiadas con su realización. Como consecuencia de ello, los intereses de las diversas partes se armonizan. La cooperación, y no el conflicto, es la regla.

#### **2.2.1.8.3.4 Riesgo de control**

La Superintendencia de Bancos y Seguros con el apoyo de organismos internacionales emprendió un drástico programa de cambio con el objetivo de alinearse a las tendencias internacionales en lo que a supervisión y control se refiere, para de esta manera borrar la mala reputación adquirida y proyectarse como un organismo que

verdaderamente garantice los depósitos de los clientes y la estabilidad del sistema financiero.

Se buscó estructurar un marco normativo que además de promover la competitividad de las instituciones financieras permitan un adecuado nivel de supervisión de acuerdo con las mejores prácticas internacionales. El riesgo de control surgiría cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el ente controlador, incline sus actividades a la corrupción.

#### **2.2.1.8.3.5 Riesgo de Tasa de Interés:**

Las formas primarias del riesgo de tasa de interés a los que típicamente están expuestos los bancos son:

- a. El riesgo de reapreciación (reasignación de precios), que resulta de las diferencias de coordinación en el vencimiento (por tasa fija) y de la reasignación de precio (por tasa flotante) de los activos del banco, pasivos y posiciones fuera de balance de situación;
- b. El riesgo de la curva de rendimiento, que resulta de cambios en la pendiente y forma de la curva de rendimiento;
- c. Riesgo base, que resulta de la correlación imperfecta en el ajuste de las tasas ganadas y pagadas sobre diferentes instrumentos con otras características similares de reasignación de precios; y
- d. Opcionalidad, que resulta de opciones expresas o implícitas integradas en muchos activos, pasivos y portafolios fuera de balance de los bancos.
- e. Aunque dicho riesgo es una parte normal de banca, el riesgo excesivo de tasa de interés puede colocar una amenaza significativa para las ganancias y para el capital base del banco. La administración de este riesgo es de creciente importancia en mercados financieros

sofisticados donde los consumidores manejan activamente su exposición de tasa de interés. Debe darse especial atención este riesgo en países donde las tasas de interés están siendo desreguladas.

#### **2.2.1.9 Morosidad**

La Morosidad de un crédito, tiene íntima relación con el riesgo crediticio, desde el punto de vista que es una probabilidad que un deudor falle en los compromisos adquiridos con la Cooperativa. Como se sabe el crédito no es otra cosa que un contrato en el que la parte deudora se obliga con la institución para cancelar la deuda pendiente, a pagar unas cuotas de dinero en unos plazos específicos. Cualquier incumplimiento en los dos componentes básicos (plazo y monto) del compromiso se considera una mora.

Pero esta mora en el pago no implica pérdida automática para la institución, pues cuando este ocurre la Cooperativa activa una serie de mecanismos de defensa, tendientes a evitar que el fallo se traduzca en pérdida.

En el caso de incumplimiento en el monto los mecanismos más comunes son:

- Presión por parte del personal de cobros a través de llamadas telefónicas y/o citaciones.
- Procesos jurídicos que implican hacer efectiva la garantía, y cuando procede, perseguir los bienes del deudor (embargo preventivo).
- Reporte a las centrales de riesgo de la información crediticia del socio/cliente. Sólo cuando se han utilizado estos mecanismos, o cualquier otro diseñado por la Cooperativa, y su resultado final no se ha traducido en una recuperación parcial o total del monto adeudado, es que la institución puede hablar de pérdida.

- La valoración de la mora hace referencia a las pérdidas en que podría incurrir la Cooperativa sobre una cartera de colocación. Es decir que encontramos dos factores a medir: La probabilidad que el socio nos falle, y una vez que ocurra el fallo, la probabilidad que los mecanismos diseñados no operen adecuadamente.

Por regla general, las instituciones financieras tienen tradicionalmente dos fortalezas enormes frente a otros intermediarios que son:

- a. Carteras de colocación altamente proyectadas.
- b. Un porcentaje de la colocación está amparado con aportes que pueden cruzarse con la deuda en caso de incumplimiento.

## **2.2.1.10 Variables que influyen en la morosidad**

### **2.2.1.10.1 Ratios**

#### **2.2.1.10.1.1 Ratios de Solvencia**

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

**Ratio de Solvencia = Activo total/ Deudas totales.**

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

#### **2.2.1.10.1.2 Ratio de Endeudamiento**

Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

**Ratio de Endeudamiento = Capitales propios/ Deudas totales.**

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

#### **2.2.1.10.2 Plazo**

Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesario y exigido para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible. El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.

El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien.

El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

#### **2.2.1.10.3 Importe**

Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.



### **2.2.1.11 Tipos de interés.**

En este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital (Importe nominal del préstamo hipotecario, sin incluir los intereses. Una vez iniciada ya la vida del préstamo hipotecario debemos distinguir entre: Capital amortizado: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. Capital pendiente: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.) Pendiente de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse. También en este sentido debemos hacer referencia al T.A.E. (Tasa Anual Equivalente): definida como fórmula de cálculo matemático mediante el cual se transforman las condiciones financieras aplicadas a un préstamo (tipo de interés nominal, las comisiones y el plazo de la operación) a su equivalente anual, cualquiera que sea su forma de liquidación. La TAE homogeneiza las condiciones de las diferentes ofertas de préstamo hipotecario que nos hacen diferentes instituciones financieras haciéndolas comparables. Esto es, aunque varíen su tipo de interés y tengan comisiones diferentes, se les transforma a una tasa común equivalente anual. Si nuestro préstamo está sujeto a interés variable, implicará un interés nominal diferente cada año. Entonces la TAE solo nos serviría para conocer el interés nominal proporcional del primer año. Fuera de la Tasa Anual Equivalente: Hay que recordar que gastos tales como: notaría, tasación, gestorías, impuestos, son gastos previos a la constitución del préstamo, ligados a la compra-venta de la vivienda y no forman parte de la TAE. Por tanto, ninguno de estos gastos se tiene en cuenta a la hora de calcularla (que sería, estrictamente, el coste efectivo del préstamo).

Volviendo al tipo de interés, podemos reconocer las diferentes formas que éste adopta. Puede ser fijo, variable o mixto. El tipo de interés fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo. El tipo de interés variable se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. El tipo de interés

mixto mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable.

El otro gran grupo de variables que influyen en la morosidad son de tipo “macroeconómico” o así lo hemos denominado en el sentido de que afectan a todos los deudores de igual manera.

#### **2.2.1.11.1 Como afrontar la morosidad extrema**

Las entidades financieras tienen la necesidad de gestionar la morosidad una vez ésta ya es aparentemente insalvable. Parece obvio que la primera de las vías sea la de la negociación y el intento de resolver el conflicto por la vía amistosa renegociando plazos, garantías o condiciones.

