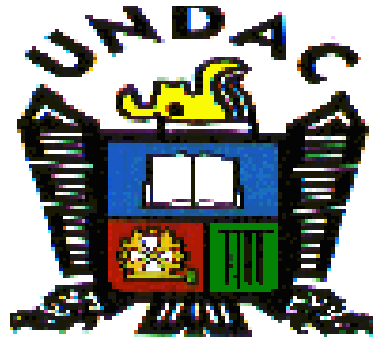


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**La administración de riesgos en las políticas de crédito y su
incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y
crédito, en la provincia de Pasco, año 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR: Bach. Tania Natali ESTRADA GUILLERMO
Bach. Ruth Noemí ROMUALDO ROBLES

ASESOR: Dr. Ladislao ESPINOZA GUADALUPE

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**La administración de riesgos en las políticas de crédito y su
incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y
crédito, en la provincia de Pasco, año 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros de jurado:

Dr. Melquiades Sindulfo HIDALGO MARTIN
Presidente del Jurado Calificador

Mg. Jesus Jhonny CANTA HILARIO
Miembro del Jurado Calificador

Mg. Inez VIZA PUCLLAS
Miembro del Jurado Calificado

DEDICATORIA

A mis padres y profesores de la carrera , mi equipo eterno y a quienes ofrezco todos mis logros.

A mi casa de estudios, la universidad Daniel Alcides Carrion, espero que este trabajo de investigacion aporte el granito de arena a las Cajas Municipales de Ahorro y Credito de nuestra Provincia, Departamento de Pasco.

Tania Natali Estrada Guillermo

A mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios ,ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

A mi esposo y a mi hija quienes han sido mi mayor motivación para lograr mis objetivos y poder llegar a ser un ejemplo para ellos

Ruth Noemi Romualdo Robles

RECONOCIMIENTO

Expresar nuestro profundo reconocimiento, a los distinguidos **profesores de la Escuela de Formación Profesional de Contabilidad** de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuyos conocimientos impartidos han orientado nuestra formación profesional.

Nuestro eterno agradecimiento y gratitud al asesor de tesis **Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe** y a los distinguidos miembros del jurado calificador: **Dr. Melquiades Sindulfo Hidalgo Martin**, **Mg Jesus Jhonny Canta Hilario** y **Mg Inez Viza Puellas**; por compartir sus experiencias y por los consejos recibidos para el desarrollo y culminación de la presente tesis.

RESUMEN

La presente Tesis, trata sobre la administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, en el año 2019.

Para la variable independiente y dependiente, se ha aplicado el cuestionario a ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco.

La presente es una investigación básica, no experimental cuantitativa, con diseño transversal – causal, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la Correlación de Pearson; sin embargo, como no evalúa la causalidad de las variables, se ha utilizado a su vez el modelo estadístico de Regresión Lineal, para estimar el efecto de la variable independiente (causa) a la variable dependiente (efecto). En ambos estadísticos y en las tres hipótesis específicas, el valor de P es menor de 0.05, por lo que el coeficiente es significativo. Siendo P menor de 0.05, se confirman la hipótesis alterna (Ha) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula (Ho). A su vez, nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente), ya que los resultados se acercaron a la unidad.

Conforme a lo expuesto, se ha llegado a la siguiente conclusión general:

En cuanto al objetivo general, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en las políticas de crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019. Las referidas cajas municipales no le dan importancia a la debida

implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito, para una adecuada identificación, valoración y manejo de la gestión de riesgos, para lograr una adecuada gestión crediticia.

Palabras claves: Administración de riesgos en las políticas de crédito, morosidad, administración de riesgos en la captación de clientes, administración de riesgos en la evaluación del crédito, administración de riesgos en la recuperación del crédito, tasa de morosidad.

ABSTRACT

This Thesis deals with risk management in credit policies and their incidence in late payment, in the municipal savings and loan banks, in the province of Pasco, in 2019.

For the independent and dependent variable, the questionnaire has been applied to one hundred six (106) officials and / or workers of the municipal savings and loan banks, in the province of Pasco, understanding of the department of Pasco.

This is a basic, non-experimental, quantitative investigation with a causal cross-sectional design, with a measurement level of interval or ratio variables. The statistic used to perform the hypothesis test is the Pearson Correlation; however, since it does not evaluate the causality of the variables, the Statistical Linear Regression model has also been used to estimate the effect of the independent variable (cause) on the dependent variable (effect). In both statistics and in the three specific hypotheses, the value of P is less than 0.05, so the coefficient is significant. Since P is less than 0.05, the alternative hypothesis (H_a), which is the study hypothesis, is confirmed, since there is significance and the null hypothesis (H_0) is rejected. In turn, it shows us that there is dependency between the independent and dependent variable (cause and effect, respectively), since the results were close to unity.

In accordance with the foregoing, the following general conclusion has been reached:

- Regarding the general objective, it is concluded that the inadequate implementation of risk management in credit policies affects the increase in the default rate in the municipal savings and credit institutions in the province of Pasco, year 2019. The aforementioned municipal savings banks do not give importance to the proper implementation of risk management in credit policies,

for an adequate identification, assessment and management of risk management, to achieve adequate credit management.

Key words: Risk management in credit policies, delinquency, risk management in customer acquisition, risk management in credit evaluation, risk management in credit recovery, delinquency rate.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación intitulado: **La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.** Con la finalidad de optar el título profesional de Contador Público.

El motivo de nuestra investigación es verificar la incidencia de la administración de riesgos en las políticas de crédito, en la morosidad crediticia, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

El crecimiento alcanzado por la economía peruana en la última década y el buen entorno de negocios han llevado a las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) a convertirse en los agentes económicos protagonistas del sector microfinanciero. Ello se debe a que las cajas municipales y en general el sistema microfinanciero, apoyan al Estado en la tarea de encarar el problemas sociales, tales como la generación de puestos de trabajo, la creación de riqueza, la distribución del poder económico, la promoción de la iniciativa y de la innovación. Se convierten, de esta manera, en uno de los factores más importantes en la disminución de la desigualdad económica social en el Perú.

Sea cual sea la naturaleza de una empresa, está expuesta a numerosos riesgos, principalmente la caja municipal de ahorro y crédito (CMAC), por la naturaleza de sus operaciones que son crediticias. Por eso es importante que cuenten con un plan de gestión de riesgos. La gestión eficaz de los riesgos debe estar basada en el tratamiento

y el control primero preventivo y, posteriormente, detectivo, de tal forma que se conozca en todo momento el nivel de control que se tiene en las cajas municipales y vincular la toma de decisiones y estrategias al perfil de riesgos determinado en un mapa de riesgo.

El trabajo desarrollado comprende cuatro capítulos, en el **Primer Capítulo**, hemos considerado la problemática de la investigación, la cual nos ha permitido identificar las principales limitaciones y la problemática respecto a la implementación del control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera, en las cajas municipales de ahorro y crédito en la provincia de Pasco, en el año 2019.; asimismo se plantean el problema general y específicos; se indican los objetivos de la investigación, para luego exponer los motivos que justifican su realización y su importancia; además las limitaciones que se han encontrado en el proceso de investigación.

En el **Segundo Capítulo**, hemos abordado el Marco Teórico, en el cual se han desarrollado los antecedentes de la investigación, y el estudio de la variable independiente: **Administración de riesgos en las políticas de crédito** y la variable dependiente: **Morosidad**.

En el **Tercer Capítulo**, se aprecia la Metodología, el cual considera: Tipo y nivel de investigación, método de la investigación, universo y muestra y la formulación de hipótesis, la identificación de variables e indicadores, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y finalmente el tratamiento estadístico.

En el **Cuarto Capítulo**, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, conteniendo cuadros y gráficos; así como también la contrastación de las hipótesis utilizando los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal y finalmente la discusión de los resultados.

INDICE

DEDICATORIA	i
RECONOCIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vii
INDICE	ix
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Identificación y determinación del problema	1
1.2 Delimitación de la investigación	4
1.3 Formulación del problema	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas específicos	4
1.4 Formulación de objetivos	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Justificación de la investigación	5
1.6 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de estudio	7
2.2 Bases teóricas – científicas	11
2.2.1 Riesgos	11
2.2.3 Morosidad	26
2.3 Definición de términos básicos	32
Elementos del análisis de crédito	33
Historial crediticio	33
¿Cómo se calcula la morosidad?	34
2.4 Formulación de hipótesis	37

2.5	Identificación de variables	38
2.6	Definición operacional de variables e indicadores	38
	CAPITULO III	39
	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	39
3.1	Tipo de investigación	39
3.2	Métodos de investigación	40
3.3	Diseño de investigación	40
3.4	Población y muestra	41
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
3.7	Tratamiento estadístico.	45
3.8	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	46
3.9	Orientación ética.	46
	CAPÍTULO IV	47
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1	Descripción del trabajo de campo	47
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos	48
4.3	Prueba de hipótesis	66
	4.3.1 Primera hipótesis	66
	4.3.2 Segunda hipótesis	69
	4.3.3 Tercera hipótesis	72
4.4	Discusión de resultados	75
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	82
	VI. BIBLIOGRAFÍA	84
	ANEXOS	87

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.01	RANKING DE CRÉDITOS DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITOS, PRIMER SEMESTRE 2019.	2
CUADRO 1.02	: RATIOS DE MOROSIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITOS – PRIMER SEMESTRE 2019.	3
CUADRO 3.1	POBLACION Y MUESTRA DE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO ,EN LA PROVINCIA DE PASCO.	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 4.1: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.I	48
GRAFICO 4.2: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.I.	49
GRAFICO 4.3 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.I.	50
GRAFICO 4. 4: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.I.	51
GRAFICO 4.5: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.I.	52
GRAFICO 4.6: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.I.	53
GRAFICO 4. 7: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.I.	54
GRAFICO 4. 8: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.I	55
GRAFICO 4.9: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.I.	56
GRAFICO 4. 10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.D.	57
GRAFICO 4. 11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.D.	58
GRAFICO 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.D	59
GRAFICO 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.D	60
GRAFICO 4. 14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.D	61
GRAFICO 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.D	62
GRAFICO 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.D	63
GRAFICO 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.D	64
GRAFICO 4.18 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.D.	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 4.1: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.I.	48
TABLA 4.2 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.I.	49
TABLA 4.3: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.I.	50
TABLA 4.4: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.I.	51
TABLA 4.5: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.	52
TABLA 4. 6: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.I	53
TABLA 4.7: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.I.	54
TABLA 4. 8: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.I.	55
TABLA 4. 9: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.I.	56
TABLA 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.D.	57
TABLA 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.D.	58
TABLA 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.D	59
TABLA 4. 13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.D	60
TABLA 4.14 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.D	61
TABLA 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.D	62
TABLA 4.16 :CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.D	63
TABLA 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.D.	64
TABLA 4.18 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.D.	65
TABLA 4.19: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON	66
TABLA 4.20: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	67
TABLA 4.21: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL	67

TABLA 4.22: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	67
TABLA 4.23: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON	69
TABLA 4.24: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2	70
TABLA 4.25: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL	70
TABLA 4.26: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2	70
TABLA 4.27: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON	72
TABLA 4.28: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECIFICO 3.	73
TABLA 4.29: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL	73
TABLA 4.30: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3	73

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación y determinación del problema

Las colocaciones del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito alcanzó, al cierre de junio de 2019, un incremento del 9.6%, respecto al mismo período del año anterior, alcanzando un saldo de S/ 22,222 millones, de los cuales el 97.4%, se coloca en moneda nacional y el resto en moneda extranjera, según información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Créditos

El crédito otorgado en el primer semestre del 2019 fue liderado por Caja Arequipa con el 21,98% del total, seguido por Caja Huancayo (18,22%), Caja Piura (16,88%), Caja Cusco (13,02) y Caja Sullana (9,82%) (Revista Gan@Más, 2019).

cuadro 1.01 **Ranking de Créditos de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos, Primer Semestre 2019.**

Ranking de Créditos de las Cajas Municipales

(Al 30 de Junio de 2019)

(En miles de soles)

Créditos Directos *

	Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	CMAC Arequipa	4,884,769	21.98	21.98
2	CMAC Huancayo	4,048,516	18.22	40.20
3	CMAC Piura	3,751,532	16.88	57.08
4	CMAC Cusco	2,893,736	13.02	70.10
5	CMAC Sullana	2,181,223	9.82	79.92
6	CMAC Trujillo	1,618,335	7.28	87.20
7	CMAC Ica	1,029,905	4.63	91.83
8	CMAC Tacna	831,911	3.74	95.58
9	CMAC Maynas	398,157	1.79	97.37
10	CMCP Lima	377,360	1.70	99.07
11	CMAC Paita	114,584	0.52	99.58
12	CMAC Del Santa	92,522	0.42	100.00

FUENTE: (Revista Gan@Más, 2019)

Morosidad

En cuanto a la morosidad de las cajas municipales, este indicador se incrementó a 6,77% a junio de 2019, respecto al mismo período del año anterior, según información de la SBS. Si se incluye a la Caja Metropolitana de Lima el indicador llegó a 7,03%. En este semestre la morosidad de la mayoría de cajas se incrementaron y pocas disminuyeron (Revista Gan@Más, 2019)

cuadro 1.02 : Ratios de Morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos – Primer Semestre 2019.

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal					
Al 30 de Junio de 2019					
Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS^{2/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	5.82	4.92	4.33	3.86	5.54
CMAC Cusco	4.86	4.35	4.02	3.77	4.72
CMAC Del Santa	23.13	21.92	21.40	20.70	23.33
CMAC Huancayo	4.39	3.74	3.13	2.88	3.69
CMAC Ica	6.40	5.42	4.73	4.40	5.60
CMAC Maynas	7.25	6.23	5.48	5.08	6.56
CMAC Paita	17.70	15.32	14.41	13.75	17.45
CMAC Piura	6.67	5.76	5.15	4.77	6.81
CMAC Sullana	17.04	15.25	14.38	13.72	16.65
CMAC Tacna	9.14	8.36	7.45	6.94	8.41
CMAC Trujillo	8.08	6.75	5.74	5.37	6.69
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	7.18	6.24	5.60	5.21	6.77
CMCP Lima	22.83	20.89	19.98	17.11	22.14
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	7.44	6.49	5.84	5.41	7.03

Nota: Información obtenida del Reporte N° 14, Créditos según días de incumplimiento.

