



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA- AGENCIA
SAN SEBASTIÁN-CUSCO, 2017**

Tesis realizada por:

Bach. Gianina Clotilde Condo Villegas

Para optar al título Profesional de Licenciada en
Administración.

Asesor:

Mgt. Gonzales Abrill, Hernando

CUSCO – PERÚ

2017



Presentación

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del Jurado:

De conformidad al Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Andina del Cusco, presento a su consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA- AGENCIA SAN SEBASTIÁN-CUSCO, 2017”

Esperando que este trabajo de investigación llene la expectativa y merezca su aprobación, siendo intención de quien desarrollo el presente trabajo.

LA TESISISTA



Dedicatoria

*Este trabajo va dedicado con mucho esfuerzo
y amor a Dios, que me guía día a día y me da
fuerzas para continuar aprendiendo los
pilares de la Vida.*

*A mi Abuela Saturnina Suta Quispe que sé que
desde el Cielo me guía y que desde su partida
cicatrizo mi vida de Fortaleza.*

*A mis padres: Miguel Condo Nina y Dora
Villegas Suta, por el amor, comprensión y
dedicación que tuvieron al educarme para
poder enfrentar los caminos de la Vida.*

*A mis hermanos: Angel y Dalith, por
incentivarme a crecer y cumplir nuestros
sueños.*

*A mis sobrinos hermosos: Joaquín y Evans
que con su ternura enternecen amor al
realizar las cosas, a mis primas, a mis tías
y de manera especial a Xiomara.*

Bach. Gianina Condo Villegas



Agradecimiento

*Mi agradeciemitno es A Dios y la Virgen
Del Carmen, quienes han forjado mi
camino y me han dirigido por el camino
correcto.*

*A mis formadores, personas con gran
sabiduría que me ayudaron a llegar donde
estoy con mención especial a mi asesor
Mgt. Hernando Gonzales Abrill por su
paciencia y esmero para realizar el
trabajo de investigación y al Lic. Vladimir
por sus grandes aportes académicos.*

*A mis Padres, muchos de mis logros se los
debo a ustedes me motivaon siempre para
alcanzar mis anhelos.*

*A mi familia y amigos por apoyarme en
seguir Adelante en el transcurso del
desarrollo de este trabajo.*



Nombres y Apellidos del Jurado de Tesis y del Asesor

DICTAMINANTES

- **Mgt. Shirley Villafuerte Salazar**
- **Lic. Julio César Loayza Chacón**

REPLICANTES

ASESOR

- **Mgt. Gonzales Abrill, Hernando**



Índice

| | |
|--|-----|
| Presentación | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Nombres y Apellidos del Jurado de Tesis y del Asesor | v |
| Índice | vi |
| Índice de Tablas | ix |
| Índice de Figuras..... | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

| | |
|---|---|
| 1.1 Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 3 |
| 1.2.1 Problema General..... | 3 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivo General | 4 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 4 |
| 1.4 Justificación de la Investigación | 4 |
| 1.4.1 Relevancia Social | 4 |
| 1.4.2 Implicancias Practicas..... | 5 |
| 1.4.3 Valor Teórico | 5 |
| 1.4.4 Utilidad Metodológica | 5 |
| 1.4.5 Viabilidad o factibilidad..... | 5 |
| 1.5 Delimitación de la investigación..... | 6 |
| 1.5.1 Delimitación Temporal | 6 |
| 1.5.2 Delimitación Espacial | 6 |
| 1.5.3 Delimitación Conceptual..... | 6 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | |
|---|---|
| 2.1 Antecedentes de la Investigación..... | 7 |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales..... | 7 |



- 2.1.2 Antecedentes Nacionales 8
- 2.1.3 Antecedentes Locales..... 9
- 2.2 Bases Legales..... 10
- 2.3 Bases Teóricas 14
 - 2.3.1 Riesgo..... 14
 - 2.3.2 Crédito..... 15
 - 2.3.3 Mercados Financieros 18
 - 2.3.4 Riesgo Financiero 18
 - 2.3.5 Riesgo de Crédito..... 20
 - 2.3.6 Análisis de Crédito tradicional..... 23
 - 2.3.7 Marco Institucional o empresarial..... 33
- 2.4 Marco Conceptual..... 37
- 2.5 Variables de Estudio 38

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1 Tipo de la investigación 40
- 3.2 Enfoque de la Investigación..... 40
- 3.3 Diseño de la Investigación 40
- 3.4 Alcance de la Investigación 40
- 3.5 Población y Muestra de la Investigación 41
 - 3.5.1 Población..... 41
 - 3.5.2 Muestra..... 41
- 3.6 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de Datos 42
 - 3.6.1 Técnica(s)..... 42
 - 3.6.2 Instrumento(s) 42
- 3.7 Procesamiento de Datos..... 42

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 43
 - 4.1.1 Presentación del instrumento 43
 - 4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado 44
- 4.2 Resultados de las dimensiones de la variable riesgo de crédito 44
 - 4.2.1 Carácter 45
 - 4.2.2 Capacidad..... 48



| | | |
|---|--|----|
| 4.2.3 | Capital | 51 |
| 4.2.4 | Garantía | 54 |
| 4.2.5 | Condiciones..... | 57 |
| 4.3 | Resultados de la variable riesgo de crédito..... | 60 |
| 4.3.1 | Comparación promedio de las dimensiones de la variable Riesgo de Crédito | 62 |
| CONCLUSIONES | | 63 |
| RECOMENDACIONES..... | | 65 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 67 |
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | | 72 |
| ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO | | 73 |
| ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | 77 |
| ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS | | 78 |



Índice de Tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Distribución de los ítems del cuestionario | 43 |
| Tabla 2 | Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable | 44 |
| Tabla 3 | Estadísticas de fiabilidad | 44 |
| Tabla 4 | Carácter | 45 |
| Tabla 5 | Indicadores de la dimensión Carácter | 46 |
| Tabla 6 | Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Carácter | 47 |
| Tabla 7 | Capacidad | 48 |
| Tabla 8 | Indicadores de la dimensión Capacidad | 49 |
| Tabla 9 | Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad | 51 |
| Tabla 10 | Capital | 52 |
| Tabla 11 | Indicadores de la dimensión Capital | 53 |
| Tabla 12 | Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capital | 54 |
| Tabla 13 | Garantía..... | 55 |
| Tabla 14 | Indicadores de la dimensión Garantía..... | 56 |
| Tabla 15 | Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía..... | 57 |
| Tabla 16 | Condiciones | 58 |
| Tabla 17 | Indicadores de la dimensión Condiciones | 59 |
| Tabla 18 | Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Condiciones | 60 |
| Tabla 19 | Riesgo de Crédito..... | 61 |
| Tabla 20 | Riesgo de Crédito en la Cartera de Colocación de la institución Financiera Credinka, Agencia San Sebastián, Cusco 2017..... | 62 |



Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Carácter | 45 |
| Figura 2: Indicadores de la dimensión Carácter | 46 |
| Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Carácter | 47 |
| Figura 4: Capacidad | 48 |
| Figura 5: Indicadores de la Capacidad | 49 |
| Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad | 51 |
| Figura 7: Capital | 52 |
| Figura 8: Indicadores de la dimensión Capital | 53 |
| Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capital | 54 |
| Figura 10: Garantía | 55 |
| Figura 11: Indicadores de la dimensión Garantía | 56 |
| Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía | 57 |
| Figura 13: Condiciones | 58 |
| Figura 14: Indicadores de la dimensión Condiciones | 59 |
| Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Condiciones | 60 |
| Figura 16: Riesgo de Crédito | 61 |
| Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Riesgo de Crédito | 62 |



Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar cómo es el Riesgo de Crédito que atraviesa la institución financiera Credinka, Agencia San Sebastián, Cusco 2017, el cual está integrado por 5 dimensiones y son: Carácter, Capacidad, Capital, Garantía y Condiciones, claves que son importantes al evaluarse y considerarse en el expediente de crédito; el nivel de estudio es descriptivo, tipo de investigación Básico, con diseño no Experimental, lo cual se utilizó la lista de Cotejo como técnica de recolección de datos, el cual fue aplicada hacia una población de 681 expedientes de créditos que se hizo una muestra de 246 expedientes para analizar. El procesamiento de datos para los resultados fueron a través del sistema estadístico SPSS. Los resultados muestran que el 55.3% de los expedientes analizados son de Riesgo de Crédito alto, donde probablemente el cliente no pague la deuda otorgada, debido a que no se está haciendo una buena evaluación antes de otorgar el crédito demostrando así que aspectos como el Carácter (63.4%) tienden a ser calificados como evaluaciones malas, Capacidad (49,2%) y Capital (52.8%) como Regulares, Garantía (42.7%) y Condiciones (55.3%) considerados también malos. Estos resultados se deben a la falta de enfoque en la evaluación. Dado que los resultados son transparentes, se puede afirmar que la investigación es 100% confiable.



Abstract

The objective of this research work is to determine how the credit risk that crosses the financial institution Credinka, San Sebastian Agency, Cusco 2017, which is composed of 5 dimensions and are: Character, Capacity, Capital, Guarantee and Conditions, keys which are important when evaluated and considered in the credit file; the level of study is descriptive, basic research type, with non-experimental design, which used the checklist as a data collection technique, which was applied to a population of 681 credit records that was made a sample of 246 files to analyze. The data processing for the results was through the statistical system SPSS. The results show that 55.3% of the analyzed files are of high credit risk, where the client probably does not pay the debt granted, due to the fact that a good evaluation is not being made before granting the loan, thus demonstrating that aspects such as the (63.4%) tend to be rated as bad evaluations, Capacity (49.2%) and Capital (52.8%) as Regulatory, Guarantee (42.7%) and Conditions (55.3%) considered also bad. These results are due to the lack of focus in the evaluation. Since the results are transparent, it can be said that the research is 100% reliable.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El sistema bancario, las financieras y pequeñas cooperativas a nivel internacional cada día van creciendo y ocupando un lugar muy importante en la economía, sin embargo también van aumentando su Riesgo crediticio esto debido a factores internos y externos, en estos últimos años el riesgo para la estabilidad financiera se ha elevado y está generando un problema afectando la solvencia en la institución.

El riesgo de crédito se define como la pérdida potencial que se registra con motivo de incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera. También se concibe como un deterioro en la calidad crediticia de la contraparte o en la garantía o colateral pactada originalmente. (De Lara Haro, 2011)

A nivel nacional, según la Superintendencia de Banca y Seguros los Créditos del Sistema Financiero registran un crecimiento del 14.0% en los 12 últimos meses. Con un ratio de morosidad de 7.96% que viene ser afectado por un riesgo crediticio alto, para ello las entidades toman medidas y planes estratégicos para controlar de mejor manera este ratio que afecta su liquidez.

En Credinka el riesgo de crédito es la principal exposición de la Financiera, no le presentan la debida importancia a la evaluación interna al Cliente, siendo ésta subjetiva.

Características del cliente como referencias crediticias o personales no son tomados en cuenta de manera obligatoria para una evaluación, ya que los analistas se conforman con la información brindada por la central de riesgo, sin embargo esta central es muy general y



desactualizada, ya que no detalla cómo viene pagando el cliente cuota a cuota sino le da un Scoring global a nivel financiero, por ejemplo un cliente que este 100% normal en los seis últimos meses no significa que haya pagado puntual, este cliente pudo haber pagado antes del último día de cada mes para no bajar su calificación, sabiendo que el sistema financiero califica al cliente cada fin de mes, por ello es un problema no consultar directamente a las entidades con las que trabaja como viene siendo su cultura de pagos y su perfil.

La capacidad del cliente no está siendo real en la evaluación ya que el cliente suele incrementar sus ganancias en la entrevista con el analista de créditos, y el analista de créditos por un tema de metas, suele no dar importancia a este tema ayudando a que esta mala información se plasme en su evaluación y sea aprobado de manera más rápida por comité de créditos generando un grave problema, ya que es una información incierta, en este aspecto también se incurre a la informalidad del cliente, por lo general el cliente recurrente no actualiza documentación del negocio, como cuadernos, boletas de compra venta u otros y solo le dan importancia al como vino pagando sus últimas cuotas.

Se observa también que el Capital del cliente está siendo sobreendeudado y esto le está generando menor valor en su patrimonio, clientes que solicitan créditos para capital de trabajo lo están mal invirtiendo, presentan una débil acumulación patrimonial, los clientes de hoy en día piensan que tener acumulación patrimonial es endeudarse para comprar sus activos, el analista de créditos optimiza el valor de los bienes del cliente para la evaluación ya que si el cliente tiene mayor endeudamiento que patrimonio no calificaría para un desembolso.

La mayoría de créditos no presenta Colateral que viene hacer la garantía, últimamente los clientes no presentan documentos de propiedad ya que en otras instituciones les dan a sola firma, arriesgando de una manera imprudente las colocaciones, se observó también que créditos que cuentan con garantía no son bien sustentadas en la documentación como



Certificados de Posesión y autovalor desactualizado, generando un problema para el área de recuperaciones ya que dichos documentos no ayudan a gestionar un crédito en mora, la mayoría de veces se otorga créditos mayores con garantías que no cubren el monto del crédito o garantías que ya no existen.

Las Condiciones del cliente como análisis externo del negocio, competitividad, Política, licencias de funcionamiento, amenazas económicas, ciclo económico o temporalidad de negocio no son tomados en cuenta al momento de evaluar un negocio, generando un problema ya que no se sabe la exposición del cliente ante la realidad, clientes que se dedican al Servicio de transporte, se les otorga créditos campaña escolar, cuando este rubro no debería entrar a la campaña por no ser comercio

Por ello se observa la gran problemática que tiene las colocaciones en Credinka, generando un Riesgo Crediticio alto.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es el Riesgo de Crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo es el Carácter en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017?
- ¿Cómo es la capacidad en la cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017?
- ¿Cómo es el capital en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017?