Al autorizar la entrada del expediente y para proceder a su preparación inicial, se solicitarán los informes y fichas indicados en el gráfico anterior, los cuales serán utilizados para estudio de los antecedentes y situación, y definir actuaciones a seguir.

**Existen dos motivos para no autorizar la entrada de un expediente a Recuperaciones, que son:**

- a. Solicitud de devolución por parte de Riesgos, por reconducción de la deuda inicial, o por cualquier otro motivo.
- b. Tras una revisión inicial por parte de la Unidad de Administración, se detecta que la deuda está constituida por conceptos cuyo cargo no procede, o bien no son gestionables desde Recuperaciones.

En el caso b), para poder obtener la documentación necesaria para determinar que el expediente no debe ser tratado por Recuperaciones, se autorizará su entrada en la Dirección, para análisis, posterior finiquito y devolución del mismo.

Lo importante es aclarar que siempre y en todo caso, los expedientes de morosos pueden ser tratados de forma judicial o extrajudicial, tal y como veremos a continuación:

## **Requerimiento extrajudicial**

En cuanto a los requerimientos de pago, una vez liquidadas las operaciones y concretado el saldo deudor a reclamar, paralelamente, en su caso, a la intervención notarial de la certificación de saldo expedida, y previa conformidad notarial a la liquidación practicada, se remiten los burofax de reclamación extrajudicial a las personas vinculadas al título / contrato en virtud del cual se acredita el importe a reclamar.

Los pasos a seguir, los que a continuación se indican:

- a.** Verificación de los saldos deudores en cuenta, respecto de los saldos certificados. A fin de detectar posibles variaciones en los mismos, producidas por pagos a cuenta posteriores al cierre, o bien incidencias que se hayan producido y deban gestionarse.
- b.** En caso de haber detectado alguna incidencia, a resultas de la verificación efectuada según el punto anterior, deberá procederse a la resolución de la misma.
- c.** Verificación de domicilios que se encuentren en el expediente, correspondientes a las personas vinculadas con las deudas a reclamar. El/los domicilio/s al que remitir los centinel será:
  - El domicilio designado para ello en el título a reclamar.
  - El domicilio que consta en el aplicativo corebank.
- d.** Confección del/de los corebank, a través del aplicativo centinel y tras efectuar las operaciones informáticas necesarias para proceder a ello. Verificación del contenido de los burofax: tipo de póliza, fechas de formalización del título y cierre de la cuenta, saldo, personas, domicilio, cláusulas citadas y coherencia del texto en general, respecto del a persona a quién se remite, ya que el mismo variará en función de si se remite al titular del crédito, o bien a un fiador, etc.
- e.** Preparación de originales para su envío a correos, a través de la Dirección de Correspondencia.

- f. Preparación y control de copias en Recuperaciones, para control y seguimiento de los certificados que Correos nos debe entregar, así como de los acuses de recibo que igualmente debemos recibir.
- g. Actualización en centinel de la situación del expediente.

Una vez obra en nuestro poder, toda la documentación relativa al requerimiento de pago extrajudicial (corebank), se procede a la entrega del expediente físico al abogado asignado para su gestión. A su vez, y respecto de las facturas que remite Correos, por el envío de burofax, debemos proceder a su:

- a. Revisión para conformidad.
- b. Autorización al pago.
- c. Contabilización del abono.
- d. Aplicación del cargo al expediente y procedimiento al que corresponda.

Procede efectuar dicho tratamiento extrajudicial en el supuesto que deba realizarse una garantía prendaria. Una vez certificado el saldo, intervenido por notario y en su caso requerido el deudor, se procede a aplicar la pignoración. Si se cubre la totalidad del saldo deudor se archiva el expediente.

Si el saldo acreedor no cubre la totalidad de la deuda y hay bienes susceptibles de embargo se procederá a darle tratamiento judicial, interponiéndose la correspondiente demanda.

### **2.3 Definiciones de conceptuales**

- **Créditos en Cobranza Judicial.**- Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.
- **Créditos Indirectos o Créditos Contingentes.**-Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.

Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias.

- **Créditos Reestructurados.**-Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
- **Créditos Refinanciados.**- Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Créditos Vencidos.**-Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro.
- **Impacto.**- La consecuencia o consecuencias de un hecho; expresado ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente se expresará en términos monetarios, como pérdidas financieras. También es llamado severidad.
- **Mora Contable.**- Es el indicador que se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos en más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones; los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo

establece la SBS de acuerdo a los tipos de crédito; por agencia; por asesor de negocios.

- **Mora.-** Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.
- **Morosidad.-**La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.
- **Objetivos estratégicos.-** Son las metas estratégicas planteadas por una organización para reforzar; a largo o corto plazo, la posición de una organización en el mercado específico.

## **2.4 Hipotesis**

### **2.4.1 Hipotesis general**

El plan de riesgo crediticio influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

### **2.4.2 Hipotesis específicas**

- El cumplimiento de las funciones del asesor de credito influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes, de la agencia Huánuco en el año 2019.
- El desempeño del analista de riesgo influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes, de la agencia Huánuco en el año 2019.
- Las políticas y reglamento de credito influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Variable independiente**

Plan de riesgo crediticio.

### **2.5.2 Variables dependiente**

La morosidad de los clientes

## 2.6 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
<b>INDEPENDIENTE (VI)</b> Plan de riesgo crediticio.	Funciones del asesor de credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluacion créditos</li> <li>• Aprobacion de créditos</li> <li>• Recuperacion de creditos</li> </ul>
	Analista de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruce de información financiera y social</li> <li>• Evaluación financiera</li> <li>• Referencia del entorno social</li> </ul>
	Políticas y Reglamento de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos y requisitos para otorgar créditos</li> <li>• Evaluacion del riesgo crediticio</li> <li>• Valorizacion de garantías Comité de créditos</li> </ul>
<b>DEPENDIENTE (VD)</b> Morosidad de los clientes	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de morosidad de clientes</li> <li>• Indicadores financieros</li> </ul>
	Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia</li> <li>• Liquidez</li> <li>• Moral de pago</li> </ul>
	Monto y plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Formas de pago</li> </ul>



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación**

##### **3.1.1 Enfoque**

Gómez (2006:121), señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él.

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004:24).