^{1/} Morosidad acorde con estándares internacionales. Corresponde a la definición de créditos vencidos establecida en Basilea II.

^{2/} Un crédito se considera vencido cuando tiene más de 15 días de atraso para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas; más de 30 días para los créditos a pequeñas y microempresas; y en el caso de los créditos hipotecarios y de consumo, se considera vencida la cuota con más de 30 días de atraso y el saldo a partir de 90 días de atraso.

A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.

FUENTE: (Revista Gan@Más, 2019)

1.2 Delimitación de la investigación

Dimensión social. El cuestionario se aplicó a ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de las cajas de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco.

Dimensión espacial. El ámbito espacial de nuestro estudio, es la provincia de Pasco, ubicado en el departamento de Pasco.

Dimensión temporal. El período de estudio de la investigación comprendió el año 2019.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo la **administración de riesgos en las políticas de crédito**, incide en la **morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?
- ¿Cómo la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?
- ¿Cómo la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?

1.4 Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la **administración de riesgos en las políticas de crédito**, incide en la **morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- Determinar cómo la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- Determinar cómo la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

1.5 Justificación de la investigación

Fue conveniente realizar el presente trabajo de investigación, a fin de evaluar la incidencia de los riesgos en las políticas de crédito, en la morosidad en las cajas de ahorro y crédito, ubicados en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco, en el año 2019.

La importancia reside en evaluar adecuadamente los riesgos en las políticas de crédito, si estas políticas no están debidamente establecidas, el porcentaje de morosidad será alta; los porcentajes altos de morosidad tendrá incidencia negativa en los resultados de los estados financieros de las CMAC.

La realización del presente trabajo de investigación **va a beneficiar** a las CMAC, de la provincia de pasco, porque va a permitir mejorar su gestión de créditos, implementando adecuadas políticas de crédito ,a fin de disminuir los porcentajes de morosidad .

1.6 Limitaciones de la investigación

La principal limitación que se tuvo en la realización de la presente investigación, fue la falta de predisposición, de parte de algunos funcionarios y/o trabajadores de las cajas de ahorro y crédito, ubicados en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco, en brindar información mediante el cuestionario establecido en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Calloapaza Cañahuara, Carlos Alberto. (2017). *“El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. y su incidencia en los resultados de la gestión crediticia, en las agencias de Tacna período 2010 - 2014”*. Tesis para optar el grado de magister en administración y dirección de empresas, en la maestría en administración y dirección de empresas, Escuela de post grado, de la Universidad Privada de Tacna. Tacna – Perú.

Las principales conclusiones del trabajo de investigación son:

- “La evolución de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014 ha sido desfavorable ya que el saldo de la cartera atrasada ha tenido un crecimiento notorio, teniendo un crecimiento del 255% tomando como año base el 2010.

- La situación de las colocaciones de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014 no es positivo, ya que si tomamos en cuenta la conclusión anterior respecto al notorio crecimiento de la cartera atrasada observamos que este alto crecimiento no es coherente con el crecimiento de las colocaciones que en los periodos 2010-2014 ha disminuido en un 1.50%.
- El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A. (agencias de Tacna) en el periodo 2010-2014, según la comprobación estadística de la hipótesis general a un 95% de confianza ha incidido en los resultados de la gestión crediticia, ya que se comprueba un notorio deterioro de la cartera de créditos en los años de estudio, lo que se traduce en los resultados, específicamente en el ingreso financiero, margen financiero bruto y neto. En el margen financiero bruto, debido a que los ingresos financieros sólo se incrementaron en ese periodo en un 12.70%, siendo negativo en los últimos 2 años (2013, y 2014).
- La CMAC Tacna S.A. ha venido cumpliendo un rol importante en proporcionar acceso de los microempresarios al crédito, especialmente en las zonas rurales. No obstante, dicha entidad ha venido enfrentando un serio deterioro en la calidad de su cartera crediticia, traducido además en problemas de eficiencia y rentabilidad, ante el ingreso de otras entidades del sistema financiero especializadas o no en microcréditos a dicho segmento de mercado” (Calloapaza Cañahuara, 2017).

Cumpa Zavaleta, Jeankarlo Joseph. (2019). *“Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017”*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Facultad de

Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

Las principales conclusiones del trabajo de investigación son:

- “En relación a evaluar el cumplimiento de las políticas de créditos, se puede apreciar que si bien es cierto la financiera Mibanco cuenta con políticas de créditos bien definidas, estas no están siendo aplicadas de manera adecuada, donde se identificó el exceso de confianza de los asesores con los clientes recurrentes al momento de realizar su evaluación como: la no verificación del domicilio y/o negocio, no se actualizo las referencias, no se validó correctamente el tiempo de funcionamiento de la actividad económica, y la no entrega de las notificaciones de cobranza.
- Con relación al nivel de morosidad según el tipo de crédito, se determinó que el mayor nivel de morosidad se da en los créditos de consumo con una tasa del 1.55%, seguidamente de los créditos microempresa 1.39 %, luego los créditos pequeña empresa 1.06%, y por último los créditos hipotecarios en 0.13%, asimismo se determinó que durante casi todos los meses créditos consumo, siendo su pico más alto el mes de octubre con 1.73 %, siendo solo superado en los meses de Marzo 1.41% y Agosto 1.60% (créditos microempresa).
- En relación a la evolución de la tasa de morosidad, se puede observar que durante todo el año 2017, estuvimos por encima de la tasa de morosidad de Mibanco a nivel nacional, donde nuestra tasa de morosidad promedio fue de 4.13 % y se encontró por encima de la tasa de morosidad promedio de Mibanco a nivel nacional del 3.85%, donde estuvimos por encima de la tasa

de morosidad promedio de Mibanco a nivel nacional en 0.28 %, lo que nos indica que existió un relajamiento en la aplicación de nuestras políticas de créditos y a ello también se le suma el fenómeno del niño.

- Con relación a determinar la incidencia de las políticas de créditos en la morosidad, se pudo determinar que si existe una incidencia significativa de las políticas de créditos en la morosidad, por el grado de significación, donde $p(0.001) < 0.05$, entonces podemos afirmar la hipótesis que las Políticas de créditos tienen relación con las morosidad (incidencia significativa), también se determinó que las políticas de crédito inciden de manera positiva en la morosidad, disminuyendo la tasa morosa de Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017, a través del Coeficiente de correlación de Spearman -0.925 (signo - indica si una variable aumenta la otra disminuye)” (Cumpa Zavalete, 2019).

Pally Canaza, Ubaldo. (2016). *“El análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca período 2013 - 2014”*. Tesis para optar el título profesional de contador público, en la Escuela Profesional de Ciencias Contables, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú.

Las principales conclusiones del trabajo de investigación son:

- “La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo

y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

- Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado sectoristas de crédito, en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectoristas si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así los cumplimientos de las mismas llevarán a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.
- Como se pudo apreciar en los cuadros N° 12, 13, 14, 15 Y 16 los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones dentro de la agencia Juliaca, por lo tanto, se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones” (Pally Canaza, 2016).

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1 Riesgos

Para hablar de administración de riesgos es preciso primero intentar una definición de **RIESGO**.

Riesgo se define como la posibilidad de que las expectativas positivas para un sistema orientado al logro de objetivos no se realicen.

En esta definición se encuentran los tres elementos esenciales del riesgo, como son:

- La incertidumbre;
- Las consecuencias indeseadas para un sistema;
- El cambio en las circunstancias existentes. Si bien en algunas circunstancias el riesgo es totalmente inmanejable, por estar por completo fuera de nuestro control; es el hecho de que algo debe cambiar antes de que ocurra un desastre lo que hace posible la administración de riesgos, ya que de alguna manera es posible influenciar en aquellos factores que deben cambiar. Por ejemplo, nada podemos hacer para evitar que ocurra un terremoto, pero si podemos levantar construcciones más sólidas y seguras frente a la materialización de dicho fenómeno.

Según Peter Drucker, tratar de eliminar el riesgo en las empresas es algo inútil. El riesgo es algo inherente al hecho de comprometer recursos actuales en busca de resultados futuros. De hecho, el progreso económico se define como la habilidad de tomar riesgos.

La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.

El principal objetivo de la ciencia de la administración de riesgos debe ser el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los

recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizand o las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas.

Tipos de Riesgos

La palabra riesgo ha sido utilizada de manera indistinta para referirse a varias situaciones diferentes. Para efectos del proceso de administración de riesgos es preciso diferenciar el concepto de riesgo y su definición básica, del concepto de AMENAZA, la cual se entiende como la percepción que se tiene de un peligro.

Los riesgos se clasifican según los diversos criterios aplicables a cada situación.

Riesgo Subjetivo: Es la percepción particular que una persona posee sobre un riesgo. Puede tener o no relación directa con la verdadera probabilidad de ocurrencia. Dicha percepción puede verse afectada por factores como:

- La potencial severidad de sus consecuencias;
- El grado de conocimiento de la persona respecto al riesgo;
- La familiaridad con el riesgo
- Factores psicológicos que predisponen;
- El grado de aversión al riesgo.

Riesgo aceptable: Es el nivel de riesgo subjetivo que un individuo u organización están dispuestos a aceptar.

Riesgos puros: Son aquellos cuya materialización siempre representarán una pérdida, nunca una utilidad.

Riesgos especulativos: Pueden producir ganancias o pérdidas. La mayoría de los riesgos asumidos por las organizaciones son especulativos.

Los principios básicos de la administración de estos dos tipos de riesgos son esencialmente los mismos, pero las técnicas de administración de riesgos puros se han desarrollado en forma separada de las de administración de riesgos financieros y especulativos. Esto refleja la tendencia de muchas empresas que encuentran operacionalmente conveniente para la administración de cada tipo de riesgo su manejo por diferentes áreas. No obstante, la frontera entre los dos tipos de riesgos a veces no está claramente definida. Tal es el caso del riesgo político.

Riesgos estáticos: Son aquellos que siempre están presentes en un sistema ordenado. Los riesgos de rayo y otros fenómenos naturales son ejemplos de este tipo de riesgos; los cuales a su vez caen dentro de la categoría de riesgos puros.

Riesgos dinámicos: Son aquellos que cambian y se transforman al ritmo que cambia el sistema mismo. Los cambios económicos, políticos, sociales, legales, tecnológicos y ambientales pueden crear nuevos riesgos o modificar los existentes. Los riesgos dinámicos usualmente son también especulativos, pero incluyen además una categoría especial de riesgos puros: los riesgos de responsabilidad, los cuales dependen enteramente del desarrollo de la legislación.

Riesgos fundamentales: Son aquellos que pueden afectar a la totalidad o a la mayor parte de una sociedad, como son los desastres naturales o factores económicos o políticos de amplio espectro, como las guerras o la recesión. Las organizaciones usualmente tienen poco control sobre este tipo de riesgos y su administración se concentra en reducir sus efectos.

Riesgos particulares: Son aquellos que de manera directa pueden afectar a una organización, los cuales pueden ser controlables en alguna medida.

De acuerdo con el tipo de amenaza que puede materializarse, se tiene la siguiente clasificación:

- **Riesgos físicos:** incluyen las lesiones o muerte de personas y todas las formas de pérdida o daño de propiedades. Las causas de pérdidas físicas son usualmente el resultado de la materialización de peligros comunes, como incendio, explosión, terremoto, colisión, contaminación, rayo. Etc.; pero también puede ser el resultado del incendio intencional, robo, actos mal intencionados o daños causados por error humano.—
- **Riesgos de responsabilidad:** Los riesgos de responsabilidad pueden provenir de reclamaciones de los empleados, de los clientes o proveedores y del público en general. Si bien dichas reclamaciones pueden resultar de factores mencionados en la clasificación anterior, también pueden relacionarse con los productos o servicios que presta la empresa, los efectos de la responsabilidad contractual con los clientes, proveedores u otros y el efecto de regulaciones nacionales o internacionales. —

- **Riesgos de interrupción de negocios:** Fenómenos de esta naturaleza suelen seguir a la materialización de los riesgos físicos de responsabilidad antes descritos. Aquí es necesario considerar el efecto de potenciales pérdidas debido a factores externos, tales como falta de suministros, dependencia de sistemas electrónicos, especialmente en operaciones altamente sistematizadas; además de las interrupciones forzadas por decisiones de tipo legal (por ejemplo, debido a la contaminación). Otra causa de interrupción de negocios podría ser la pérdida de mercado.
- **Riesgos sociales:** El efecto de los cambios sociales es una amenaza creciente para las organizaciones. Esta categoría incluye los cambios en los hábitos de consumo, el desempleo, la recesión, el vandalismo y todas las manifestaciones de fraude.
- **Riesgos políticos:** Los cambios bruscos en las políticas gubernamentales, las nuevas legislaciones, las decisiones proteccionistas, los efectos de la inflación, los cambios bruscos en la política monetaria, la imposición de nuevos aranceles de importación y en general, todo cambio en las reglas de juego del sector.
- **Riesgos ambientales:** La identificación de los riesgos ambientales implica el reconocimiento de cambios en el medio ambiente con cierta anticipación. Deberán considerarse los efectos del clima, el agotamiento de los recursos, la necesidad de elegir fuentes alternativas de energéticos y la posible necesidad de un cambio en la tecnología.

- **Riesgos de administración:** Una administración deficiente puede tener un efecto catastrófico en las organizaciones, aunque su costo muchas veces permanezca oculto hasta que los resultados de una pobre administración se hacen evidentes en los resultados generales de la organización. Una administración inadecuada se traducirá en desperdicios, mala planeación, fallas en almacenamiento, errores en la selección y políticas de personal, etc. Una planeación inadecuada puede determinar la imposibilidad de la empresa para mantenerse al día con los cambios tecnológicos y administrativos y un errado desarrollo de nuevos productos, servicios y alternativas, lo cual puede determinar una irremediable pérdida de mercado.

Alcances del proceso de administración de riesgos

La mayoría de los riesgos descritos anteriormente pueden ser identificados y administrados. Puede decirse que los riesgos físicos, de responsabilidad, de interrupción de negocios y administrativos pueden ser directamente manejados por una organización. Los riesgos sociales, políticos y ambientales rara vez pueden ser manejados desde el interior de una empresa. Sin embargo, si es posible identificar y anticipar las consecuencias de estos riesgos y tomar algunos cursos de acción para reducir la Vulnerabilidad de la organización en sus áreas más sensibles.