- ¿Cómo es la garantía en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017?
- ¿Cómo son las condiciones en la cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka – Agencia San Sebastián, Cusco 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo es el riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar cómo es el Carácter en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.
- Determinar cómo es la Capacidad en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.
- Determinar cómo es el Capital en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.
- Determinar cómo es la garantía en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.
- Determinar cómo son las condiciones en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia Social

La investigación es importante en carácter social porque nos permite medir el riesgo de crédito al cliente, tomando mejores decisiones respecto a su evaluación. Los beneficiados son las entidades Financieras, entidades bancarias y no bancarias (cooperativas) para que



puedan tener un mejor control en la gestión de Riesgo crediticio, y eviten problemas de pago que a la larga les genera grandes pérdidas.

1.4.2 Implicancias Practicas

La investigación se centra básicamente en el otorgamiento de créditos, medición de riesgos de dicha operación, evaluando características fundamentales al cliente o prestatario que obtendrá algún tipo de financiamiento, buscando lograr un diagnóstico acertado para mejorar a la misma.

1.4.3 Valor Teórico

En lo teórico esta investigación es relevante ya que se sustenta a raíz de una bibliografía vigente y confiable que permitan encontrar explicaciones al Riesgo de Crédito de la cartera de Colocaciones de la Institución Financiera Credinka, Agencia San Sebastián.

1.4.4 Utilidad Metodológica

La información que se obtiene de la investigación servirá para revisar, desarrollar y medir mediante el instrumento utilizado el Riesgo de Crédito de la cartera de colaciones de la Institución Financiera Credinka de la agencia San Sebastián.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

La investigación es viable, porque:

- Se tiene Acceso y facilidad a la información.
- Se recaudó la suficiente información para desarrollar el trabajo de investigación.
- Se cuenta con los recursos humanos, como la capacidad y estudios de la investigadora.
- Se cuenta con los recursos económicos necesarios para poder prever los gastos que incurre la investigación.



1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

Este trabajo de investigación comprende el primer semestre del año 2017.

1.5.2 Delimitación Espacial

Esta investigación se centrara en la Financiera Credinka, Agencia San Sebastián, perteneciente al departamento y provincia del Cusco.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La base teórica de la investigación ha encontrado sus parámetros conceptuales dentro de la institución, teniendo como base de la investigación, Riesgo de Crédito contemplada en los libros, artículos y web del área de Finanzas, que se usó para desarrollar el marco conceptual.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

“La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria” - año 2007

Tesis presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala

Por: María Lidia Morales Guerra

Al concluir la investigación llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una Institución Bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el Riesgo de Crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera.
- ✓ Las Instituciones Bancarias que no logran controlar adecuadamente sus niveles de morosidad, consecuentemente aumentan sus costos de operación y no logran mejorar las condiciones financieras para sus clientes, obteniendo una desventaja competitiva. Ya que existe un traslado excesivo de riesgos hacia el prestamista, que se traduce en mayores tasas de interés e incremento en las restricciones del crédito.



- ✓ El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM 93-2005 debe ser una ayuda para la autorregulación y no sólo una norma de cumplimiento general de las Instituciones Bancarias, estableciéndose políticas, prácticas y procedimientos propios, más conservadores que el estándar.
- ✓ La Adopción de un Modelo de Calificación que incluya políticas preventivas desde el otorgamiento de un Crédito de Consumo, aumenta la posibilidad de encarar el problema de la Administración del Riesgo de Crédito de una forma planificada y reduce la necesidad del trabajo correctivo.
- ✓ En los últimos años el mercado de Crédito de Consumo en Guatemala, ha sido altamente competitivo, con una clara tendencia al descenso en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante incremento de la cartera morosa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Tesis “La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Sede Institucional-periodo 2013”

Tesis en la Universidad Nacional de Trujillo, año 2014.

Por: Rosa Silvia Calderón Espinola.

Siendo sus conclusiones:

- ✓ La gestión del riesgo crediticio realizado en el periodo 2013 influyo disminuyendo en los niveles de morosidad.
- ✓ El asesor de créditos de Caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de cartera que gestiona. Por lo tanto se concluye que la recuperación de un



crédito depende de gran medida a la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.

- ✓ Caja Trujillo gestiona el riesgo crediticio de manera proactiva y adecuándose las metas y objetivos planteados como institución, promoviendo buena calidad de cartera.
- ✓ La mayoría de asesores de crédito de la agencia conoce y cumple los reglamentos de créditos, realizando una adecuada evaluación y asistiendo a sus comités de créditos y de mora.
- ✓ El riesgo crediticio enfocado a la mora se debe a los errores en la evaluación y a la débil recopilación de información cualitativa y cuantitativa del negocio simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir un crédito sano.

2.1.3 Antecedentes Locales

Tesis: “Los Niveles de Gestión de Riesgo Crediticio del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Cusco- Periodo 2012”

Presentado por: Br. Alexis Caveró Ccorihuaman

Universidad Andina del Cusco- 2014

Finalizando en las siguientes conclusiones:

- ✓ Los niveles de gestión de Riesgo Crediticio del Banco de Crédito del Perú están determinados mediante los Riesgos que afectan a los deudores, originados en la organización, evaluación, proceso de recuperación, obteniendo un nivel medio que dicho resultado nos ayuda a competir con otras entidades financieras.
- ✓ Los niveles de gestión de Riesgo crediticio que afectan a los deudores son el riesgo de liquidez con 41% y el riesgo de endeudamiento con 43%.



- ✓ Los niveles de gestión de riesgo crediticio originado en la organización son: la tentación de incrementar la cartera a un corto plazo con un 52% y también la falta de cultura para generar lealtad a los clientes con un 59%.
- ✓ Los niveles de gestión de Riesgo crediticio originado en la evaluación del crédito son: créditos basados en la calidad de garantía con un 58% y créditos en función al optimismo con un 53%.
- ✓ Los niveles de gestión de riesgo crediticio originada en el proceso de recuperación de créditos se determinó que dentro de los 3 niveles de gestión los mayores Riesgos que se presentan es la timidez del cobrador con un 41%, la colusión de los clientes morosos con un 24% y la poca habilidad de recuperar un crédito con un 47%.

2.2 Bases Legales

Según la SBS:

Reglamento de la gestión integral de riesgos

Capítulo I Disposiciones Generales

1) Alcance

El presente Reglamento será de aplicación a las empresas señaladas en los artículos 16° y 17° de la Ley General, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante empresas. También será de aplicación a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), la Caja Municipal de Crédito Popular, el Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), el Banco de la Nación, el Banco Agropecuario, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Fondo MIVIVIENDA S.A., las Derramas y Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) y el Fondo de Cajas



Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC), en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de estas empresas.

2) Gestión Integral de Riesgos

La Gestión Integral de Riesgos es un proceso, efectuado por el Directorio, la Gerencia y el personal aplicado en toda la empresa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos. La Gestión Integral de Riesgos considera las siguientes categorías de objetivos:

- a) Estrategia.- Son objetiva de alto nivel, vinculada a la visión y misión empresarial.
- b) Operaciones.- Son objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.
- c) Información.- Son objetivos vinculados a la confiabilidad de la información suministrada.
- d) Cumplimiento.- Son objetivos vinculados al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Las empresas deben efectuar una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios.