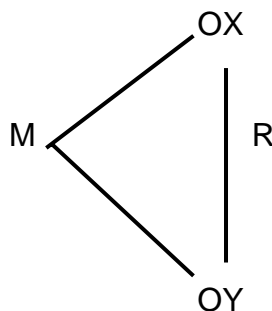
##### **3.1.2 Nivel**

Investigación Correlacional: este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

### 3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, por que señala las características y propiedades del objeto de estudio que se investiga como su nombre lo indica describe una porción de la realidad, esto nos peromitrá describir de la forma clara y precisa, esta investigación está destinado a responder a las causas de los eventos, sucesos o fenómenos físicos o sociales. Como su nombre dice, su interés se centre en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernandez, 2012, P 250)

Característica por cuanto presenta en la actualidad el incremento de la morosidad de las distintas cartera de clientes de la Crediscotis Financiera en la ciudad de Huanuco, relacionado sistemáticamente a un conjunto de hecho conexos con la realidad, cuyo esque mas es:



Donde:

M : Muestra

Ox : Observacion a la variable x

Oy : Observacion a la variable y

R : Relacion existente entre las variables

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población del proyecto de investigación esta compuesto por los trabajadores de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. con un total de 18 trabajadores.

### 3.2.2 Muestra

La muestra de la investigación ha sido tomada de la totalidad de los trabajadores siendo seleccionado 9 asesores de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. del área de Microempresa ya que se encuentra vinculada a la investigación, elección aleatoria de todas las carteras asignadas.

#### CUADRO N° 01:

#### MUESTRA ASESORES CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A.

N°	CARTERA DE CLIENTES	N° DE CLIENTES
1	Cartera del Sr. Leonardo Evangelista	208
2	Cartera del Sr. Abel Castañeda	205
3	Cartera del Sr. Lizeth Garay	200
4	Cartera del Sr. Betzabe Leandro	150
5	Cartera del Sr. Marleni Lopez	230
6	Cartera del Sr. Jacomo Parra	220
7	Cartera del Sr. Carlos Rojas	265
8	Cartera del Sr. Natalia Rosas	228
9	Cartera de la Srta Gaby Valladares	235

Elaborado por: Gaby Valladades Chavez

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
De la recolección de la información	Encuestas. <ul style="list-style-type: none"><li>• Fichas bibliográficas.</li><li>• Internet.</li></ul>
Del Procesamiento y análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuadros de tablas estadísticos.</li><li>• Escala de logro y deficiencias.</li><li>• Ponderaciones.</li><li>• Promedio.</li><li>• Proporciones (%).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráficos estadísticos.</li> <li>• Ratios de comparaciones.</li> </ul>
De la Redacción del informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema del informe estratégico.</li> <li>• Módulo de investigación.</li> </ul>
De la Exposición y sustentación	<p>Equipo de proyección. Equipo de sonido Software.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de exposición de tesis.</li> <li>• Protocolo de sustentación de tesis.</li> </ul>

El presente instrumento que hemos utilizado sirve para recabar datos de la muestra de estudio, con respecto a la variable independiente y variable dependiente, que consistió en un total de 10 ítems que hemos aplicado a la muestra de estudio.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

- **Técnicas de procesamiento:**
  - **Procesamiento mecánico:** tabulación, clasificación y análisis estadístico.
  - **Procesamiento electrónico de datos,** ingreso de datos, ordenamiento, relación de variables en el programa SPSS.
- **Análisis de datos:**

Para e análisis de datos se utilizaran:

- Estadística descriptiva para las variables, tomadas individualmente.  
Cálculos y razonamientos de estadística inferencial.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

### **4.1 Procesamiento de datos**

El instrumento utilizado previo a la investigación fue:

- Encuesta:

Fue elaborado con la finalidad de obtener la información del planeamiento morosidad crediticia según los indicadores señalados, para lo cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert, asimismo ello nos permitió evidenciar el cumplimiento de la variable.

La validez del instrumento se logró mediante una prueba piloto sometida a 9 sujetos que no pertenecen a la muestra, también se utilizó la prueba de juicio de expertos. Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces el instrumento posee validez de estructura y contenido.

Para verificar la confiabilidad de la encuesta, se aplicó a un grupo de 9 trabajadores con características similares a la muestra de estudio llamado piloto.

#### **4.2.1. Presentación de resultados.**

En las siguientes tablas e imágenes mostramos a continuación, los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre el “Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes

s.a de la agencia Huánuco – 2019”

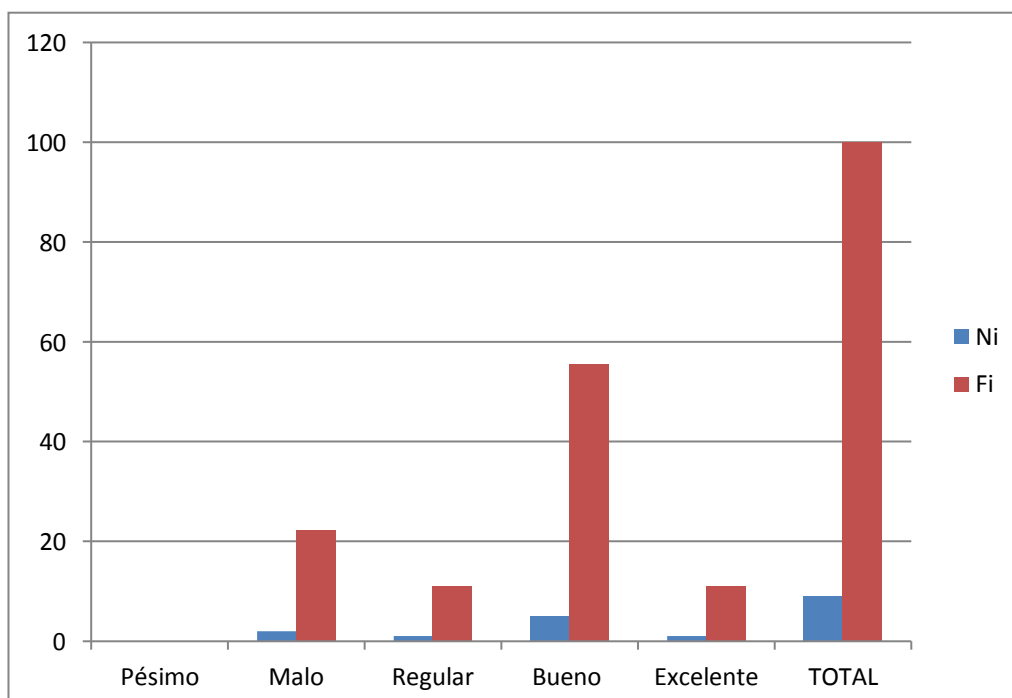
**Resultados de la Encuesta:**

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la muestra de estudio de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. El cual se presenta a continuación en tablas de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas imágenes.