Antes de considerar métodos de identificación de riesgos en gran detalle, es de utilidad definir los propósitos básicos de dicho proceso:

1. Obtener información acerca de los tipos de pérdidas que se pueden presentar en una organización;
2. Comprender de manera cabal la filosofía de la empresa.

Mucho se ha discutido acerca de las dificultades de orden práctico que presentan los procesos de administración de riesgos. Esta dificultad se incrementa de manera notable por la necesidad de enmarcar esta actividad dentro de los límites de la relación aceptable costo/beneficio y la aceptación de los métodos de administración por parte de la alta gerencia y de los diferentes procesos. Si bien para efectos prácticos nos referiremos a la identificación, medida y administración de riesgos como tres actividades separadas, en realidad resulta muy difícil separarlas.

La mayoría de las técnicas usadas en administración de riesgos han sido adaptadas de otras áreas de la actividad industrial y comercial. Lo que resulta nuevo acerca del concepto de administración de riesgos es el uso integrado de las técnicas disponibles para identificar, medir y administrar los riesgos.

Un proceso típico de administración de riesgos consta de los siguientes pasos:

1. **Identificación:** es el reconocimiento de las principales amenazas que se ciernen sobre una organización. Algunas de estas amenazas pueden ser obvias, en tanto que otras pueden permanecer ocultas o no ser fácilmente reconocibles.
2. Habiendo identificado las principales amenazas, el siguiente paso consiste en **cuantificarlas**. Por cuantificación se entiende el proceso

de establecer qué tan seria es la amenaza, en términos de frecuencia y severidad.

3. Después de terminado el proceso de cuantificación, el siguiente paso es el de preparar un **plan para el manejo económico de los riesgos**. Ello puede incluir la determinación del mejor camino a tomar ante un riesgo: su eliminación o bien su administración. Si se decide administrarlo, deberán prepararse las siguientes estrategias:

Prevención: Orientada a reducir la probabilidad de ocurrencia de un evento indeseado. Ejemplos: manuales de procedimiento, políticas empresariales, capacitación.

Protección: Es el conjunto de acciones, elementos y equipos destinados a reducir las consecuencias de la materialización de un riesgo, tales como extintores, hidrantes, fosos de seguridad, rociadores automáticos.

Control: Son las acciones de combate del evento en su más temprana manifestación, tales como las brigadas de bomberos, los comités de crisis, etc.

Atención: Son aquellas acciones orientadas a recuperar los recursos afectados por un evento, con el fin de reducir las consecuencias; tales como planes de evacuación, primeros auxilios, remplazo de personal indispensable, etc.

Transferencia: Existen dos maneras de transferencia. La transferencia del riesgo, por ejemplo, cuando se contrata el transporte de dinero y valores con una firma especializada; o cuando se transfiere el efecto económico de la materialización de un evento, como en el caso de la

contratación de seguros. En la primera forma de transferencia, el riesgo queda a cargo de un tercero; en la segunda forma, se transfiere el efecto económico, pero la responsabilidad de administrar el riesgo físico continúa en cabeza de la organización.

Podemos describir la administración de riesgos como un método formal de planeación. Como tal es similar a una cantidad de otras técnicas de administración, incluyendo la administración por procesos, el control presupuestal y el análisis de rutas críticas. La administración de riesgos es el complemento de estas técnicas y a su vez puede servirse de ellas. Por ejemplo, los objetivos definidos en la administración por procesos pueden incluir elementos de administración de riesgos (Morales, 2016).

2.2.2 Políticas de crédito.

Calderón (2010), define a las políticas de créditos de la siguiente manera:

Es toda aquella pauta que suele utilizar toda gerencia financiera de una institución, con el único fin de poder hacer factible el pago en un tiempo establecido a un cliente definido. Ésta determina el tipo de crédito y las condiciones del crédito (párr. 1).

Para Del Valle (s.f.) en su libro: “charapita”: las políticas de crédito tienen la siguiente definición:

Las políticas de crédito son pasos a seguir en circunstancias repetitivas, todo esto con el fin de lograr los objetivos establecidos por la institución. Éstas son normas que guían paso a paso cómo deben ser aplicadas, con lo cual se lograrán las metas trazadas. En conclusión, éstas políticas son

orientaciones, consideraciones, pautas globales a seguir con respecto a los problemas diarios que puedan surgir dentro de una entidad (p. 37).

Importancia.

Del Valle (s.f.) menciona la importancia de las políticas de crédito en una empresa, las cuales son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- Permiten delegar autoridad.
- El personal, toma decisiones de acuerdo a su criterio y de acuerdo a las circunstancias.
- Permite alcanzar las metas trazadas.
- Minimizan el número de interrogantes que pueda hacer el personal a sus superiores al igual que el tiempo.
- Existe flexibilidad en cuanto a la toma de decisiones en determinadas circunstancias.
- Sirven como guía de actuación en determinadas situaciones.
- Permiten al nuevo personal acoplarse más fácilmente en el desarrollo de sus operaciones (p. 38).

Clases de políticas de crédito

Beaufond (2005), describe tres tipos de políticas de crédito:

Políticas restrictivas. Éste tipo de políticas por lo general concede créditos en tiempos cortos, aplican políticas estrictas, además sus cobranzas tienden a ser muy agresivas. Éstas ayudan a minimizar los créditos en situación dudosa. Al mismo tiempo éstas políticas traen como consecuencias la disminución de las ventas y de la utilidad, en éste tipo de políticas las inversiones son mucho más bajas (párr. 1).

Políticas liberales. Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades (párr. 2).

Políticas racionales. Deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa (párr. 3).

Consideraciones para establecer política de crédito

El comercio es por el solo una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto, para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los agentes de orden interno y externo (Créditos y Cobranzas, 2010).

a) Agentes de orden interno.

Las circunstancias económicas y solidez financiera que actualmente está viviendo el país en el momento en el que éstas políticas deben ser establecidas, innovadas o cambiadas (párr. 4).

Las condiciones de los mercados, en donde se puede saber la postura, particularidad y manipulación del mercado, proceder de los

competidores, naturaleza de los proveedores, condición de los clientes, etc. (párr. 5).

b) Agentes de orden externo

Metas a alcanzar; que nos permitan ingresar en el mercado, incorporar productos nuevos, atraer nuevos prospectos, conservar el nivel de fabricación, etc. (párr. 6).

La utilidad; cada vez que ésta se incremente, se incrementará también los montos de cobro (párr.7).

El nivel de eficiencia y adecuado capital de trabajo para poder subvencionar las ventas a plazo determinados (párr. 8).

Condición de financiamiento de la entidad; para no conservar un nivel alto de inversión en las cuentas por cobrar, si en caso el capital de la entidad no adecuado (párr. 9).

La habilidad y compromiso de la práctica financiera; las cuales caerán en las personas encargadas de mantener y salvaguardar el flujo de fondos de la entidad (párr. 10).

Diseño de política de créditos

Las políticas de crédito que son las guías o pautas a seguir en cuanto a cómo se deben otorgar un crédito y del mismo modo, el cómo hacer las cobranzas, es una labor sistemática, la cual sigue el orden siguiente y que obligatoriamente debe figurar en un documento, ya que esto hará que todas las personas involucradas puedan realizar mejor su labor (“Créditos y Cobranzas”, 2010, párr. 13).

A continuación, se señalan dichas secuencias:

- Conocer las metas a alcanzar.
- Pautas previas o esbozo de lo que vendrán a ser éstas políticas.
- Debate y repaso de las pautas con el personal de las áreas interesadas (contabilidad, caja, créditos, finanzas, legal, etc.)
- Escritura concluyente de éstas políticas.
- Aceptación por parte de la Gerencia de la entidad.
- Divulgación en la entidad de la aprobación de las políticas de crédito entre todo el personal responsable de su uso.
- Aplicación de las políticas de crédito que fueron aprobadas y divulgadas.
- Verificar los efectos para saber si éstas políticas aportan o ayudan a la realización de las metas o de lo contrario implantar medidas de corrección si fuese el caso.

Tipos de créditos

Los créditos se clasifican en ocho tipos de crédito tomando en consideración los siguientes criterios: nivel de ventas anuales del deudor, nivel de endeudamiento en el sistema financiero (SF) y destino del crédito.

- **Créditos Corporativos:** Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de

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

- **Créditos a Grandes Empresas:** Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.
- **Créditos a Medianas Empresas:** Créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas. Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho es no mayor a S/ 20 mil en los últimos seis meses.
- **Créditos de Consumo:** Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.
- **Créditos Hipotecarios para Vivienda:** Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados

con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca futuros, bienes en proceso de independización o inscripción endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas.

- **Créditos a Pequeñas Empresas:** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas.
- **Créditos a Microempresas.** Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada (Cumpa Zavalete, 2019).

2.2.3 Morosidad

Según el diccionario de la Real Academia Española, el concepto “demora” se define como “falta de actividad o puntualidad”, “lentitud”.

En términos financieros se puede decir que de la palabra “demora”, deriva mora y morosidad, ya que es la situación final a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios y acordados tanto en tiempo como en forma.

Rosenberg, citado por Murillo & Huamán (2012), define a la morosidad 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.

La mora crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y mala administración.

Wicijowski y Rodríguez (2008), citados por Murillo y Huamán (2012), consideran que “la mora, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengo de interés moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro”.

Entonces valiéndose del contexto anterior se debe entender a la morosidad como algo diferente del impago o fallido. Aunque, en ocasiones la morosidad deviene en insolvencia, no siempre tiene que ser así. La preocupación de la entidad será limitar la morosidad hasta niveles aceptables, es decir, niveles en los cuales la entidad no sufra pérdidas excesivas.

Determinantes de la morosidad

Según Murillo y Huamán (2012), la morosidad se puede generar en las etapas o circunstancias siguientes:

- Mora causada por errores en la organización - Mora causada en el proceso de evaluación.
- Mora causada en el proceso de recuperación del crédito.

a) Mora causada por errores en la organización

Alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada:

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo, con la idea de obtener mejores resultados inmediatos, obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo que conlleva a cometer errores en el proceso crediticio.
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, puede ser por vínculos laborales (relaciones familiares y de amistad).
- Desconocimiento de características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones bancarias que no conocen las necesidades del microempresario.
- Falta de programas de capacitación y entretenimiento, de su personal.

b) Mora causada en el proceso de evaluación

La deficiente evaluación y aprobación de créditos se debe a:

- Considerar sólo aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Baja calidad de la garantía.
- Factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario.
- Poca habilidad o experiencia del analista para recopilar y analizar la información.
- Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante.
- Información incompleta o falsa al cliente.
- Falta de ética del personal.

c) Mora causada en proceso de recuperación del crédito por falta de información oportuna, sobre el estado de los créditos.

- Deficiente control sobre aplicación de acciones de cobranza.
- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos.
- Falta de disciplina para cumplir normas, de seguimiento y recuperación de crédito.
- Amistad o familiaridad con los clientes morosos, no se realiza presión para recuperar el crédito.
- Poca responsabilidad, negligencia o dejadez, para realizar el seguimiento y cobro.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.

Indicadores de morosidad o de calidad de cartera

No existe unanimidad sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. Los más usados son: cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Aguilar G. (2004).

La cartera atrasada o morosa, está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

La cartera de alto riesgo, es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

La cartera pesada, presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes.

Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

Los indicadores de calidad de la cartera no están exentos de problemas. Como señala Aguilar G. (2004): “Dado que el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, reestructuradas, así como las clasificaciones de créditos de las entidades financieras, se basan en criterios netamente contables y regulatorios (debido a que no existen mecanismos de registro a valores de mercado), la confiabilidad y exactitud de estas cifras estará

en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera”.

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es el de cartera atrasada, comúnmente llamado tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenida de la información contable de los bancos y además porque ésta es información de dominio público.

Clasificación del deudor de la cartera de créditos (pequeñas y micro empresas)

Según el “Manual General de Créditos” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario (2010), considera las siguientes categorías de deudores:

- **Categoría Normal.** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a los convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios.
- **Categoría con problemas potenciales.** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendarios.
- **Categoría deficiente.** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendarios.
- **Categoría dudosa.** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios.

- **Categoría pérdida.** Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendarios (Cumpa Zavalete, 2019).

2.3 Definición de términos básicos

Captación de clientes. El principal y más importante activo de nuestra empresa es nuestra cartera de clientes. Una empresa carece de razón de ser si no es por sus clientes.

Para conseguir a los clientes y fidelizarlos es necesario conocerlos bien, identificar sus necesidades y satisfacerlas con una oferta personalizada.

La captación de clientes no consiste en obtener una transacción comercial. Para captar a nuestros clientes es necesario establecer un vínculo, una relación duradera en el tiempo que permita que esa transacción se repita en el tiempo.

Una vez que se ha analizado el mercado y segmentado a nuestros clientes potenciales, hay que establecer unos objetivos y un plan de acción a seguir (Pymes y Autónomos, s.f.).

Evaluación del crédito. El análisis de crédito (credit anaysis) es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.

Este tipo de análisis es clave para las instituciones financieras. Solo al utilizar la metodología adecuada, se garantiza que el negocio del banco sea sostenible.

De otro modo, si la entidad financiera extendiera masivamente créditos a sujetos de alto riesgo, podrían elevarse los índices de morosidad. En consecuencia, la institución podría llegar incluso a quebrar.

Elementos del análisis de crédito

Existen varios elementos a considerar en el análisis de crédito. Entre ellos, destacan:

- Estados de cuenta: Son los registros de los últimos movimientos del solicitante en su(s) cuenta(s) bancaria(s), tanto entradas como salidas de dinero.
- Comprobantes de ingresos: Se suelen pedir documentos recientes (boletas de pago, recibos por honorarios, etc.) que demuestren que el usuario ha recibido ingresos, por ejemplo, en los últimos tres meses.
- Aval: El prestamista normalmente pide la declaración y la información financiera de una tercera persona que se comprometa a reintegrar el crédito en caso el solicitante no lo haga.
- Garantía: Es un bien confiscable por parte del acreedor en caso de impago. Por ejemplo, para los créditos hipotecarios, la garantía es el mismo bien inmueble. Si el cliente no cancela las cuotas pactadas, el banco toma posesión de la vivienda.