3) Componentes

La Gestión Integral de Riesgos puede descomponerse en componentes, que se encuentran presentes en diverso grado, según se analice la totalidad de la empresa, una línea de negocio, un proceso o una unidad organizativa. La empresa podrá contar con una descomposición propia, que se adapte a su organización, pero ella debe considerar los principales elementos descritos a continuación:



- a) Ambiente interno.- Que comprende, entre otros, los valores éticos, la idoneidad técnica y moral de sus funcionarios; la estructura organizacional; y las condiciones para la asignación de autoridad y responsabilidades.
- b) Establecimiento de objetivos.- Proceso por el que se determinan los objetivos empresariales, los cuales deben encontrarse alineados a la visión y misión de la empresa, y ser compatibles con la tolerancia al riesgo y el grado de exposición al riesgo aceptado.
- c) Identificación de riesgos.- Proceso por el que se identifican los riesgos' internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la empresa. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan.
- d) Evaluación de riesgos.- Proceso por el que se evalúa el riesgo de una empresa, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas.
- e) Tratamiento.- Proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transferirlo total o parcialmente, evitarlo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.
- f) Actividades de control.- Proceso que busca asegurar que las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de riesgos son apropiadamente tomados y/o ejecutados. Las actividades de control están preferentemente incorporadas en los procesos de negocio y las actividades de apoyo. Incluye los controles generales así como los de aplicación a los sistemas de información, además de la tecnología de información relacionada. Buscan la eficacia y efectividad de las operaciones de la empresa, la confiabilidad de la información



financiera u operativa, interna y externa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que le sean aplicables. –

- g) Información y comunicación.- Proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna a la dirección, la gerencia, el personal, así como a interesados externos tales como clientes, proveedores, accionistas y reguladores.
- h) Monitoreo.- Proceso que consiste en la evaluación del adecuado funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas.

4) Tipos de riesgos

Según la Superintendencia de Banca Y seguros (SBS), la cartera de créditos será clasificada en 8 tipos.

- a) Riesgo de crédito: La posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.
- b) Riesgo estratégico: La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.
- c) Riesgo de liquidez: La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los



descalces de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

- d) **Riesgo de mercado:** La posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones en los precios de mercado.
- e) **Riesgo operacional:** La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición⁹ incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.
- f) **Riesgo de seguro:** La posibilidad de pérdidas por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y de las reservas técnicas de los seguros, insuficiencia de la cobertura de reaseguros, así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros. Se le conoce también como riesgo técnico.
- g) **Riesgo de reputación:** La posibilidad de pérdidas por la disminución de la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Riesgo

El riesgo puede ser definido como la volatilidad de flujos financieros no esperados, generalmente derivadas del valor de los activos o los pasivos. Las empresas están expuestas a tres tipos de Riesgos: de negocios, estratégicos y financieros.

Los riesgos de negocios son aquellos que la empresa está dispuesta a asumir para crear ventajas competitivas y agregar valor para los accionistas. Los riesgos de negocios



tienen que ver con el mercado del producto con el cual opera la empresa y comprenden innovaciones tecnológicas, diseño del producto y mercadotecnia.

Los riesgos estratégicos son los resultantes de cambios fundamentales en la economía o en el entorno político.

Los riesgos financieros están relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros, tales como las tasas de interés y los tipos de cambio, constituyen una fuente importante para la mayoría de las empresas. Dentro de los tipos de Riesgo Financiero se encuentra: Riesgo de Mercado, Riesgo crediticio, Riesgo de liquidez, Riesgo Operacional, Riesgo Legal. (Jorion, 2010)

2.3.2 Crédito

Es aquello que la entidad financiera entrega al cliente una cantidad de dinero, obligándose este último a devolver dicha cantidad más los intereses pactados de acuerdo con un calendario fijado de pagos. (Pascual, 2008)

La entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro. También es definida como la disposición desde el punto de vista del acreditante (acreedor) y la posibilidad desde el punto de vista del acreditado (deudor), de efectuar un contrato de crédito, esto es contrato cuya finalidad es la producción de una operación de crédito, mientras que por operación de crédito, se debe entenderse por parte del acreditante, la cesión en propiedad, regularmente retribuida, de capital y, por parte del deudor la aceptación de aquel capital con la obligación de abonar intereses y devolverlo en forma pactada. La deuda es la obligación del deudor de devolver al acreedor lo prestado. Es la contraprestación esencial del crédito. (Zuñiga, 1997)



2.3.2.1 Tipos de créditos

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, la cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

2.3.2.1.1 Créditos corporativos

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, 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.

2.3.2.1.2 Créditos a grandes empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

2.3.2.1.3 Créditos a medianas empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:



- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

2.3.2.1.4 Créditos a pequeñas empresas.

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

2.3.2.1.5 Créditos a microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

2.3.2.1.6 Créditos de consumo revolvente

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

2.3.2.1.7 Créditos de consumo no-revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

2.3.2.1.8 Créditos hipotecarios para vivienda

Son aquellos 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; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

(https://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf_csf/RES_14353-2009.doc)

2.3.3 Mercados Financieros

Los mercados financieros se pueden definir como el mecanismo o lugar a través del cual se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios (Pascual, 2008).

Las funciones principales de estos mercados financieros son los siguientes:

- Poner en contacto a los agentes intervinientes.
- Fijar de modo adecuado los precios de los instrumentos financieros.
- Proporcionar liquides a los activos.
- Reducir los plazos y los costes de intermediación.

2.3.4 Riesgo Financiero

La estructura de capital de la empresa afecta directamente al riesgo financiero, que el riesgo de que la empresa no pueda cubrir sus obligaciones financieras requeridas. El castigo por no cumplir con las obligaciones financieras es la bancarrota. A mayor financiamiento de costo fijo-deuda (incluyendo arrendamientos financieros) y acciones preferentes- que una empresa tiene en su estructura de capital, mayores son su apalancamiento y riesgo financiero. El riesgo financiero depende de la decisión de estructura



de capital que tome la administración, y esa decisión se ve afectada por el riesgo comercial que enfrente la empresa. (Lawrence J., 2003)

2.3.4.1 Clasificación de riesgos Financieros

Según Alfonso de Lara Haro en su libro de Medición y Control de Riesgos Financieros, los clasifica en las siguientes categorías:

a. Riesgo de Mercado

Perdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de Riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.)

b. Riesgo de Crédito

Es el más antiguo y probablemente el más importante en los bancos. Se puede definir como la pérdida potencial producto el incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago.

c. Riesgo de Liquidez

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. Los bancos son muy sensibles a las variaciones en las tasas de interés, y el manejo de activos y pasivos.

d. Riesgo Legal

Se refiere a la pérdida que se sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

**e. Riesgo Operativo**

Es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado de la organización.

f. Riesgo de Reputación

Es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concretar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. (De Lara Haro, 2011)

2.3.5 Riesgo de Crédito

Según Joaquín López Pascual en su libro Gestión Bancaria define al Riesgo de Crédito como la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y/o no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para un banco pero puede ser también la causa determinante de una quiebra bancaria. Esta aparente paradoja se produce porque un préstamo puede aportar tanto ingreso a la cuenta de resultados, como puede ocasionar serios problemas de liquidez en caso de impago de los intereses y/o del principal. Además, ante préstamos que presentan problemas de pago la autoridad monetaria exige a las instituciones que constituyan provisiones cuyas dotaciones se contabilizan como un gasto, reduciendo el resultado de la entidad.