**CUADRO N°- 01**

V.I	¿Usted realiza una eficiente y transparente evaluación del negocio de sus clientes?		
Crit.	INDICADORES	Ni	Fi
Escala Valorativa	Pésimo	0	0.00
	Malo	2	22.22
	Regular	1	11.11
	Bueno	5	55.56
	Excelente	1	11.11
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente : Encuesta realizada  
 Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero uno  
 Elaboración: Propia

### INTERPRETACION

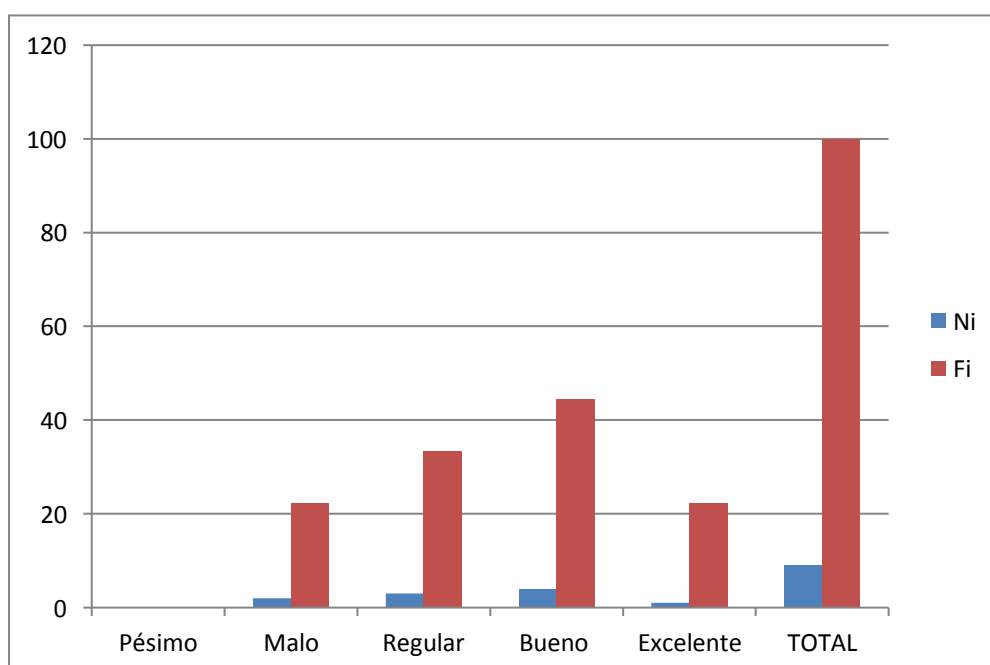
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 22.22 % Mala, el 11.00% Regular, el 56.00% Buena y el 11.11 % Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. los asesores el 56.00 % realizan una buena evaluación de los clientes mostrando eficiencia y transparencia al momento de la evaluación.

**CUADRO N°- 02**

V.I	¿Cree Ud. que los controles de riesgo afectan en la aprobación de su credito?		
Crit.	INDICADORES	Ni	Fi
Escala Valorativa	Pésimo	0	0.00
	Malo	2	22.22
	Regular	3	33.33
	Bueno	4	44.44
	Excelente	1	11.11
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración: Propia



Fuente : Tabla numero dos  
Elaboración: Propia

### INTERPRETACION

Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0.00 % Mala, el 33.33% Regular, el 44.44% Buena y el 22.23% Excelente.

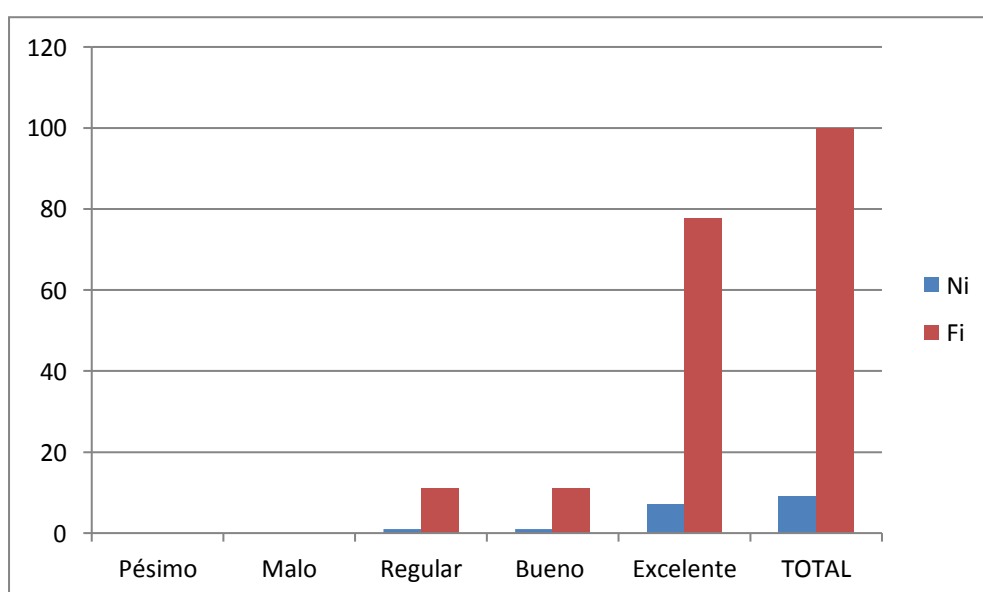
Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 44.44% que los controles de riesgo afectan en la aprobación de su credito de los clientes.



**CUADRO N°- O3**

V.I	¿La información de las centrales de riesgo es importantes para acceder a un credito?		
Crit.	INDICADORES	Ni	Fi
Escala Valorativa	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	1	11.10
	Bueno	1	11.10
	Excelente	7	77.80
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero tres  
Elaboración: Propia

### INTERPRETACION

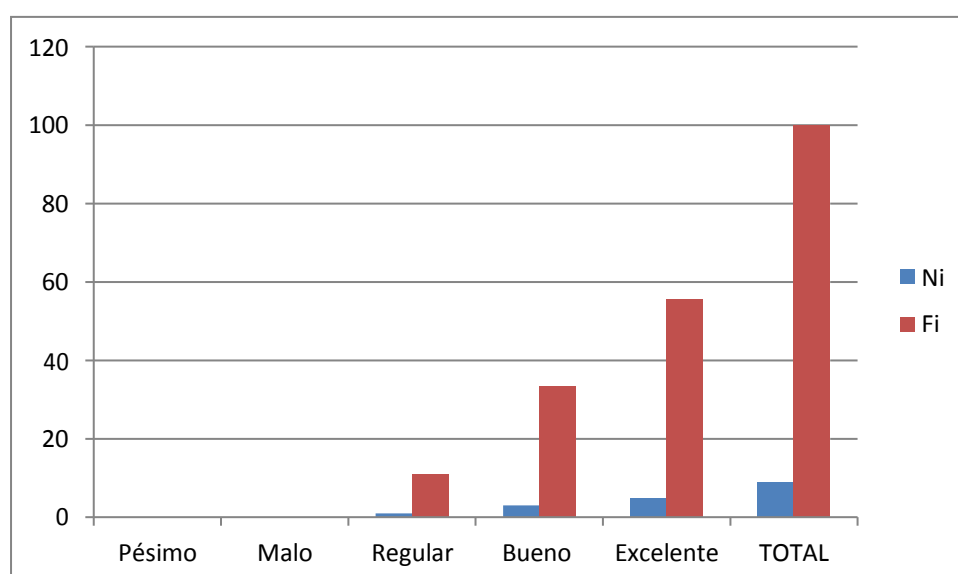
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0.00 % Mala, el 11.10 % Regular, el 11.10 % Buena y el 77.80 % Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 77.80 % considera que es importante la información de centrales de riesgo para acceder a un credito.