Historial crediticio

El historial crediticio consigna el comportamiento previo de la persona como deudor(a). Por ello, es una parte fundamental del análisis de crédito.

La entidad prestadora recurre a información de las centrales de riesgo, instituciones que reúnen datos de todo el sistema financiero. De esta forma, se puede verificar si el solicitante tiene algún atraso en la devolución de un préstamo.

Cuanto mejor haya sido la conducta del deudor, este podrá acceder a mejores condiciones crediticias: Menores tipos de interés, montos más grandes de préstamos, servicios más personalizados, entre otros.

Sin embargo, vale aclarar que no solo se analiza el pasado del solicitante, sino su potencial para generar mayores ingresos en el futuro. Esto es clave, por ejemplo, para los créditos dirigidos a estudiantes (ECONOMIPEDIA, s.f.).

Morosidad. Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

¿Cómo se calcula la morosidad?

Es general, la morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o personas individuales.

Esta tasa se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, esto es, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo. Mientras que la morosidad tan sólo significa demora en la asunción de obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos que se han depreciado su valor y no existe posibilidad de asumir la deuda, ya sea por quiebra o negligencia.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Para proteger el mercado y las transacciones de situaciones de morosidad, existen registros públicos en los cuales se incluyen a individuos que cuentan con la condición formal de morosos, con el fin de negarles financiación y transacciones y no extender así los impagos (ECONOMIPEDIA, s.f.).

Recuperación del crédito. La palabra crédito deriva de creer. En materia comercial, podemos decir que un crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona.

El crédito permite tomar dinero de mañana prestado para obtener algo hoy. En concreto, al usar un crédito está prometiendo que cancelará su deuda.

Asimismo, los créditos tienen un riesgo de no poder cobrarse/pagarse, según de dónde se los mire. El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos.

Existen paralelamente, factores internos, que dependen de la administración propia de cada empresa; y factores externos, como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, entre otros.

Dado que existen riesgos de incobrabilidad, aparece la cobranza como proceso “cancelatorio” de los créditos (LA ECONOMÍA, s.f.).

Riesgo. Es un término proveniente del italiano, idioma que, a su vez, lo adoptó de una palabra del árabe clásico que podría traducirse como “lo que depara la providencia”. El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño. La noción de riesgo suele utilizarse como sinónimo de peligro (Definición.de, s.f.)

Riesgo financiero. El riesgo hace referencia a la inminencia, la cercanía o la proximidad de un eventual daño. El concepto se asocia a la posibilidad, por lo tanto, de que un daño se concrete. Financiero, por su parte, es aquello relacionado con las finanzas (la hacienda pública, los caudales o los bienes).

La noción de riesgo financiero refiere a las chances de que el resultado de una operación vinculada a las finanzas no sea el previsto. A mayor riesgo financiero, mayores posibilidades de que el resultado sea diferente al esperado (Definición.de, s.f.).

2.4 **Formulación de hipótesis**

2.4.1 Hipótesis general

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en las políticas de crédito**, incide en el incremento de la tasa de **morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

2.5 Identificación de variables

Variable independiente (V.I.)

Variable dependiente (V.D.)

V.I. Causa:	Administración de riesgos en las políticas de crédito.
V.D. Efecto:	Morosidad.

2.6 Definición operacional de variables e indicadores

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES
X: Administración de riesgos en las políticas de crédito. (Variable independiente)	X ₁ Administración de riesgos en la captación de clientes.
	X ₂ Administración de riesgos en la evaluación del crédito.
	X ₃ Administración de riesgos en la recuperación del crédito.
Y: Morosidad. (Variable dependiente)	Y ₁ Tasa de morosidad.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es **aplicada**, la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la **investigación** básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (Lozada, 2019).

3.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación es explicativo, en la medida que se ha establecido las variables independientes y dependientes y se tienen que explicar su relación causal.

3.2 Métodos de investigación

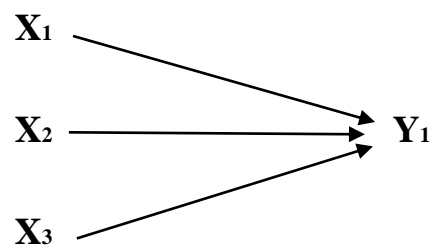
La presente es una investigación no experimental cuantitativa.

La investigación no experimental cuantitativa, se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es transeccional o transversal: causal.

El esquema es el siguiente:



X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

El diseño transversal correlacional - causal, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población está compuesta por ciento cuarenta y cinco (145) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco.

3.4.2 Muestra

En cuanto a la población de ciento cuarenta y cinco (145) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, la fórmula empleada para determinar el número de sujetos informantes que constituyen la muestra, a partir de la cual se hizo la inferencia, es la siguiente:

$$n = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + p(1-p) Z^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96).

P= Proporción de éxito (50% = 0.5)

E= Máximo error permisible = 0.05 (5%)

N= Tamaño de la población.

Se ha obtenido ciento seis (**106**) informantes de la población de los funcionarios y/o trabajadores de las CMAC de la provincia de Pasco.

De la muestra establecida, luego se ha aplicado el **muestreo estratificado**, que es una técnica de muestreo probabilístico, por cuanto se ha dividido la población por CMAC. Luego se seleccionó aleatoriamente a los sujetos

finales de los diferentes estratos (CMAC) en forma proporcional, según el cuadro que se presenta a continuación:

cuadro 3.1 Poblacion y Muestra de Los Funcionarios Y/O Trabajadores de las Cajas Municipales de Ahorro Y Credito ,en la Provincia de Pasco.

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFLJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población	145	
Tamaño de la muestra	106	(Obtenida con la fórmula)
Número de estratos considerados	6	
A fijación simple: elegir de cada estrato	17.7	sujetos

NUMERO ESTRATO	IDENTIFICACION DE ESTRATOS DISTRITOS DE LA PROVINCIA DE PASCO	N° SUJETOS EN EL ESTRATO	PROPORCIÓN	MUESTRA DEL ESTRATO
1	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A.	22	15.17%	16
2	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.	25	17.24%	18
3	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.	28	19.31%	20
4	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.	30	20.69%	23
5	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.	21	14.48%	15
6	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A.	19	13.10%	14
TOTAL POBLACIÓN Y MUESTRA		145	100.00%	106

FUENTE: Elaboración propia con datos de las CMAC.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Encuesta y análisis documental.

Matriz de consistencias en la construcción de instrumentos de la investigación.

No.	Nombre del Instrumento	Informantes	Aspectos a informar
01	Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> Ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de las CMAC, de la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco. 	<ul style="list-style-type: none"> Variables de estudio.
02	Guía análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> Información bibliográfica y electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> Variables de estudio

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se tabulará la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional Excel y SPSS versión 25.

Para el análisis de los resultados, se utilizará el estadístico de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis:

Entre las pruebas estadísticas no paramétricas más utilizadas es la Chi cuadrada, es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación de variables cualitativas categóricas; la prueba Chi cuadrada no considera las relaciones causales (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para una investigación cuantitativa, con diseño transversal – **causal**, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, **como en este caso** el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la **Correlación de Pearson**, sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente; la noción de causa-efecto (independiente-dependiente), es posible establecerla teóricamente. Por lo tanto, la prueba estadística adecuada para el presente trabajo de investigación viene a ser la Regresión Lineal, que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra; está asociado con el coeficiente r de Pearson, se utiliza cuando las hipótesis son causales, nivel de medición de las variables: intervalos o razón (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para contrastar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula (contrario a la hipótesis de estudio): H_0 .
- b) Formular la hipótesis alternante (hipótesis de estudio): H_a .
- c) Fijar el nivel de significancia: 95% confianza ($p= 0.05$).

- d) Prueba estadística Correlación de Pearson (con el software SPSS).

Fórmula para datos no agrupados:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

r = Coeficiente producto-momento de correlación lineal

$$x = X - \bar{X}; \quad y = Y - \bar{Y}$$

- e) Prueba estadística Regresión Lineal (con el software SPSS).

- f) Toma de decisiones.

El coeficiente de r de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00; donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”; o “a menor X, mayor Y”).

Si el coeficiente es + 1.00= correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

-0.90= Correlación negativa muy fuerte.

-0.75= Correlación negativa considerable.

-0.50= Correlación negativa media.

-0.25= Correlación negativa débil.

-0.10= Correlación negativa muy débil.

0.00= No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10= Correlación positiva muy débil.

+0.25= Correlación positiva débil.

+0.50= Correlación positiva media.

+0.75= Correlación positiva considerable.

+0.90= Correlación positiva muy fuerte.

+1.00= Correlación positiva perfecta.

Tanto para la Correlación de Pearson y Regresión Lineal se toma en cuenta lo siguiente:

Si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Si P es menor del valor 0.05 se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio), por cuanto hay significancia.

Si P es mayor del valor 0.05 se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

H_0 : Las filas y las columnas son independientes.

H_a : Hay una dependencia entre filas y columnas de las tablas (en caso se confirme la hipótesis alterna) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.7 Tratamiento estadístico.

Se utilizó el software SPSS Versión 25 y los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

3.8 Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Por ser una investigación cuantitativa, se ha seleccionado la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Antes de aplicar el cuestionario para verificar su confiabilidad, se analizó con la prueba de fiabilidad de alfa Cronbach, con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 25.

3.9 Orientación ética.

Se ha tomado en cuenta el Código de Ética para la investigación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, habiendo actuado con **honestidad intelectual**, al respetar la autoría en las fuentes de información consultadas o utilizadas en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

Se aplicó el cuestionario a ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de seis (06) cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Pasco, en el departamento de Pasco.

En la mayoría de casos hubo una buena predisposición por responder las preguntas del instrumento.

El cuestionario tiene nueve (9) preguntas respecto a la variable independiente y nueve (9) preguntas sobre la variable dependiente.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO – VI

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES

Grafico 4.1: Cuestionario Pregunta N° 01 - V.I

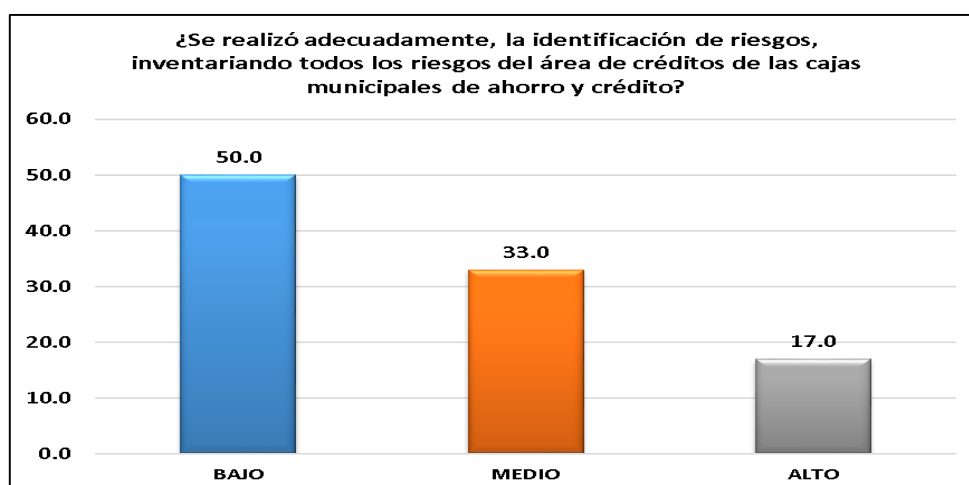


Tabla 4.1: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.

1 – VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	53	50.0
MEDIO (Medianamente)	35	33.0
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 50,0% de los encuestados afirman, que no se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos, inventariando todos los riesgos del área de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito; un 33,0% consideran medianamente y un 17,0 % afirman que sí

Grafico 4.2: Cuestionario Pregunta N° 02 - V.I.

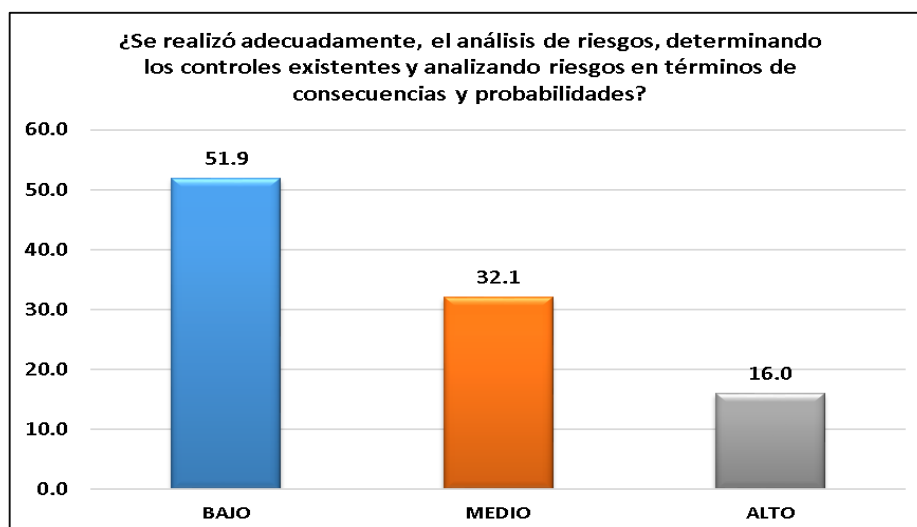


Tabla 4.2 : Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.

2 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	34	32.1
ALTO (Si adecuadamente)	17	16.0
TOTAL	106	100

El gráfico muestra que el 51,9% de los encuestados aseveran, que no se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos, determinando los controles existentes y analizando riesgos en términos de consecuencias y probabilidades; un 32,1% consideran medianamente y un 16,0% estiman que sí.

GRAFICO 4.3 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.I.