A lo largo de los años, las dificultades que han experimentado las instituciones financieras se han debido a motivos de índole diversa. Sin embargo, la causa principal de los



problemas bancarios de mayor gravedad sigue estando directamente relacionada con la relajación de los estándares crediticios aplicados a prestatarios y contrapartes.

Esta evidencia hace que la aplicación de unas buenas prácticas en materia de riesgo de crédito se haya convertido en el “talón de Aquiles” de la gestión bancaria. Aspectos como la creación de una atmosfera adecuada respecto al riesgo de crédito, la existencia de un cuidadoso proceso de concesión de créditos, el mantenimiento de proceso de administración, medición y seguimiento de los créditos apropiados y la aplicación de controles sobre el riesgo de crédito son reconocidos como críticos y decisivos para cualquier entidad.

La experiencia ha demostrado que un sistema más o menos sofisticado de análisis que se aplica a cada cliente a nivel individual, hay añadir una visión global de la cartera crediticia para evaluar la exposición de la entidad a un grupo económico o a un determinado sector.

El análisis del crédito no puede ceñirse al cliente individual sino que tiene que ser analizado, dentro de una óptica más amplia dentro de una gestión de cartera.

Otra definición del riesgo de crédito nos lleva a considerar a su vez dos tipos de riesgo a los que ya hemos hecho alusión anteriormente: el de impago y el derivado de una variación en la calidad crediticia o riesgo de crédito en sentido estricto. Esto es:

- Riesgo de Impago. Riesgo de que el emisor de un activo no realice los pagos de intereses o principal en el momento prefijado.
- Riesgo de Crédito. Riesgo de cambios en la calidad crediticia del emisor.

Una primera estimación de calidad crediticia de las emisiones de renta fija viene proporcionada por las agencias de rating, las cuales evalúan la calidad de un determinado crédito asignándoles una puntuación.



Esta calificación es una opinión sobre la capacidad del emisor para hacer frente a una obligación financiera específica que incluye desde los pagarés de empresa a corto plazo hasta las operaciones de financiación estructurada. Dicha opinión se basa, entre otras consideraciones, en la capacidad y la voluntad de la empresa emisora de hacer frente a los pagos de intereses y principal en el momento y en la forma en que fueron fijados, además de las posibles garantías o la posición relativa que posea el activo calificado en caso de una eventual suspensión de pagos o quiebra. (Medina, 2008)

2.3.5.1 Importancia del Riesgo de Crédito

La falta de interés por el riesgo de crédito ha provocado que las técnicas para su medición y control no hayan evolucionado prácticamente nada en el último siglo, al contrario de lo ocurrido con el riesgo de mercado, el cual ha experimentado un importante auge tanto en su estudio como en su análisis, originando que las entidades financieras cuenten con modelos matemáticos para su gestión. No obstante, la realidad actual es bien distinta, tanto académicos como profesionales han empezado a darle el riesgo de crédito la importancia que se merece, a la vez que es frecuente encontrar referencias a este en la prensa especializada. A pesar de que las entidades financieras han asumido la importancia que el riesgo posee, su estudio y medición no resultan fáciles, por lo que el camino que queda aún por recorrer es largo. En este sentido, así como medir el riesgo de mercado podemos hacer estudios de las variables que intervienen en el, al existir datos históricos para ello, cuando hablamos del riesgo de crédito, la cuestión se complica debido a la escasez de información histórica a analizar.

Resulta algo contradictorio que sea precisamente en los últimos años, caracterizados por una buena situación económica, cuando surge el interés por las nuevas técnicas de medición de riesgo de crédito. (Medina, 2008)



2.3.6 Análisis de Crédito tradicional

El proceso crediticio tradicional es un complemento de las nuevas metodologías basadas en técnicas estadísticas, sin embargo está siendo desplazado por otras técnicas que determinan la probabilidad de incumplimiento o impago. Una de las principales razones de este desplazamiento es que el análisis de crédito resulta muy costoso para las instituciones, ya que estas requieren un grupo importante de profesionales y analistas expertos. Además en la medida en que la institución financiera es más grande, el análisis es más homogéneo y requiere fuertes inversiones en la capacitación. La pregunta que hacen los bancos se hacen es: ¿Qué tan subjetivo es el análisis de crédito? Y por tanto ¿Cuáles son los pesos óptimos que deben asignarse? (Haro, 2011)

A la actualidad este sistema ya no viene funcionando ya que todo está sistematizado por los Scoring de crédito, esto está generando mayor riesgo al crédito ya que un sistema no podrá medir de manera subjetiva al cliente.

El riesgo de crédito se define como la pérdida potencial que se registre con el motivo de incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera. También se concibe como un deterioro en la calidad crediticia de la contraparte o en la garantía o colateral pactada originalmente.

Tradicionalmente para medir dicha exposición al riesgo, los bancos han elaborado procedimientos homogéneos y tradicionales que se resumen en el siguiente diagrama. (De Lara Haro, 2011)

Según este autor dicho procedimiento se basa en conocer las cinco Ces del solicitante del crédito:



2.3.6.1 Carácter

Conocer al solicitante del crédito. Tiene que ver con solvencia moral y reputación y su disposición para cumplir con sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio. Se podría afirmar que el tiempo que tiene la empresa en el mercado es un indicador de la reputación en materia de crédito. (De Lara Haro, 2011)

También es definido como la integridad u honradez del prestatario. Se trata del factor más importante a la hora de determinar el nivel de riesgo de una operación. En el caso de personas jurídicas suele hacer referencia a la integridad del equipo directivo. Es la variable más difícil de evaluar cuantitativamente, debiendo estimarse a través del juicio subjetivo mediante contactos, entrevistas con el cliente, informes de agencias y proveedores, de otras entidades bancarias, etc. (Pascual, 2008)

2.3.6.1.1 Referencias Crediticias

Las entidades crediticias se comunicarán con las referencias comerciales y obtendrán la misma información sobre estas cuentas como lo harían para cualquier otra línea de crédito abierta. Esto incluye: la cantidad de tiempo que la cuenta lleva abierta, el límite de crédito, y el número de veces en que se ha pagado tarde. Estas cuentas son tan buenas o tan dañinas como cualquier cosa que aparezca en tu informe de crédito personal. (Parker, 2015)

Una parte importante en la evaluación de un préstamo consiste en la experiencia y tradición de pago del solicitante. Para un banco, la relación con un cliente incluye, no solo la buena utilización de los servicios de crédito, sino también la prestación de un conjunto de servicios complementarios que consolidan la relación y fijan una reciprocidad en el trato preferencial que demanda un cliente. (Hernandez Arias, 1993)



2.3.6.1.2 Referencias Personales

Un banco necesita la certeza de que hará negocios con una persona responsable que cumplirá con sus obligaciones. Al contactar con las personas que dejaste como referencia busca conocer la imagen que ellas tienen sobre ti, eso incluye tu grado de responsabilidad.