**CUADRO N°- 04**

V.I	¿Ud. examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de créditos?		
Crit.	INDICADORES	Ni	Fi
Escala Valorativa	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	1	11.11
	Bueno	3	33.33
	Excelente	5	55.56
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero cuatro  
Elaboración: Propia

### INTERPRETACION

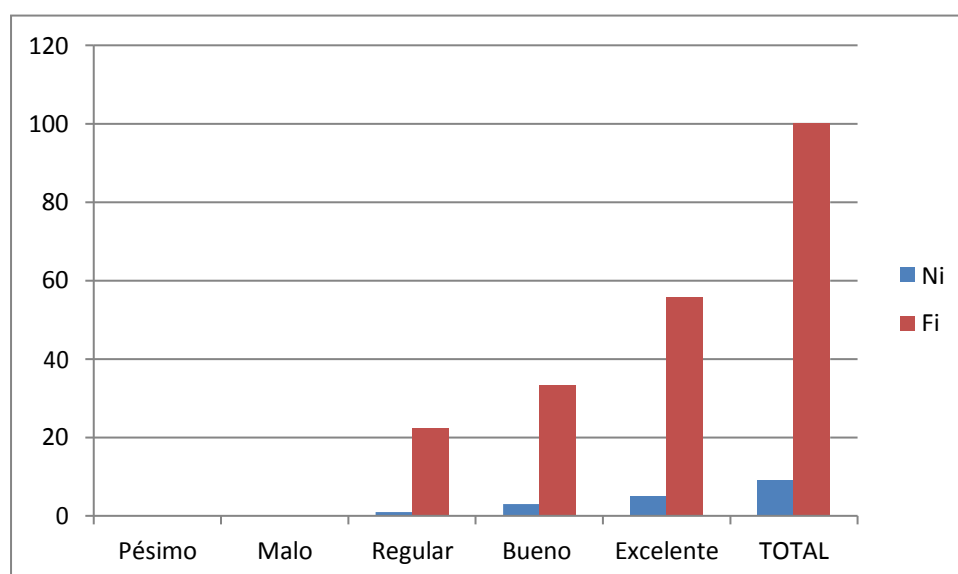
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0.00 % Mala, el 11.11 % Regular, el 33.33 % Buena y el 55.56 % Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 55.56 % considera que es importante examinar los estados financieros.

**CUADRO N°- 05**

V.I	¿Es necesario el área de control para minimizar el nivel de riesgo de los créditos?		
Crit.	INDICADORES	Ni	Fi
Escala Valorativa	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	2	22.22
	Bueno	2	22.22
	Excelente	5	55.56
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero cinco  
Elaboración: Propia

### INTERPRETACION

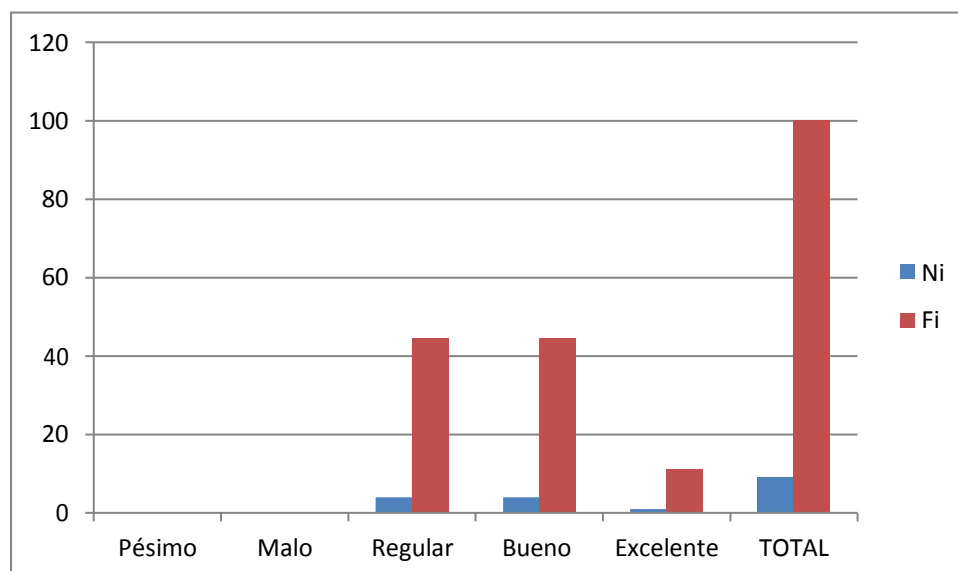
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0.00 % Mala, el 22.22 % Regular, el 22.22 % Buena y el 55.56 % Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 55.56 % considera que es necesario el área de control para minimizar el nivel de riesgo.

**CUADRO N°- 06**

<b>V.I</b>	<b>Usted cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de credito para el otorgamiento de credito.</b>		
<b>Crit.</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ni</b>	<b>Fi</b>
<b>Escala Valorativa</b>	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	4	44.44
	Bueno	4	44.44
	Excelente	1	11.12
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero seis  
Elaboración: Propia