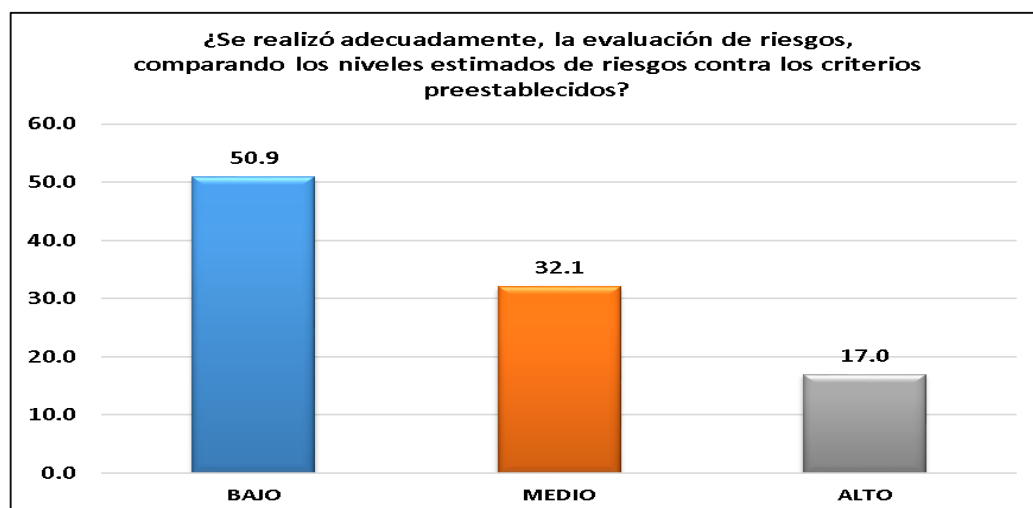


TABLA 4.3: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.I.

3 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	34	32.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

Los resultados de la muestra aseveran que el 50,9% de los encuestados indican, que no se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos, comparando los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos; un 32,1% consideran medianamente y un 17,0% estiman que sí.

Grafico 4. 4: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.I.

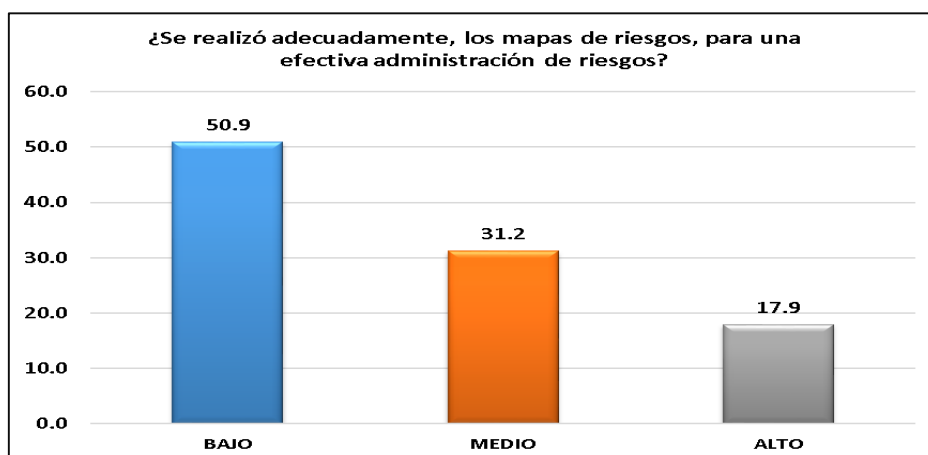


TABLA 4.4: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.I.

4 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	33	31.2
ALTO (Si adecuadamente)	19	17.9
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, los mapas de riesgos, para una efectiva administración de riesgos? un 50,9 % de los encuestados lo niegan; el 31,2 % consideran en forma mediana y un 17,9 % lo afirman.

GRAFICO 4.5: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.I.

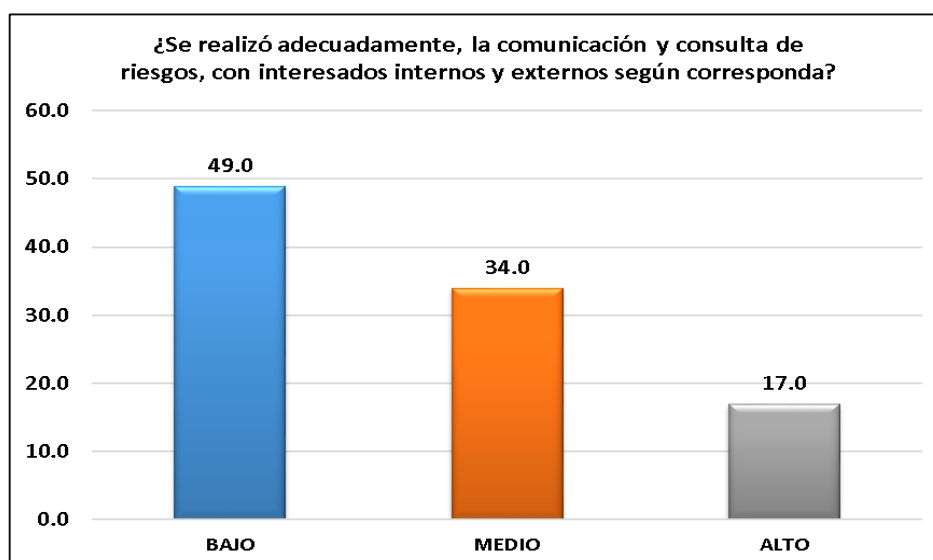


TABLA 4.5: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.

5 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	52	49.0
MEDIO (Medianamente)	36	34.0
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, la comunicación y consulta de riesgos, con interesados internos y externos según corresponda? un 49,0 % de los encuestados lo niegan; el 34,0 % consideran en forma mediana y un 17,0 % lo afirman.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO – VI

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

GRAFICO 4.6: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.I.

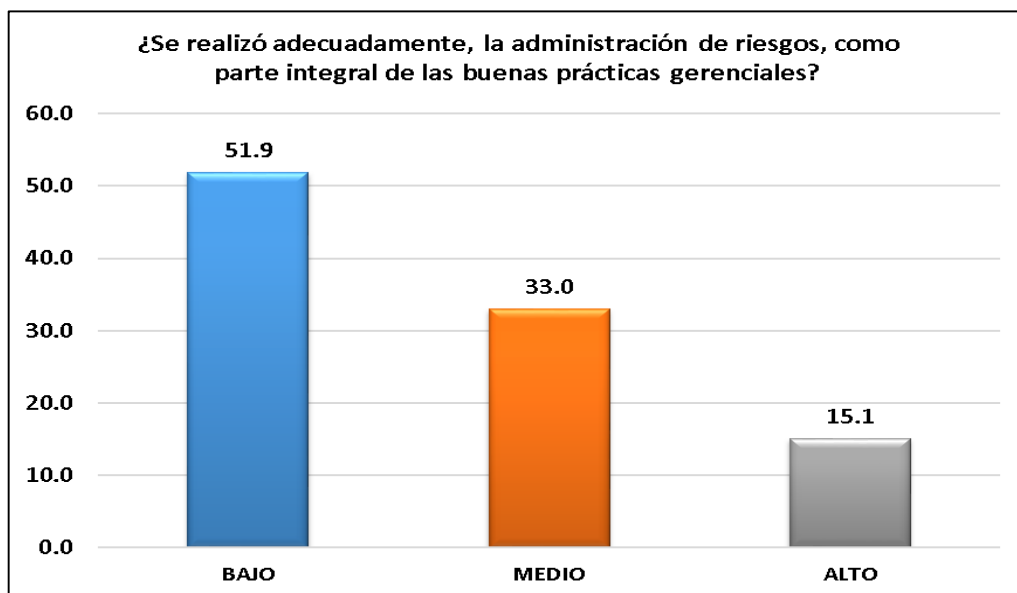


TABLA 4. 6: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.I

6 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	35	33.0
ALTO (Si adecuadamente)	16	15.1
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, la administración de riesgos, como parte integral de las buenas prácticas gerenciales? un 51,9 % de los encuestados lo niegan; el 33,0 % consideran en forma mediana y un 15,1 % lo afirman.

GRAFICO 4. 7: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.I.

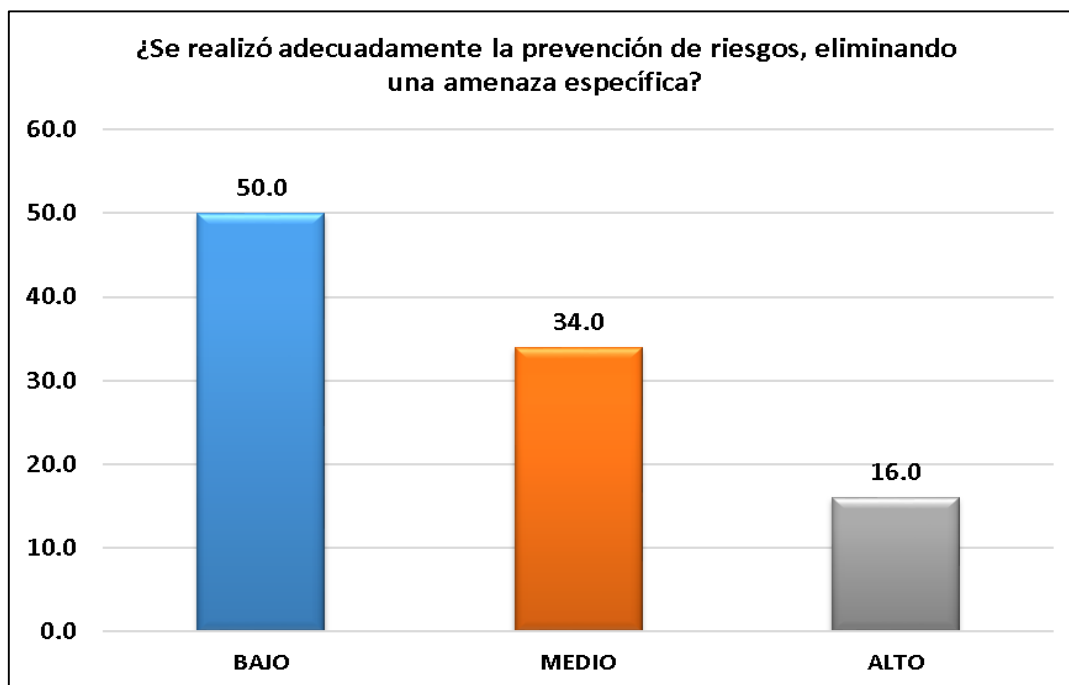


TABLA 4.7: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.I.

7 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	53	50.0
MEDIO (Medianamente)	36	34.0
ALTO (Si adecuadamente)	17	16.0
TOTAL	106	100

En el presente cuadro estadístico, el 50,0% de los consultados indican que no se realizó adecuadamente la prevención de riesgos, eliminando una amenaza específica; en un 34,0 % indican que lo hicieron medianamente y un 16,0 % indican que sí.

GRAFICO 4. 8: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.I

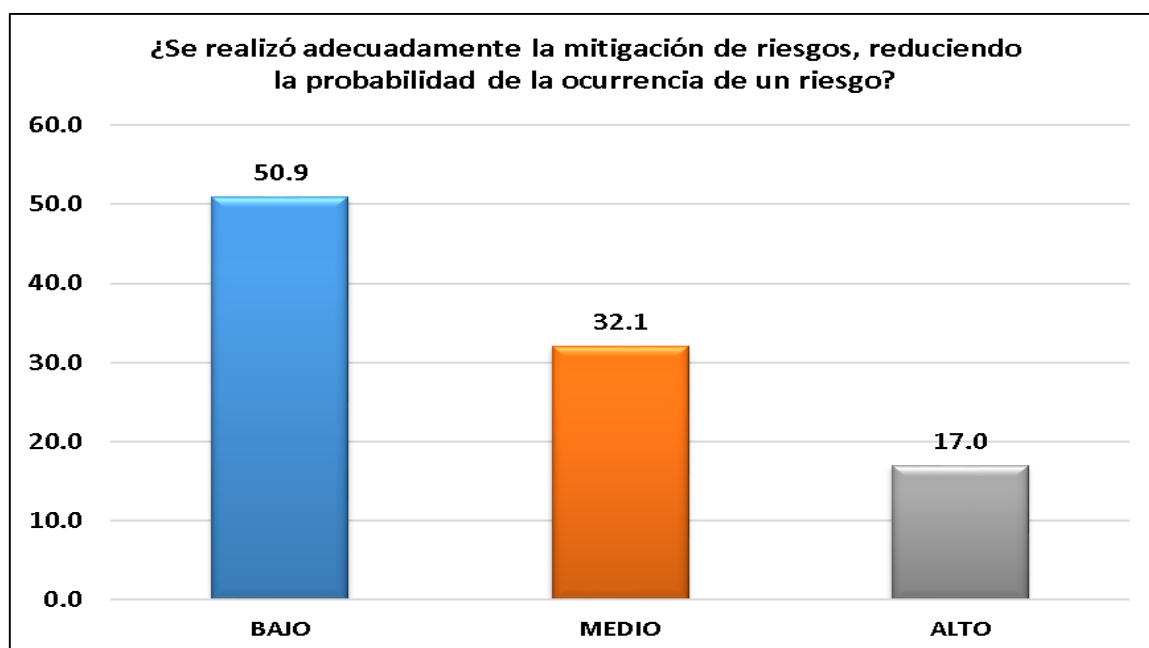


TABLA 4. 8: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.I.

8 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	34	32.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

En el presente cuadro estadístico, el 50,9% de los consultados indican, que no se realizó adecuadamente la mitigación de riesgos, reduciendo la probabilidad de la ocurrencia de un riesgo; en un 32,1 % indican que lo hicieron medianamente y un 17,0 % indican que sí.

GRAFICO 4.9: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.I.