No cualquiera puede ser una buena referencia. (Parker, 2015)

La verificación de referencias son validaciones que proporcionan datos adicionales a la información presentada por el solicitante y que permiten la verificación de su exactitud. De hecho a los solicitantes se les pide que suministren nombres de varias referencias que puedan brindar información adicional sobre ellos. No necesariamente están comprometidos a ocultar la verdad sobre el solicitante. (Mondy, 2005)

2.3.6.2 Capacidad

De pago mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago de la firma. (De Lara Haro, 2011)

Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a la devolución de la deuda. En el caso de personas jurídicas, la capacidad se analiza a través de sus declaraciones de impuesto sobre la renta, estados financieros, etc. (Pascual, 2008)

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendo e inversiones y sus tendencias y comparación. (Castro, 2014)



2.3.6.2.1 *Flujo de ingresos*

Esta doctrina se fundamenta en el concepto de renta determinado por la ciencia económica, y por comprenderse dentro del análisis aspectos tomados de diversas doctrinas que, coincidiendo en lo principal, difieren en cuanto a lo particular, no se daría un concepto de renta, sino que se analizarán los elementos que deben concurrir para poder considerar un ingreso como tal:

➤ **Existencia de un Ingreso.-**

Este requisito es para los autores concebido como "existencia de un riqueza nueva" o "realización de la renta".- En el fondo se trata de diferenciar la renta del capital; haciendo hincapié en la idea de que la renta debe aparecer como una riqueza autónoma y separada de la fuente productiva.

➤ **El ingreso debe ser determinable en dinero.-**

La exigencia de este requisito excluye del concepto de renta las llamadas rentas inmateriales o de goce, lo cual implica que no podría afectarse con impuesto, por ejemplo, el placer que provoca la contemplación de una escultura, o la comodidad de una habitación confortable.- En este aspecto esta doctrina se distancia de la teoría económica, para cual también constituyen renta la riqueza inmaterial. (Frida, 2017)

2.3.6.2.2 *Liquidez*

La liquidez de un activo es la proximidad a su conversión en dinero. Las entidades financieras a fin de asegurar el objetivo de liquidez, deben equilibrar su activo, en lo que respecta a sus plazos de recuperación y pasivo, en lo que respecta a sus plazos de exigibilidad.

En base al equilibrio de su balance de situación, cada entidad financiera establecerá la política de plazos más adecuada. Cuanto más a corto plazo sean las inversiones con



clientes, menos peligra el objetivo de liquidez y, sobre todo, se minimiza el riesgo adicional de la variación constante de los tipos de interés de mercado.

Para asegurar el objetivo de la liquidez, las entidades financieras aplican fórmulas de interés variable, aunque existen otros métodos, como la transmisión de la deuda a terceros o acceder a mercados secundarios. (Jaume, 2005)

$$L = \text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Circulante}$$

El valor óptimo está entre 1,5 y 2. Un valor de 1 no es recomendable ya que entra en juego la morosidad de los clientes y las dificultades de vender las existencias en el corto plazo. Si este valor es muy superior, posiblemente tenemos activos ociosos y por ende están dando una baja rentabilidad.

Este valor óptimo por supuesto es estándar, si nuestra empresa opera en un sector donde se cobra muy rápido y se paga muy tarde, o no mantiene existencias, etc., seguramente puede funcionar perfectamente con un ratio menor a uno, o sea, con fondo de maniobra negativo. (Mata, 2011)

2.3.6.3 Capital

A fin de conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo de la misma, así como su capacidad de endeudamiento estimando la proporción de recursos propios en relación con los recursos de terceros. Altos niveles de apalancamiento aumentan la probabilidad de bancarrota de la empresa. (De Lara Haro, 2011)

Es sinónimo de patrimonio y se mide en caso de personas naturales con sus declaraciones juradas de bienes, declaraciones sobre el impuesto del patrimonio, registro de propiedad, etc. En el caso de personas jurídicas se analiza el balance de situación, valorándolo a precios de mercado o acudiendo a consejos de peritos especializados. (Pascual, 2008).



Una de las principales decisiones financieras de la empresa es relativa a la estructura de capital. Esta decisión trata de determinar la proporción que deben guardar las distintas fuentes de recursos que la organización utiliza para financiar sus inversiones. Como cualquier otra decisión financiera, la determinación de la estructura de capital debe contribuir al logro objetivo planteado por la dirección financiera, esto es, genéricamente crear valor para los accionistas, aumentar el valor de la empresa, o en términos más operativos lograr una combinación óptima entre rentabilidad y riesgo. (Diaz, 2009)

2.3.6.3.1 Patrimonio del Cliente

El análisis patrimonial puede definirse como un estudio o profundización en el patrimonio de la empresa a través de separaciones o divisiones sucesivas, para poder juzgar el nivel mayor o menor de solidez que presenta la unidad económica. La solidez patrimonial de una empresa depende del grado de equilibrio de las masas patrimoniales y del nivel de endeudamiento.

Conjunto de bienes y derechos que posee una persona.

Si el análisis supone un proceso de división o separación del patrimonio en sus partes integrantes es evidente que la separación más inmediata va a producirse al contemplar la doble vertiente en la representación del patrimonio a través del balance: el activo por un lado como relación de los bienes y derechos de la empresa. El pasivo por otro lado como explicación u origen del Activo. (Massons, 2014)

2.3.6.3.2 Registro de Propiedades

En ocasiones el cliente proporciona bienes materiales o intelectuales a la organización que continúan siendo de su propiedad, por lo tanto la organización tendrá que velar por su seguridad.



La norma ISO 9001:2000 especifica que el momento en que un cliente facilita a la organización una propiedad suya, esta ha de garantizar que su almacenamiento y conservación son adecuadas. Para todo ello se ha de elaborar un procedimiento, que además incluya el modo en que verifica que ha sido entregado y la forma de identificarlo. (Global, 2007)

El registro de propiedad de un cliente se puede ver según su declaración jurada de bienes ya sean vehiculares registrados en Sunarp Vehicular o inmuebles registrados en registros Públicos, sin embargo también se consideran documentos como certificados de posesión, autovaluo o minuta de compra y venta, ya que sabemos que no todos los inmuebles cuentan con titulación.

2.3.6.4 Garantía

Los préstamos pueden garantizarse con un activo específico o no asegurarse, en cuyo caso los activos de la empresa garantizan la devolución de la deuda y pueden embargarse en caso de quiebra. Los activos que suelen utilizarse como garantía son:

- Propiedades inmobiliarias, automóviles y bienes.
- Equipo, cosechas, existencias.
- Facturas pendiente de cobro.
- Títulos y cuentas de ahorro.