### **INTERPRETACION**

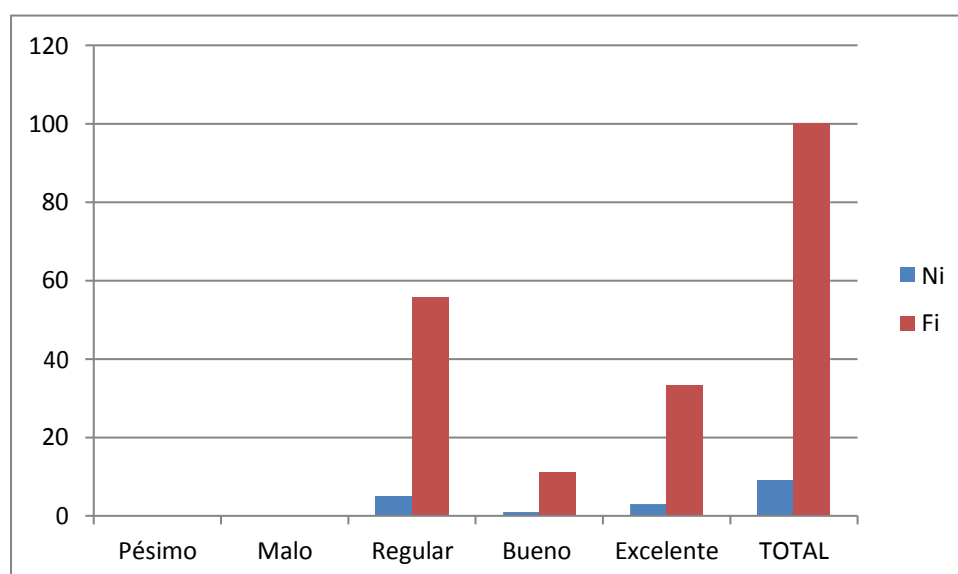
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0.00 % Mala, el 44.44 % Regular, el 44.44 % Buena y el 11.12 % Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 44.44 % considera que la morosidad de los clientes no cumple con el reglamento.

**CUADRO N°- 07**

<b>V.I</b>	<b>¿Cree Ud. que las políticas de credito están acordes a la realidad de sus clientes?</b>		
<b>Crit.</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ni</b>	<b>Fi</b>
<b>Escala Valorativa</b>	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	5	55.56
	Bueno	1	11.11
	Excelente	3	33.33
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero siete  
Elaboración: Propia

**INTERPRETACION**

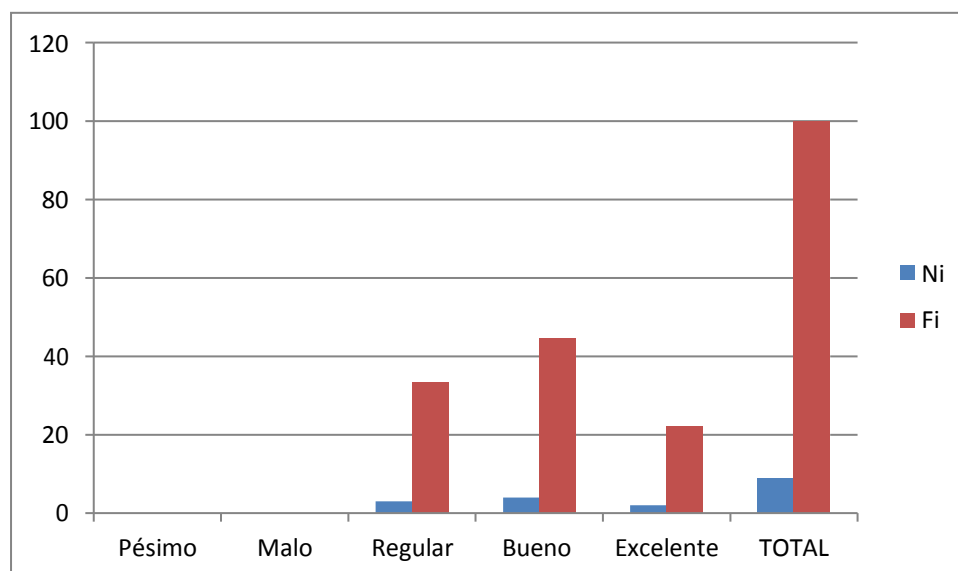
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0. 00 % Mala, el 55.56 % Regular, el 11.11 % Buena y el 33.33 % Excelente.

Los resultados nos indican que Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 55.56 % considera que las políticas de credito están acordes a la realidad de los clientes.

**CUADRO N°- 08**

<b>V.I</b>	<b>¿Cree Ud. que la capacidad de pago determina el monto que se le puede otorgar al cliente?</b>		
<b>Crit.</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ni</b>	<b>Fi</b>
<b>Escala Valorativa</b>	Pésimo	0	0.00
	Malo	0	0.00
	Regular	3	33.33
	Bueno	4	44.45
	Excelente	2	22.22
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero ocho  
Elaboración: Propia

**INTERPRETACION**

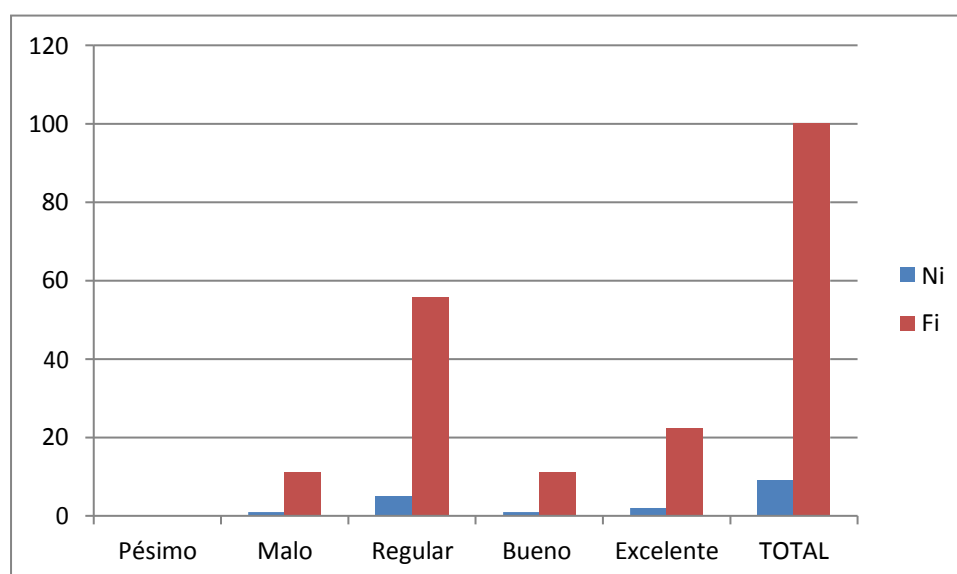
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 0. 00 % Mala, el 33.33 % Regular, el 44.45 % Buena y el 22.22% Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 44.45 % considera que la capacidad de pago determina el monto que se puede otorgar al cliente.