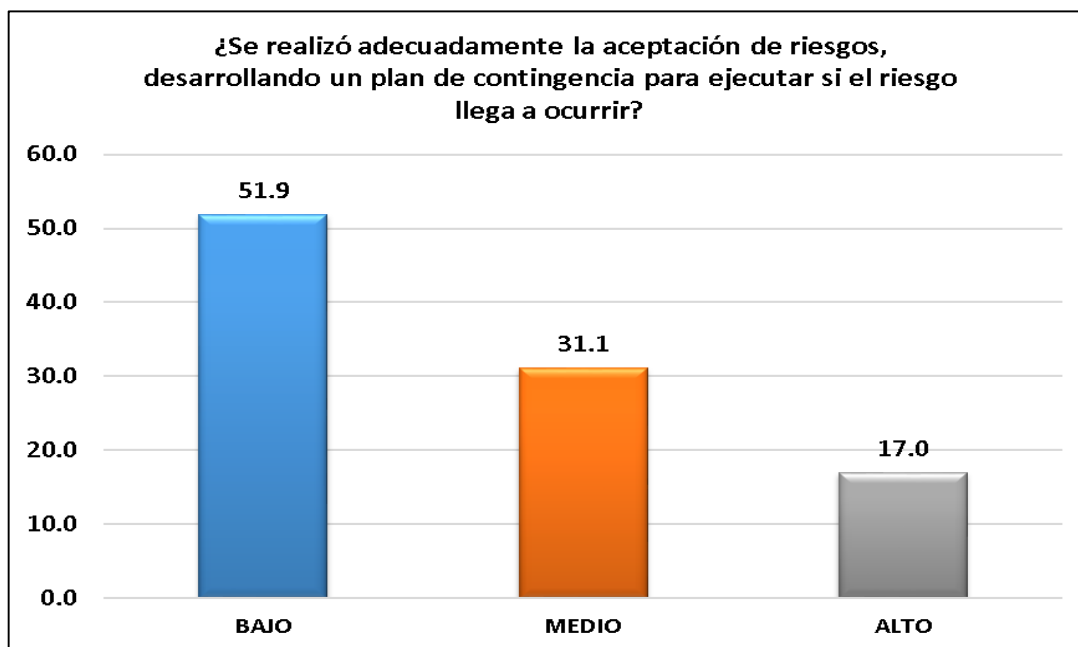


TABLA 4. 9: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.I.

9 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	33	31.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

En el presente cuadro estadístico, el 51,9% de los consultados indican que, no se realizó adecuadamente la aceptación de riesgos, desarrollando un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir; un 31,1 % indican que lo hicieron medianamente y un 17,0 % indican que sí.

MOROSIDAD – VD**TASA DE MOROSIDAD**

GRAFICO 4. 10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.D.

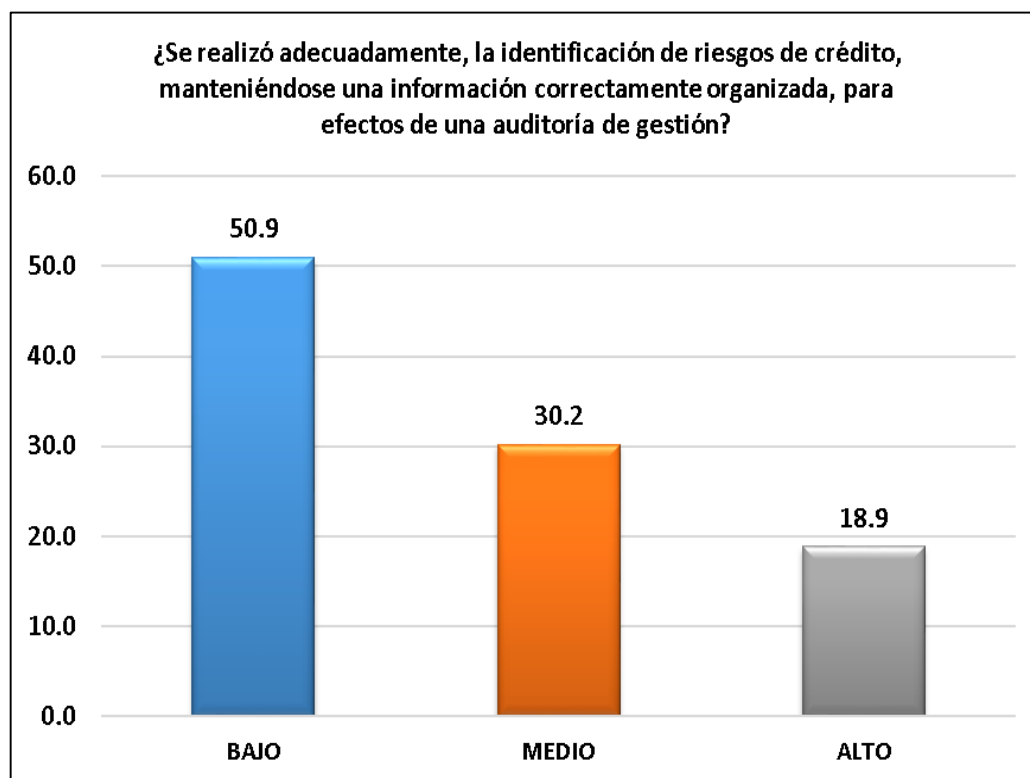


TABLA 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.D.

1 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	32	30.2
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.9
TOTAL	106	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 50,9 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos de crédito, manteniéndose una información correctamente organizada, para efectos de una auditoría de gestión; el 30,2% consideran de manera mediana y un 18,9 % indican que sí.

MOROSIDAD – VD

TASA DE MOROSIDAD

GRAFICO 4. 11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.D.

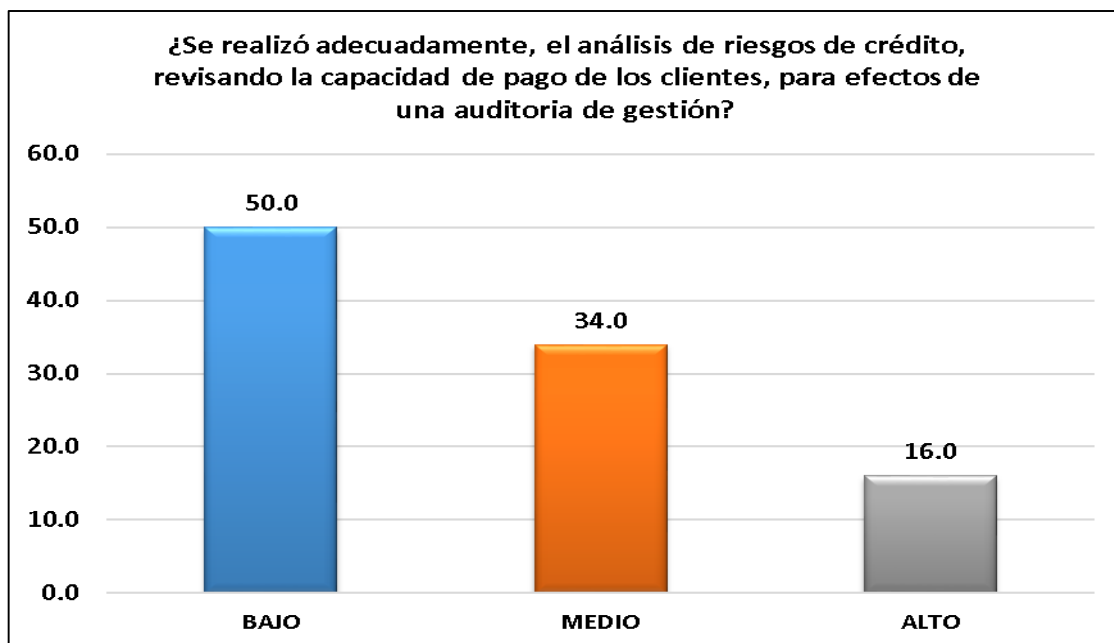


TABLA 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.D.

2 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	53	50.0
MEDIO (Medianamente)	36	34.0
ALTO (Si adecuadamente)	17	16.0
TOTAL	106	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 50,0 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos de crédito, revisando la capacidad de pago de los clientes, para efectos de una auditoría de gestión; el 34,0% consideran de manera mediana y un 16,0 % indican que sí.

MOROSIDAD – VD

TASA DE MOROSIDAD

GRAFICO 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.D

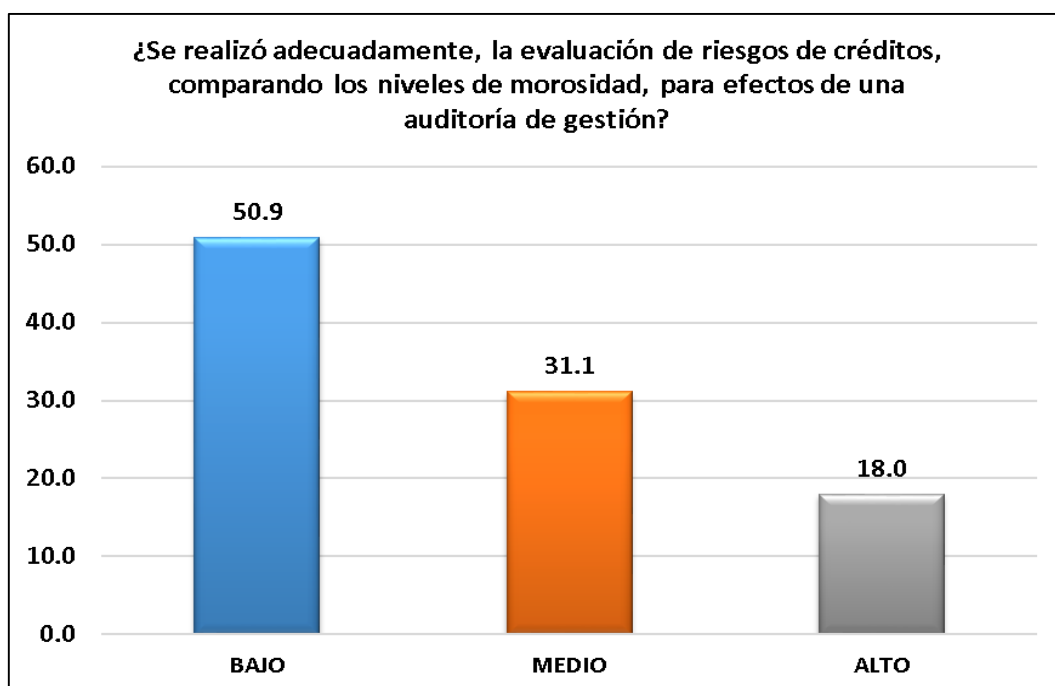


TABLA 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.D

3 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	33	31.1
ALTO (Si adecuadamente)	19	18.0
TOTAL	106	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 50,9 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos de créditos, comparando los niveles de morosidad, para efectos de una auditoría de gestión; el 31,1% consideran de manera mediana y un 18,0 % indican que sí.

MOROSIDAD – VD

TASA DE MOROSIDAD

GRAFICO 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.D

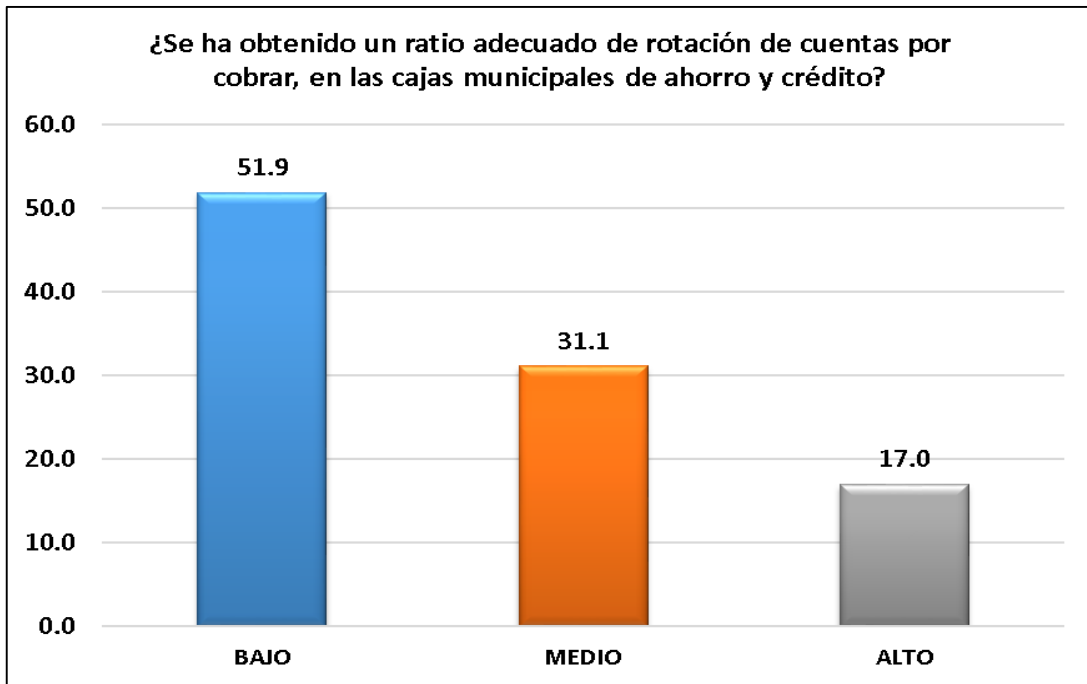
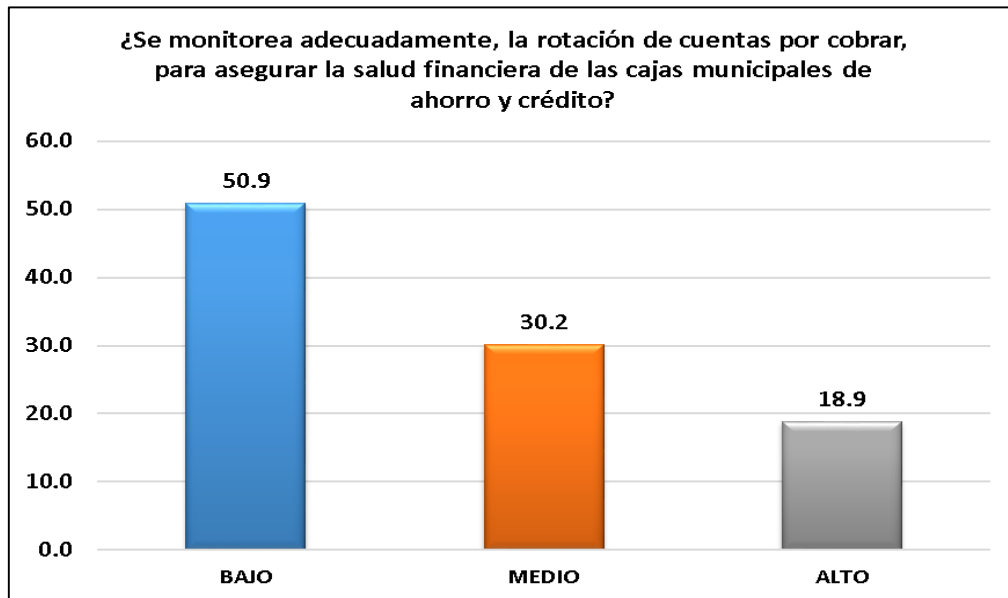