El banco determina la cuantía máxima del préstamo en proporción a la garantía. Esta práctica puede ser una consecuencia de la política del banco, pero este también puede estar obligado a hacerlo por ley. Cuanto mayor es la volatilidad del valor de la garantía y menor la posibilidad de negociarla, menor es la cuantía del préstamo. (Freixas, 2010)

Se refiere a las garantías de crédito, los valores dados en garantía deben ser suficientes para que el prestamista recupere la pérdida de la operación. A mayor valor de



mercado del colateral, menor la exposición al riesgo en el otorgamiento del crédito. (De Lara Haro, 2011)

Aunque no debe considerarse como el factor a partir del cual decidir la concesión de la operación, es necesaria en muchos casos la exigencia de garantías que avalen la devolución del crédito. (Pascual, 2008)

En relación a los préstamos con colateral, se exige una garantía adicional que es denominado colateral, normalmente un título de crédito originada en operaciones mercantiles (letra, pagare, efecto comercial, etc.). Se documenta en un pagaré. (Hernandez, 2002).

2.3.6.4.1 Garantías Reales

Es aquella que se constituye cuando el deudor, o una tercera persona, comprometen un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída.

Entre otros patrimonios se tienen:

Sobre inmuebles: Hipoteca; se constituye por escritura pública la que afecta un inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero. La garantía no determina la desposesión del bien. Las hipotecas sobre un mismo bien tendrán preferencia por razón de su antigüedad conforme a la fecha de su inscripción en el Registro de Propiedad Inmueble. Valga mencionar que las entidades financieras sólo aceptan primeras hipotecas. (Mavil, 2015)

2.3.6.4.2 Garantías Personales

Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados; lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como codeudor solidario. Se



trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales basadas en activos tangibles e intangibles. (Mavil, 2015)

Las garantías personales no recaen directamente sobre bienes concretos, sino que añaden nuevos patrimonios para responder a la deuda. En el ámbito del comercio financiero las garantías reales son poco frecuentes a comparación de las personales. Por lo que la evolución de este comercio ha conducido al protagonismo cada vez mayor de las garantías personales, e incluso a la génesis de formas innovadoras de garantía personales atípicas, como las llamadas garantías autónomas.

2.3.6.5 Condiciones

Se refiere a un elemento importante para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico que aquellas con bienes no duraderos. (De Lara Haro, 2011)

Se trata de la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago. (Pascual, 2008)

Para que un crédito sea asegurado contra el riesgo de insolvencia es necesario que cumpla unas determinadas condiciones. (Serrano Spoerer, 1997)

Las principales condiciones que debe cumplir un crédito son:

- Debe ser el resultado de una operación lícita y que dichas operaciones se hayan efectuado conforme a los usos del comercio.
- La venta de que se trate debe ser una operación cierta, es decir que su realización conste de un modo indubitable.
- Por ultimo debe tratarse de una cantidad líquida y que tenga una finalidad de lucro, puesto que se aseguran daños traducibles en dinero.



2.3.6.5.1 *Temporalidad del negocio*

Se refiere a los meses buenos y malos de la actividad a la que se dedica el cliente, ya sea comercio, producción o servicio, cada rubro tiene sus meses altos y regulares. Ciclos de los negocios trata sobre el comportamiento fluctuante de la actividad económica, así como las posibles consecuencias para la sociedad de tales fluctuaciones. Las teorías que lo componen hacen parte de los programas estándar en economía alrededor del mundo y constituyen las herramientas técnicas básicas para informar las decisiones de política, disponibles para banqueros centrales, reguladores y administradores de recursos fiscales. Los ciclos económicos se relacionan directamente con la capacidad de los agentes en una economía de mercado, para suavizar sus patrones intertemporales de consumo, y programar una senda óptima de inversión financiera y real. Se asocian también, de forma precisa, con las dinámicas del empleo, los precios, las tasas de interés y los salarios reales en las economías de mercado (Woodford, 2003; Galí, 2015). Por tales razones, el estudio de los ciclos es de gran interés para los economistas, en general, y para quienes diseñan y ejecutan las políticas económicas, en particular. De tal estudio se puede obtener información que contribuya con el diseño de herramientas que sirvan para estabilizar la actividad económica real y contribuyan así a generar un mayor nivel de bienestar para la economía en su conjunto. (Uribe, 2015)

2.3.6.5.2 *Amenazas del Negocio*

Las amenazas son condiciones externas al entorno de la empresa que pueden tener consecuencias potencialmente negativas. Ejemplos de amenazas son cambios en los gustos o necesidades de los consumidores, desarrollo de productos sustitutivos, mano de obra inadecuada, nuevas regulaciones del gobierno, litigios potenciales. Es preciso evaluar las amenazas continuamente. ¿Cuál es la probabilidad de que se materialicen? ¿Con que plazo? ¿Cuál sería su impacto potencial en caso de que se materialicen? (Wood, 2009)



Se incluyen las situaciones que tiene su origen el entorno y que pueden llegar a causar riesgos respecto a la existencia misma de la empresa cuando alcanzan una determinada gravedad. (Prado, 2014)

2.3.7 Marco Institucional o empresarial

2.3.7.1 Credinka- Historia

El 12 de febrero de 1994 se funda CREDINKA como respuesta a la necesidad de brindar productos y servicios financieros accesibles, competitivos y confiables, dirigidos preferentemente al sector rural, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuyendo con el desarrollo de la economía regional y nacional.

Nuestro inicio como Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) se enfocó principalmente en la Región Cusco para luego expandirnos hacia otras regiones del Sur del Perú en el 2007 a partir del ingreso de DIVISO Grupo Financiero como accionista principal, grupo económico de capitales peruanos con amplia experiencia en el mercado de capitales que gestiona activos por más de US\$ 700 MM y opera además DIVISO Fondos y DIVISO Bolsa.

Dado el importante crecimiento logrado, el 2013 y 2014 respectivamente ingresan a formar también parte de nuestro accionariado, los Fondos de Inversión DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S, establecido por el gobierno de Dinamarca para promover la actividad económica en países con mercados emergentes con un entorno positivo para las microfinanzas y ACCION GATEWAY FUND, entidad de Accion International, líder en microfinanzas y con más de 40 años de experiencia en la industria financiera peruana, enfocada en el crecimiento en las zonas rurales marginadas del Perú, y el potencial para llevar a miles de nuevos clientes al sistema financiero formal.

Como parte de nuestro plan de expansión, en agosto de 2015, recibimos la autorización para integrarnos con Financiera Nueva Visión, iniciando operaciones como



FINANCIERA CREDINKA y posicionándonos como una de las financieras más sólidas del sistema, lo que fortalece nuestra visión de convertirnos en la empresa líder de micro finanzas en el Perú.

En julio de 2016, en virtud de la resolución de autorización de la SBS N° 4169-2016, absorbemos la CRAC Cajamarca que se convierte desde el 1 de Agosto de 2016 en Financiera Credinka, consolidando un gran paso que marca nuestra expansión hacia el norte del país.

Hoy, somos una entidad sólida, especializada en créditos para las micro y pequeñas empresas, banca personal e inserción de comunidades andinas al sistema financiero. Hemos crecido en gran parte del territorio nacional, contando con más de 1,100 colaboradores y con presencia a nivel nacional en 13 regiones de nuestro país, con más de 85 puntos de atención, con incidencia en zonas con poca presencia de instituciones financieras, brindando mayores oportunidades de acceso al sistema financiero a los pobladores locales.