**CUADRO N°- 09**

<b>V.I</b>	<b>¿Tiene o a tenido cliente moroso y la entidad lo responsabiliza de su cobro?</b>		
<b>Crit.</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ni</b>	<b>Fi</b>
<b>Escala Valorativa</b>	Pésimo	0	0.00
	Malo	1	11.11
	Regular	5	55.56
	Bueno	1	11.11
	Excelente	2	22.22
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

Elaboración : Propia



Fuente : Tabla numero nueve  
Elaboración: Propia

### **INTERPRETACION**

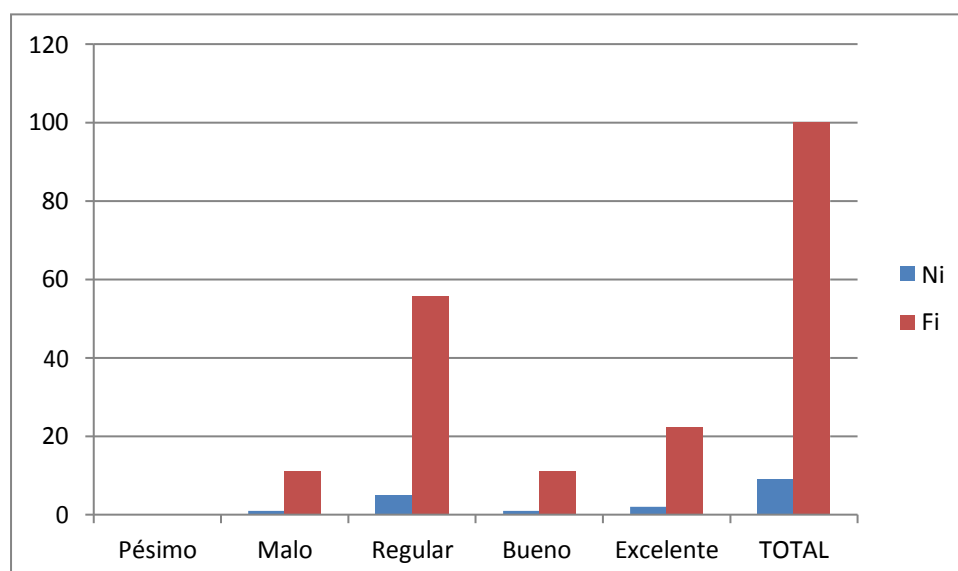
Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 11.11 % Mala, el 55.56 % Regular, el 11.11 % Buena y el 22.22% Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 55.56 % considera que ha tenido clientes morosos y la entidad responsabilidad de su cobro.

**CUADRO Nº- 10**

<b>V.I</b>	<b>¿La fecha del desembolso del credito lo decide Ud. como representante de la entidad financiera?</b>		
<b>Crit.</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ni</b>	<b>Fi</b>
<b>Escala Valorativa</b>	Pésimo	0	0.00
	Malo	2	22.22
	Regular	3	33.33
	Bueno	3	33.33
	Excelente	2	22.22
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100</b>

**Elaboración : Propia**



**Fuente : Tabla numero diez**  
**Elaboración: Propia**

### **INTERPRETACION**

Se ha determinado en base a 19 la muestra y la población encuestada es de 9, ha señalado el 0.00 % Pésima, el 11.11 % Mala, el 33.33 % Regular, el 33.33 % Buena y el 22.22% Excelente.

Los resultados nos indican que en Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. un 33.33 % menciona que ellos lo deciden la fecha de desembolso.



## 4.2 Contrastacion de la hipótesis.

### Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis general, planteamos la siguiente hipótesis estadística:

**HG:** El plan de riesgo crediticio influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

Calculando el coeficiente  $r_{xy}$  de correlacion de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

**X=** Puntajes obtenido del plan de riesgo crediticio

**Y=** Puntajes obtenidos de la morosidad

$r_{xy}$ =Relkacion de las variables

**N=** número de trabajadores

**TABLA N° 11:** Correlacion de Pearson

		PLAN DE RIESGO CREDITICIO	MOROSIDAD
PLAN DE RIESGO CREDITICIO	Correlacion de Pearson	1	,230**
	Sig. (birateral)		,021
	N	9	9
MOROSIDAD	Correlacion de Pearson	,230**	1
	Sig. (birateral)	,021	
	N	9	9

Fuente : Encuesta, 2019

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.230**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: plan de riesgo crediticio y morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis general.

### Hipotesis específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**HE<sub>1</sub>:** El cumplimiento de las funciones del asesor de credito influye

significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

**TABLA N° 12: Correlacion de Pearson**

		CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	MOROSIDAD
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	Correlacion de Pearson	1	,328**
	Sig. (birateral)		,002
	N	9	9
MOROSIDAD	Correlacion de Pearson	,328**	1
	Sig. (birateral)	,002	
	N	9	9

Fuente : Encuesta, 2019

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.328**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: de cumplimiento de funciones y morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE<sub>2</sub>**: El desempeño del analista de riesgo influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

**TABLA N° 13: Correlacion de Pearson**

		DESEMPEÑO DEL ANALISTA	MOROSIDAD
DESEMPEÑO DEL ANALISTA	Correlacion de Pearson	1	,212
	Sig. (birateral)		,031
	N	9	9
MOROSIDAD	Correlacion de Pearson	,212	1
	Sig. (birateral)	,031	
	N	9	9

Fuente : Encuesta, 2019

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.212**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: desempeño del analista y morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE<sub>3</sub>**: Las políticas y reglamento de credito influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.

**TABLA N° 14: Correlacion de Pearson**

		POLITICAS Y REGLAMENTO DE CREDITO	MOROSIDAD
POLITICAS Y REGLAMENTO CREDITO	Correlacion de Pearson	1	,54
	Sig. (birateral)		,327
	N	9	9
MOROSIDAD	Correlacion de Pearson	,54	1
	Sig. (birateral)	,327	
	N	9	9

Fuente : Encuesta, 2019

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.54**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: política y reglamento crediticio y morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADO

#### 5.1 Contrastación de resultados

- Con respecto al objetivo general, de la presente investigación se confirma que el Plan de Riesgo Crediticio si influye en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco, con un nivel de relacional positiva de 0.230 comprobando asi la tesis “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo 2010-2012”, Concluye con lo siguiente. Se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la agencia Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.
- Con respecto al objetivo especifico uno, se establece que el cumplimiento de las funciones del asesor de credito en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A. con un nivel relacional positiva considerable de 0.328 frente al concepto del autor.....
- Con respecto al objetivo especifico dos, se establece que el analista de riesgo en la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco,

con un nivel relacional positiva media de 0.212 frente al concepto del autor .....

- Con respecto al objetivo específico dos, se establece que las políticas y reglamento de credito si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019, con un nivel relacional positiva media 0.54 frente al concepto del autor.....

## CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de la investigación se concluye que el plan de riesgo crediticio si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A., comprobando asi que el plan de riesgo crediticio es una estrategia para disminuir el nivel de morosidad y es indispensable que debe realizar la empresa para solucionar la morosidad que afecta a la empresa.
2. En relación al objetivo especifico de la investigación se concluye que el cumplimiento de las funciones del asesor de credito si influye significativamente en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S.A.
3. Con respecto al objetivo especifico dos, se establece que el analista de riesgo en la morosidad de los clientes de Caja Rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco, con un nivel relacional positiva media de 0.212.
4. Con respecto al objetivo especifico dos, se establece que las políticas y reglamento de credito si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019, con un nivel relacional positiva media 0.54.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la empresa implementar programas adecuados, de esta manera hacer más fácil y también estaríamos minimizando los riesgos, y poder brindar un crédito con bajo nivel de riesgo moratorio. Lo que se debe de seguir es una capacitación adecuada con diversos programas de como minimizar los riesgos y casos de morosidad así poder consolidar en el mercado competitivo, con el nivel minimo de mora en Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes
2. Se recomienda al gerente de la empresa para mejorar estos resultados del nivel alto de morosidad se debería de concientizar con los clientes de tal manera no puedan caer en mora menor a los 12 meses, así no perder el buen nivel crediticio de cada cliente.
3. Se recomienda al gerente de Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes, incentivar a que pueda tener mayor control en la revisión de los creditos presentados, de tal sentido formaría parte de un filtro final, de tal manera poder minimizar los incidentes que se pueda suscitar. Los créditos que se brindan en Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes, deben de ser supervisados y revisados por las centrales de riesgos po lo que ayudara a minimizar el nivel de morosidad en la caja.
4. Se recomienda al gerente de la empresa para que reduzca el mayor porcentaje de mora en la caja, se debe realizar un analisis de crédito para saber cual es la situación financiera del cliente. Se necesita de

fortalecimiento patrimonial para disponer de un capital adecuado frente a pérdidas de crédito, para un adecuado manejo de los niveles de gestión de los niveles de gestión de las entidades analizadas. Es de vital importancia tener un conocimiento (basado en la experiencia) respecto a como se desarrolla el proceso de la prospección de los clientes hasta la recuperación de créditos. Se necesita crear variables que puedan simular el comportamiento de las personas del mercado que se atiende e incluirle en el modelo de simulación (Credit Scoring).



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, G. y Camargo, G. (2004). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú. (3ra Edición). Lima.
- Ambrosini, D. (2006). Introducción a la banca (3ra edición). Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima.
- Apaza, M. (2006). Consultor financiero. Instituto Pacífico SAC. Lima. Edición: Enero.
- Ayala, S. (2005). Los créditos financieros. Obtenida el 5 de Septiembre del 2013.
- Basurto, R. (2004). Manual del funcionario de crédito (3ra edición). Santo Domingo, El Salvador, Editorial: Muruguay S.A
- Bodie, J y Merton, M. (2005). Finanzas. 2da edición. México: Litográfica Indamex .S.A.
- Campoverde, F. (2007). Administración de los riesgos empresariales. Obtenida el 6 de noviembre 2013. [http: www.zonaeconomica.com/riesgos -empresariales](http://www.zonaeconomica.com/riesgos-empresariales)
- Chacón, M. R y Rosales, R. H. (2010). El control del riesgo crediticio mediante una adecuada evaluación a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo. Tesis en opción al Grado de Máster. Facultad de Economía. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- David, V. (2007). Introducción a la banca (2da edición). Lima, Editorial: Mugarra.
- Flores, J. (2007) Contabilidad gerencial. Asesores CECOF. Lima.
- Hernandez, R (2003). “Metodología de la investigación”, editorial: Mc Graw- Hill. México
- Mercedes, A. M. (2009). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema”. Tesis en opción al Grado de Máster.

Facultad Economía. Universidad Estatal de Bolívar. Ciudad de Riobamba. Colombia.

- Mesa, G. (2002). Medición de riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa. Lima, Perú.
- Murrugarra, E. y Ebentreich, A. (2010). Determinación de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencia de las Edpymes. Lima, Perú.
- Payrazaman, R. (2003). El crédito de microempresa en el Perú (1era edición). Lima: Universidad del Pacífico.
- Perú, Ley bancos 26702; Resolución S.B.S., 2009; Ley N° 13278.
- Perú, Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros, 2007; Ley No 26702; pag. 76 - 83
- Perú, Ley Orgánica de Superintendencia de Banca y Seguros; 06-05-2006, Ley N° 28755; pag. 56 - 65
- Perú. RESOLUCIÓN S.B.S. N° 3780. (2011). Reglamento de gestión de riesgo crediticio. Lima.
- Perú. Síntesis Regional Ancash. (2011). Súper Intendencia de Banca y Seguros. Información Financiera mensual.
- Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. (n.d). Obtenida el 17 de Octubre del 2013. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economía/tesish>
- Villacis, J. (2000). Guía práctica de administración y control para bancos y financieras. Ecuador, Quito: Industria Gráfica.

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

### “PLAN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A DE LA AGENCIA HUÁNUCO”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De que manera influye el plan de riesgos crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la agencia Huánuco-2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>*¿De que manera influye el cumplimiento de sus funciones del asesor de crédito en la morosidad de los clientes en Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?</p> <p>*¿De que manera influye el analista de riesgos en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?</p> <p>*¿De que manera influye las políticas y reglamento de créditos en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de agencia Huánuco-2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia del Plan de Riesgo Crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>*Determinar el nivel de influencia en el cumplimiento de las funciones del asesor de credito en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p>*Determinar la influencia del analista de riesgo en la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p>*Determinar la influencia de las políticas y reglamento de credito en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El plan de riesgo crediticio influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>*El cumplimiento de las funciones del asesor de credito influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p>*El desempeño del analista de riesgo influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p> <p>*Las políticas y reglamento de credito influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes de Caja rural de ahorro y credito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019.</p>	<p><b>V.I.</b> PLAN DE RIESGO CREDITICIO</p> <p><b>V.D.</b> MOROSIDAD DE LOS CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>

## ENCUESTA

Sírvase colocar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta.

La numeración corresponde a los siguientes criterios:

**1 = Pésimo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5 = Excelente**

N°	CRITERIOS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted realiza una eficiente y transparente evaluación del negocio de sus clientes?					
2	¿Cree Ud. Que los controles de riesgo afecta en la aprobación de su crédito?					
3	¿La información de las centrales de riesgo es importantes para acceder a un crédito?					
4	¿Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de créditos?					
5	¿Es necesario el área de control para minimizar el nivel de riesgo de los créditos?					
6	Usted cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de crédito para el otorgamiento de crédito.					
7	¿Cree Ud. Que las políticas de crédito están acordes a la realidad de sus clientes?					
8	¿Cree Ud. Que la capacidad de pago determina el monto que se le puede otorgar al cliente?					
9	¿Tiene o a tenido cliente moroso y la entidad lo responsabiliza de su cobro?					
10	¿La fecha del desembolso del crédito lo decide ud. Como representante de la entidad financiera?					