TABLA 4. 13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.D

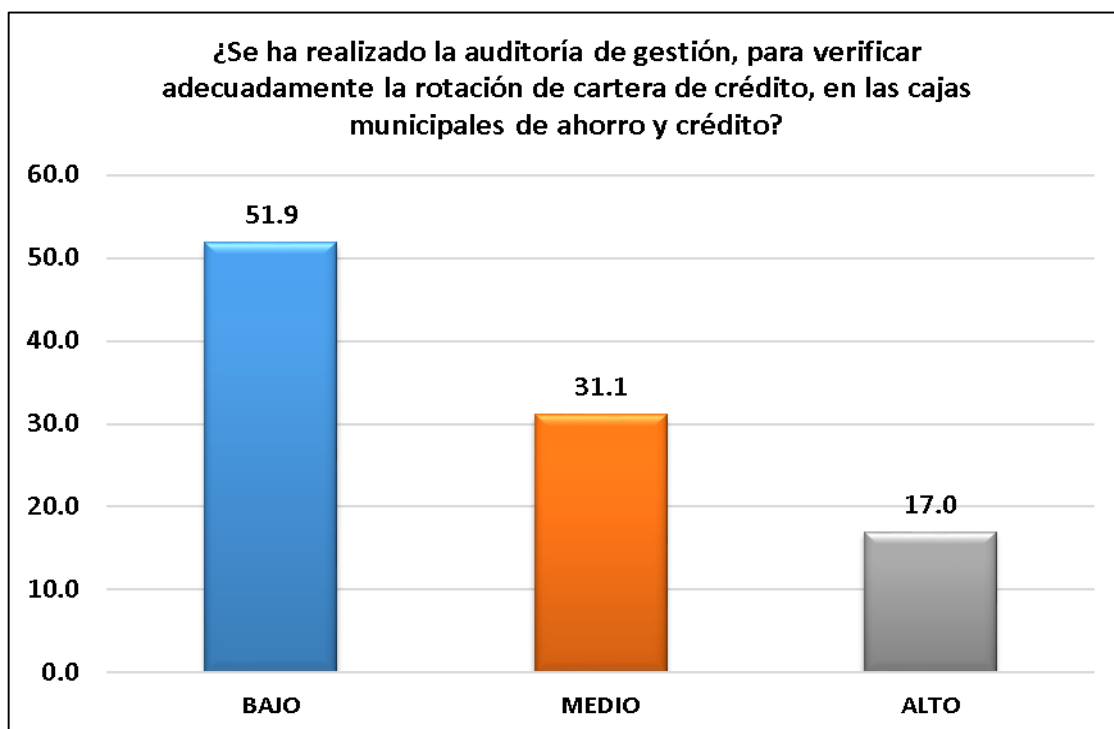
4 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	33	31.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se ha obtenido un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar, en las cajas municipales de ahorro y crédito? un 51,9% lo niegan; un 31,1% indican medianamente y un 17,0 % lo afirman.

MOROSIDAD – VD**TASA DE MOROSIDAD***GRAFICO 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.D**TABLA 4.14 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.D*

5 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	32	30.2
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.9
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se monitorea adecuadamente, la rotación de cuentas por cobrar, para asegurar la salud financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito? un 50,9% lo niegan; un 30,2% indican medianamente y un 18,9 % lo afirman.

MOROSIDAD – VD**TASA DE MOROSIDAD***GRAFICO 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.D**TABLA 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.D*

6 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	33	31.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de ahorro y crédito? un 51,9% lo niegan; un 31,1% indican medianamente y un 17,0 % lo afirman.

MOROSIDAD – VD

TASA DE MOROSIDAD

GRAFICO 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.D

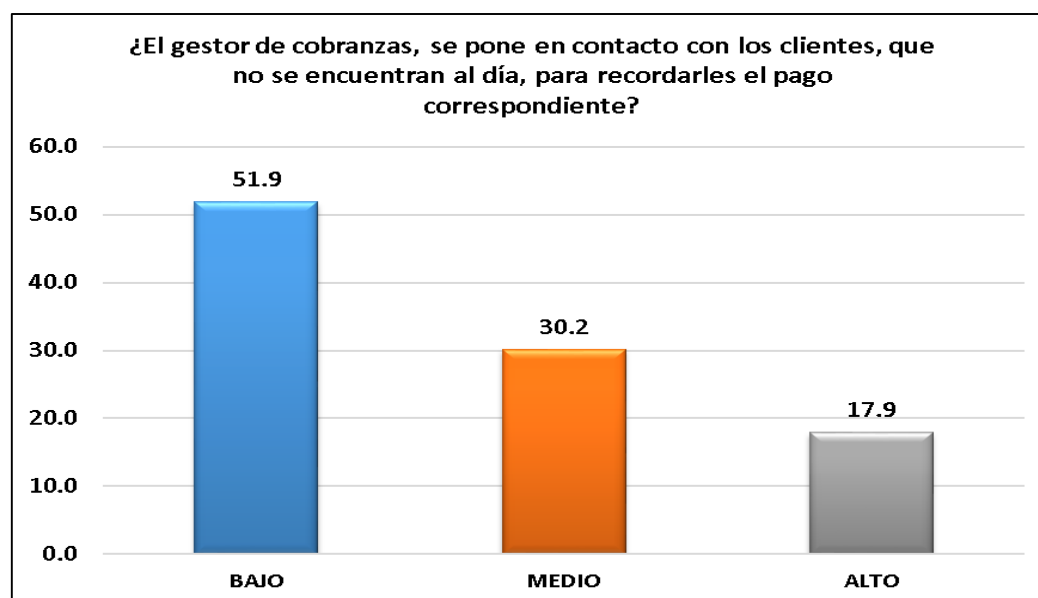


TABLA 4.16 :CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.D

7- VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.9
MEDIO (Medianamente)	32	30.2
ALTO (Si adecuadamente)	19	17.9
TOTAL	106	100

Del gráfico y cuadro estadístico, un 51,9% de los encuestados indican que, el gestor de cobranzas, no se pone en contacto con los clientes, que no se encuentran al día, para recordarles el pago correspondiente; el 30,2% indican medianamente y el 17,9 % lo afirman.

MOROSIDAD – VD

TASA DE MOROSIDAD

GRAFICO 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.D

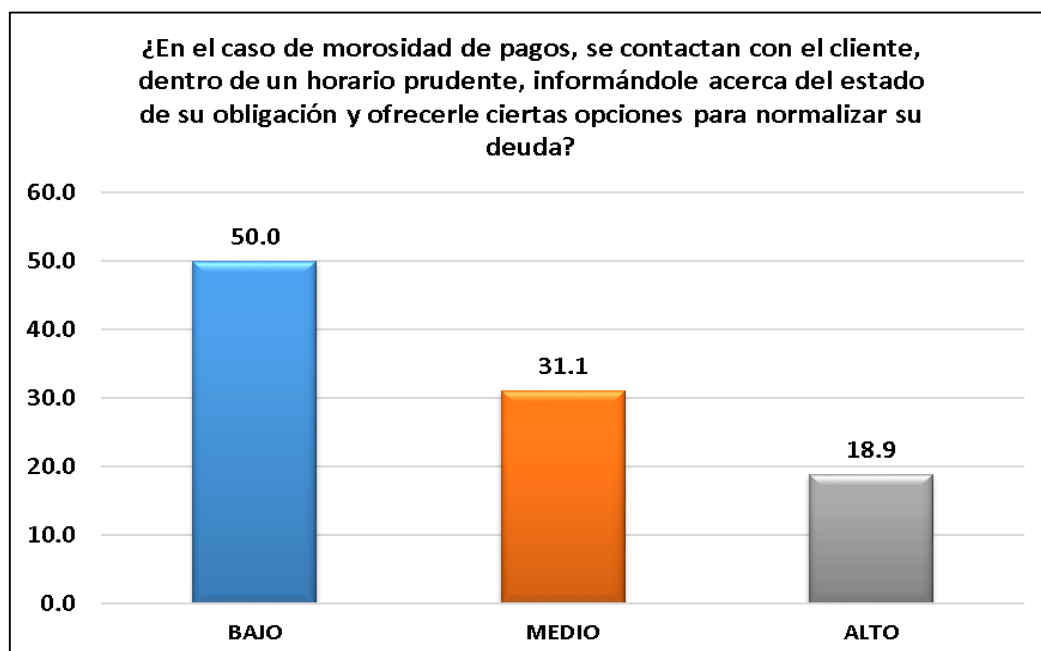
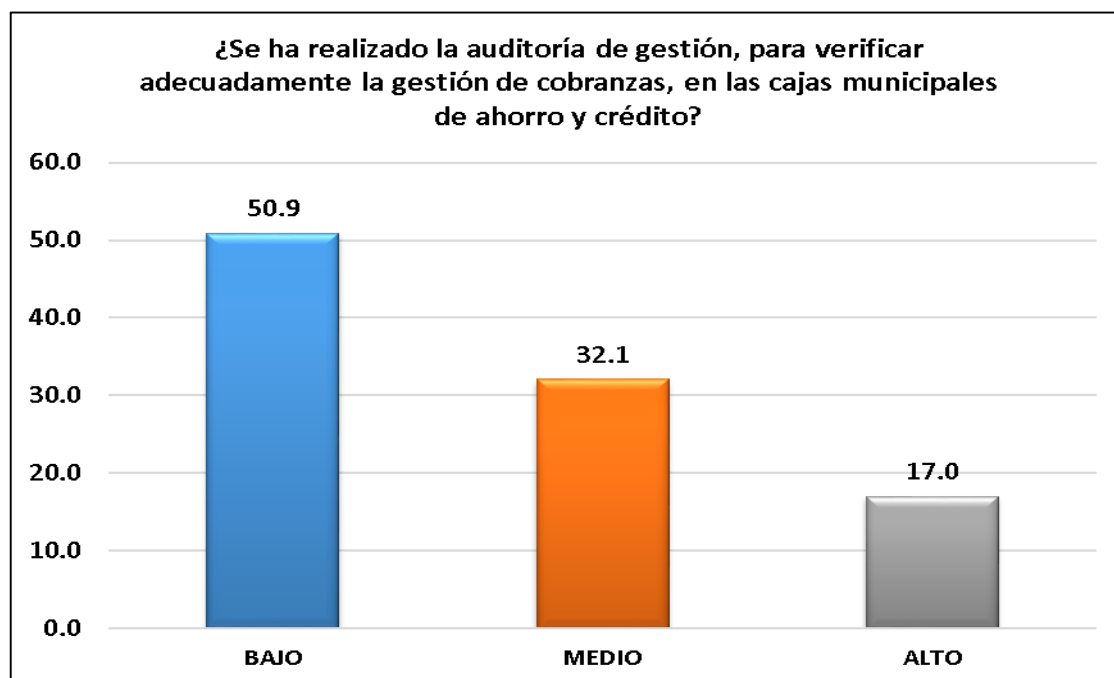


TABLA 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.D.

8 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	53	50.0
MEDIO (Medianamente)	33	31.1
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.9
TOTAL	106	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados indican en un 50,0% que, en el caso de morosidad de pagos, no se contactan con el cliente, dentro de un horario prudente, no informándole acerca del estado de su obligación y para ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda; un 31,1% indican medianamente y el 18,9 % indican que sí.

MOROSIDAD – VD**TASA DE MOROSIDAD***GRAFICO 4.18 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.D.**TABLA 4.18 : CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.D.*

9 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.9
MEDIO (Medianamente)	34	32.1
ALTO (Si adecuadamente)	18	17.0
TOTAL	106	100

En el gráfico se aprecia que el 50,9% de los encuestados indican que, no se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de ahorro y crédito; el 32,1 % indican medianamente y el 17,0% indican que sí.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Primera hipótesis

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) **Hipótesis nula H_0**

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, **NO** incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

b) **Hipótesis alternante H_a**

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

c) **Nivel *significante*= 5%.**

d) **Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

TABLA 4.19: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES -V.I.	162	103	53	318

TABLA 4.20: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

Correlaciones

		ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES	TASA DE MOROSIDAD
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES	Correlación de Pearson	1	,998 [*]
	Sig. (bilateral)		,039
	N	3	3
TASA DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,998 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.21: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES - V.I.	162	103	53	318

TABLA 4.22: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 ^a	,996	,993	13,760

a. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	50972,664	1	50972,664	269,218	,039 ^b
	Residuo	189,336	1	189,336		
	Total	51162,000	2			

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

b. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	7,851	20,504		,383	,767
	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES	2,926	,178	,998	16,408	,039

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.039**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.039**, se **confirma la hipótesis alterna** (H_a) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y se **rechaza la hipótesis nula** (H_0). A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.2 Segunda hipótesis

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) **Hipótesis nula H_0**

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, **NO** incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

b) **Hipótesis alternante H_a**

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

c) **Nivel significativo= 5%.**

d) **Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

TABLA 4.23: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO -V.I.	106	69	37	212

TABLA 4.24: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Correlaciones

		ADMINISTRACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO	TASA DE MOROSIDAD
ADMINISTRACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO	Correlación de Pearson	1	,998 [*]
	Sig. (bilateral)		,042
	N	3	3
TASA DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,998 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.25: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO -V.I.	106	69	37	212

TABLA 4.26: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 ^a	,996	,991	15,074

a. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	50934,767	1	50934,767	224,152	,042 ^b
	Residuo	227,233	1	227,233		
	Total	51162,000	2			

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

b. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-8,594	23,486		-,366	,777
	ADMINISTRACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO	4,622	,309	,998	14,972	,042

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.042**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.042**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.3 Tercera hipótesis

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H_0

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, **NO** incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

b) Hipótesis alternante H_a

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

c) Nivel significativo= 5%.

d) Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS)..

TABLA 4.27: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO -V.I.	217	138	69	424

TABLA 4.28: **RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.**

Correlaciones

		ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	TASA DE MOROSIDAD
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	Correlación de Pearson	1	,998 [*]
	Sig. (bilateral)		,044
	N	3	3
TASA DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,998 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.29: **RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL**

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TASA DE MOROSIDAD -V.D.	487	298	169	954
ADMINISTRACIÓN RIESGOS EN RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO -V.I.	217	138	69	424

TABLA 4.30: **RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3**

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 ^a	,995	,990	15,711

a. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	50915,161	1	50915,161	206,268	,044 ^b
	Residuo	246,839	1	246,839		
	Total	51162,000	2			

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

b. Predictores: (Constante), ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	13,497	23,061		,585	,663
	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	2,155	,150	,998	14,362	,044

a. Variable dependiente: TASA DE MOROSIDAD

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.044**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.044**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.4 **Discusión de resultados**

Tras la exposición y análisis de resultados realizados en el capítulo anterior, se describen a continuación los corolarios de nuestra investigación, y se comentan los hallazgos obtenidos en nuestra tesis.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis y discusión de los resultados de la encuesta realizada:

➤ La variable independiente: **Administración de riesgos en las políticas de crédito:**

Alto: Adecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

Medio: Medianamente adecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

Bajo: Inadecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

➤ En cuanto a la variable dependiente: **Morosidad:**

Alto: Adecuado resultado de la tasa de morosidad.

Medio: Medianamente adecuado del resultado de la tasa de morosidad.

Bajo: Inadecuado resultado de la tasa de morosidad.

Tomando en cuenta los parámetros indicados se realiza el análisis y la discusión de los datos obtenidos en la encuesta.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (R_{xy}), es una medida descriptiva de la intensidad de la relación lineal entre dos variables X,Y (variable independiente y dependiente, respectivamente). Un valor de + 1 indica que las dos variables están

perfectamente relacionadas en un sentido lineal positivo (Anderson, Sweeney, & Williams, 2012).

- **Hipótesis específico 1.**

Indicador : Administración de riesgos en la captación de clientes (causa).

Indicador : Tasa de morosidad (efecto).

Según la Tabla 4.20: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.039, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.22: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.039, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos en la captación de clientes** (causa), al indicador **tasa de morosidad** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en el incremento

de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

- **Hipótesis específico 2.**

Indicador : Administración de riesgos en la evaluación del crédito (causa).

Indicador : Tasa de morosidad (efecto).

Según la Tabla 4.24: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.042, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.26: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.042, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos en la evaluación del crédito** (causa), al indicador **tasa de morosidad** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en el incremento

de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

Hipótesis específico 3.

Indicador : Administración de riesgos en la recuperación del crédito
(causa).

Indicador : Tasa de morosidad (efecto).

Según la Tabla 4.28: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.044, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.30: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.044, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **administración de riesgos en la recuperación del crédito** (causa), al indicador **tasa de morosidad** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en el

incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito,
en la provincia de Pasco, año 2019.

CONCLUSIONES

- 1) En cuanto al objetivo general, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en las políticas de crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019. Las referidas cajas municipales no le dan importancia a la debida implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito, para una adecuada identificación, valoración y manejo de la gestión de riesgos, para lograr una adecuada gestión crediticia.
- 2) Referente al primer objetivo específico, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la captación de clientes**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- 3) Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la evaluación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

4) En relación al tercer objetivo específico, se concluye que, inadecuada implementación de la **administración de riesgos en la recuperación del crédito**, incide en el incremento de la **tasa de morosidad**, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

RECOMENDACIONES

En virtud a las conclusiones precedentes, a fin de mejorar la gestión crediticia en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Pasco, en el departamento de Pasco, se estima pertinente recomendar lo siguiente:

- 1) Las cajas municipales de ahorro y crédito deben adoptar en sus políticas crediticias, la gestión de riesgos, en el marco de COSO ERM, ya que la organización alineará más estrechamente la gestión de riesgos en el control de sus créditos, mediante un mapa de riesgos.
- 2) Se recomienda a los responsables de la aprobación de los créditos, revisar de manera detallada y minuciosa los expedientes de créditos con clientes recurrentes, en el cumplimiento de las políticas de crédito, sin ningún tipo de excepción.
- 3) Las cajas municipales de ahorro y crédito, deben evaluar exhaustivamente el comportamiento de la morosidad y la situación de las colocaciones con el fin de sincerar sus indicadores financieros y plantear estrategias que permitan revertir el deterioro de la cartera y los niveles del margen financiero bruto y neto;

estableciendo metas razonables que signifiquen, en el corto y mediano plazo, la recuperación de sus resultados.

- 4) Se recomienda capacitar de manera constante a los asesores de crédito y al personal de cobranzas, en el cumplimiento de las políticas de crédito, a fin de asegurar la identificación y mitigación de los riesgos crediticios.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta Edición)*. Santa Fe: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Beaufond, J. (2005). *Gerencia y control de crédito y cobranzas*. Guayana - Venezuela.
- Del Valle, J. (2004). *Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotores*. Cabimas - Venezuela: Universidad del Zulia, Núcleo COL.
- Murillo, K., & Huamán, B. (2012). *Administración del riesgos crediticio y su incidencia en la morosidad*. Huaraz - Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Referencias electrónicas

- Calloapaza Cañahuara, C. A. (2017). *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de El comportamiento de la morosidad de la CMAC Tacna S.A.

y su incidencia en los resultados :
http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/486/1/Calloapaza_Ca%C3%B1ahua_ra_Carlos.pdf

- Cumpa Zavalete, J. J. (2019). *Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Definición.de. (s.f.). *definición.de*. Obtenido de Definición de riesgo:
<https://definicion.de/riesgo/>
- Definición.de. (s.f.). *Definición.de*. Obtenido de Definición de Riesgo financiero:
<https://definicion.de/riesgo-financiero/>
- ECONOMIPEDIA. (s.f.). *Economipedia.com*. Obtenido de Definción de evaluación de crédito: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>
- ECONOMIPEDIA. (s.f.). *economipedia.com*. Obtenido de Definción de morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- LA ECONOMÍA. (s.f.). *laeconomia.com.mx*. Obtenido de Definición de recuperación del crédito.: <http://laeconomia.com.mx/credito-y-cobranzas/>
- Lozada, J. (2019). *DIALNET*. Obtenido de Investigación aplicada:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Morales, A. (05 de Julio de 2016). *AUDITOOL*. Obtenido de ¿Qué es la Administración de Riesgo?: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales>

- Pally Canaza, U. (2016). *Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de "Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca período 2013 - 2014": http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Pymes y Autónomos. (s.f.). *Pymesyautonomos.com*. Obtenido de Definición de captación de clientes.: <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/la-captacion-de-clientes>

Revista Gan@Más. (05 de Agosto de 2019). *Micro Finanzas*. Obtenido de Créditos de cajas municipales subieron en el 1er. semestre 2019, pero también su morosidad.: <https://revistaganamas.com.pe/creditos-de-cajas-municipales-subieron-en-1er-semestre-2019-pero-tambien-su-morosidad/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistenciag

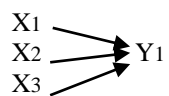
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 03: Guía de análisis bibliográfico

Anexo 04: Esquema de tesis (trabajo cuantitativo)

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD, EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO, EN LA PROVINCIA DE PASCO, AÑO 2019”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES.	METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	POBLACIÓN Y MUESTRA.
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la administración de riesgos en las políticas de crédito , incide en la morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?	OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la administración de riesgos en las políticas de crédito , incide en la morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	HIPÓTESIS GENERAL: La inadecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito , incide en el incremento de la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	VI: Administración de riesgos en las políticas de crédito. VD: Morosidad.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. No experimental cuantitativo.	TÉCNICAS: - Entrevista. - Análisis bibliográfico.	POBLACIÓN: Ciento cuarenta y cinco (145) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo la administración de riesgos en la captación de clientes , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo la administración de riesgos en la captación de clientes , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	HIPÓTESIS ESPECÍFICO: La inadecuada implementación de la administración de riesgos en la captación de clientes , incide en el incremento de la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	VI: Administración de riesgos en las políticas de crédito. INDICADORES: • Administración de riesgos en la captación de clientes. • Administración de riesgos en la evaluación del crédito. • Administración de riesgos en la recuperación del crédito.	TIPO DE INVESTIGACIÓN. Investigación aplicada.	HERRAMIENTAS: - Cuestionario. - Guía de análisis bibliográfico.	MUESTRA: Ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, comprensión del departamento de Pasco.
¿Cómo la administración de riesgos en la evaluación del crédito , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?	Determinar cómo la administración de riesgos en la evaluación del crédito , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	La inadecuada implementación de la administración de riesgos en la evaluación del crédito , incide en el incremento de la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	VD: Morosidad. INDICADORES: • Tasa de morosidad.		TRATAMIENTO DE DATOS. - Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach. - Excel. - SPSS versión 25.	
¿Cómo la administración de riesgos en la recuperación del crédito , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019?	Determinar cómo la administración de riesgos en la recuperación del crédito , incide en la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.	La inadecuada implementación de la administración de riesgos en la recuperación del crédito , incide en el incremento de la tasa de morosidad , en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.			TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. - Correlación de Pearson. - Regresión lineal.	

ANEXO 2: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

INVESTIGACIÓN: "LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD, EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO, EN LA PROVINCIA DE PASCO, AÑO 2019".

CUESTIONARIO: Dirigido a ciento seis (106) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.

OBJETIVOS: Obtener datos de los indicadores de la administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.

INSTRUCCIÓN:

Lea usted con atención y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados. Por favor responde a todos los reactivos, recuerda que su participación es de suma importancia, para el logro de los objetivos.

GRACIAS POR TU COOPERACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha: 19 de diciembre del 2019.

V.I: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO				
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES		BAJO	MEDIO	ALTO
01	¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos, inventariando todos los riesgos del área de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito?	No 50%	Medianamente 33%	Si Adecuadamente 17%
02	¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos, determinando los controles existentes y analizando riesgos en términos de consecuencias y probabilidades?	No 51.9%	Medianamente 32.1%	Si Adecuadamente 16%
03	¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos, comparando los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos?	No 50.9%	Medianamente 32.1%	Si Adecuadamente 17%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO		BAJO	MEDIO	ALTO
04	¿Se realizó adecuadamente, los mapas de riesgos, para una efectiva administración de riesgos?	No 50.9%	Medianamente 31.2%	Si Adecuadamente 17.9%
05	¿Se realizó adecuadamente, la comunicación y consulta de riesgos, con interesados internos y externos según corresponda?	No 49%	Medianamente 34%	Si Adecuadamente 17%
06	¿Se realizó adecuadamente, la administración de riesgos, como parte integral de las buenas prácticas gerenciales?	No 51.9%	Medianamente 33%	Si Adecuadamente 15.1%
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO		BAJO	MEDIO	ALTO
07	¿Se realizó adecuadamente la prevención de riesgos, eliminando una amenaza específica?	No 50%	Medianamente 34%	Si Adecuadamente 16%
08	¿Se realizó adecuadamente la mitigación de riesgos, reduciendo la probabilidad de la ocurrencia de un riesgo?	No 50.9%	Medianamente 32.1%	Si Adecuadamente 17%
09	¿Se realizó adecuadamente la aceptación de riesgos, desarrollando un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir?	No 51.9%	Medianamente 31.1%	Si Adecuadamente 17%

V.D: MOROSIDAD				
TASA DE MOROSIDAD		BAJO	MEDIO	ALTO
01	¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos de crédito, manteniéndose una información correctamente organizada, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50%	30.2%	18.9%
02	¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos de crédito, revisando la capacidad de pago de los clientes, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50%	34%	16%
03	¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos de créditos, comparando los niveles de morosidad, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50.9%	31.1%	18%
04	¿Se ha obtenido un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		51.9%	31.1%	17%
05	¿Se monitorea adecuadamente, la rotación de cuentas por cobrar, para asegurar la salud financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50.9%	30.2%	18.9%
06	¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		51.9%	31.1%	17%
07	¿El gestor de cobranzas, se pone en contacto con los clientes, que no se encuentran al día, para recordarles el pago correspondiente?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		51.9%	30.2%	17.9%
08	¿En el caso de morosidad de pagos, se contactan con el cliente, dentro de un horario prudente, informándole acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50%	31.1%	18.9%
09	¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
		50.9%	32.1%	17%

MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Administración de riesgos en las políticas de crédito – Variable independiente (V.I.):

Alto = Adecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

Medio = Medianamente adecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

Bajo = Inadecuada implementación de la administración de riesgos en las políticas de crédito.

Morosidad – Variable dependiente (V.D.):

Alto = Adecuado resultado de la tasa de morosidad.

Medio = Medianamente adecuado del resultado de la tasa de morosidad.

Bajo = Inadecuado resultado de la tasa de morosidad.

ANEXO 04: ESQUEMA DE TESIS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESQUEMA DE TESIS
(Trabajo cuantitativo)

CARÁTULA
HOJA EN BLANCO
CONTRACARÁTULA
ACTA DE SUSTENTACIÓN
DEDICATORIA
RECONOCIMIENTO
RESUMEN
ABSTRAC
INTRODUCCIÓN
ÍNDICE

CAPÍTULO I **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

- 1.1. Identificación y determinación del problema.
- 1.2. Delimitación de la investigación
- 1.3. Formulación del problema.
 - 1.3.1. Problema principal.
 - 1.3.2. Problemas específicos
- 1.4. Formulación de Objetivos.
 - 1.4.1 Objetivo General.
 - 1.4.2 Objetivos específicos.
- 1.5. Justificación de la investigación.
- 1.6. Limitaciones de la investigación.

CAPÍTULO II **MARCO TEÓRICO**

- 2.1. Antecedentes de estudio.
- 2.2. Bases teóricas - científicas.
- 2.3. Definición de términos básicos.
- 2.4. Formulación de Hipótesis
 - 2.4.1. Hipótesis General
 - 2.4.2. Hipótesis Específicas
- 2.5. Identificación de Variables.
- 2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- 3.1. Tipo de investigación.
- 3.2. Métodos de investigación
- 3.3. Diseño de investigación.
- 3.4. Población y muestra.
- 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos
- 3.7. Tratamiento Estadístico.
- 3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación
- 3.9. Orientación ética

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 4.1. Descripción del trabajo de campo.
- 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.
- 4.3. Prueba de Hipótesis
- 4.4. Discusión de resultados

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS:

- Matriz de Consistencia (obligatorio)
- Instrumentos de Recolección de datos. (Obligatorio).
- Procedimiento de validez y confiabilidad o Juicio de expertos (para posgrado obligatorio)
- Otros que considere necesario. (Opcional).