Nuestra fortaleza, nos ha permitido obtener notas positivas con clasificadoras de riesgo especializadas que nos proyectan como una empresa solvente y estable, lo que nos ha convertido en una de las instituciones microfinancieras más grandes del Perú.

Nuestro trabajo es regulado y supervisado por La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP así como por el Banco Central de Reserva del Perú. Además somos miembros del Fondo de Seguros de Depósitos - FSD y de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú - ASOMIF.

Gracias a estrategias bien orientadas, al compromiso de sus colaboradores y a un sistema de calidad de atención al cliente, Credinka ha mostrado un crecimiento sostenido y reconocido en el mercado con el objetivo principal de ser promotor del desarrollo económico de nuestro país, mejorando las condiciones de vida de los sectores de menores recursos e impulsando a los emprendedores de nuestro país para que crezcan más...



Nuestra meta es seguir creciendo, nuestro compromiso, seguir contribuyendo con el desarrollo de todos los peruanos, impulsando sus proyectos y valorando su esfuerzo.

(Credinka, 2017)

2.3.7.2 Visión

“Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú”. (Credinka, 2017)

2.3.7.3 Misión

“Creces, Crecemos”. (Credinka, 2017)

2.3.7.4 Valores institucionales

- Confianza
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Pasión

(Credinka, 2017)

2.3.7.5 Organización

1. Directorio conformado por:

- Sr. Fernando Romero Tapia
Presidente del Directorio
- Sr. Richard Webb Duarte
Vice - Presidente del Directorio
- Sr. Luis Baba Nakao
Director independiente



- Sr. José Hung Wong
Director independiente.

- Sr. Jorge Delgado Aguirre
Director Independiente

2. Ejecutivos:

- Sr. Marco Antonio González Aguayo
Gerente General

2.3.7.6 Plana Gerencial

- Sr. Manuel Torres Escalante- Gerente de Negocios
- Sr. Miguel Ikehara Punk- Gerente de Operaciones
- Sr. Jesús Peña Vivanco- Gerente de Riesgos
- Sr. Cesar Luis Choy Chong- Gerente de Administración
- Sr. Yick Chan Waiy Bielinski- Gerente de Finanzas
- Sr. Andrés Vargas Apolinario - Gerente Legal
- Sr. Juan Pablo Diaz Theran -Gerente de Tecnología de la Información
- Sra. Lilia Bejar Alegría- Gerente de Contabilidad
- Sra. Lourdes Manrique Carbajal- Gerente de Auditoría Interna

2.3.7.7 Productos de Credinka

- Depósitos
 - Ahorros
 - Depósitos CTS
 - Tarjeta de debito
 - Plazo fijo



- Órdenes de Pago
- Créditos
- Crédito Mype
- Crédito Empresarial
- Crédito Consumo
- Carta Fianza
- Crédito Agropecuario
- Servicios
- Recaudación de Servicios de Agua(Quillabamba)

(Credinka, 2017)

2.4 Marco Conceptual

- **Riesgo de Crédito**

Es la probabilidad de que un prestatario (Cliente Activo) no devuelva su préstamo o crédito y/o intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. (Pascual, 2008)

- **Carácter**

Integridad u honradez del prestatario. Se trata del factor más importante a la hora de determinar el nivel de riesgo de una operación. Juicio subjetivo. (Pascual, 2008)

- **Capacidad**

Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a la devolución de deuda. (Pascual, 2008)

- **Capital**

Sinónimo de Patrimonio. (Pascual, 2008)



- **Garantía**

Es necesaria en muchos casos la exigencia de garantía que avale la devolución del crédito. (Pascual, 2008)

- **Condiciones**

Se trata de la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago. (Pascual, 2008)

2.5 Variables de Estudio

a. Variables

Variable de Estudio: Riesgo Crediticio.

b. Conceptualización de Variables

Riesgo de Crédito

Es la probabilidad de que un prestatario (Cliente Activo) no devuelva su préstamo o crédito y/o intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Un préstamo puede ocasionar serios problemas de liquidez en caso de impagos de los intereses y/ del principal. Además ante préstamos que presentan problemas de pago, la autoridad monetaria exige a las instituciones que constituyan provisiones, cuyas dotaciones se contabilizan como gasto, reduciendo el resultado de la entidad. Sin embargo la causa principal de los problemas bancarios de mayor gravedad se relaciona directamente con la relajación de estándares crediticios aplicados a un prestatario y contrapartes.

El análisis del crédito no puede ceñirse al cliente individual sino que tiene que ser analizado dentro de una óptica más amplia de la gestión de carteras.

Y por ello se da el siguiente modelo de medición que se estudian en relación a la petición de crédito. (Pascual, 2008)

c. Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|
| <p>VARIABLE DE ESTUDIO: Riesgo de Crédito Es la probabilidad de que un prestatario (Cliente Activo) no devuelva su préstamo o crédito y/o intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato.</p> <p>Un préstamo puede ocasionar serios problemas de liquidez en caso de impagos de los intereses y/ del principal. Además ante préstamos que presentan problemas de pago, la autoridad monetaria exige a las instituciones que constituyan provisiones, cuyas dotaciones se contabilizan como gasto, reduciendo el resultado de la entidad. Sin embargo la causa principal de los problemas bancarios de mayor gravedad se relaciona directamente con la relajación de estándares crediticios aplicados a un prestatario y contrapartes.</p> <p>El análisis del crédito no puede ceñirse al cliente individual sino que tiene que ser analizado dentro de una óptica más amplia de la gestión de carteras.</p> <p>(Pascual, 2008)</p> | <p>Carácter Integridad u honradez del prestatario. Se trata del factor más importante a la hora de determinar el nivel de riesgo de una operación. Juicio subjetivo. (Pascual, 2008)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Referencias crediticias • Referencias personales |
| | <p>Capacidad Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a la devolución de deuda. (Pascual, 2008)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • flujo de ingresos • liquidez |
| | <p>Capital Sinónimo de Patrimonio. (Pascual, 2008)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio del cliente • Registro de Propiedades |
| | <p>Garantía Es necesaria en muchos casos la exigencia de garantía que avale la devolución del crédito. (Pascual, 2008)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Garantías Reales • Garantías Personales |
| | <p>Condiciones Se trata de la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago. (Pascual, 2008)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Temporalidad • Amenazas del Negocio |

Fuente: Matriz de Operacionalización “Riesgo de Crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián-Cusco 2017”



CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de la investigación

Investigación Básica: “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Sergio, 2005)

El presente trabajo de investigación es de tipo básico porque pretende conocer de fondo una situación problemática que atraviesa la institución, mas no dar solución a dicho problema.

3.2 Enfoque de la Investigación

Enfoque cuantitativo porque usa recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (Sampieri, 2006)

Por ello este trabajo de investigación se considera cuantitativo porque se utilizara herramientas estadísticas en Excel y SPSS.

3.3 Diseño de la Investigación

Este trabajo de investigación se hizo mediante un diseño no experimental, se observan los fenómenos como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, es decir solo se observaran el comportamiento d las variables para poder explicar el problema.

3.4 Alcance de la Investigación

Estudio de alcance descriptivo que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o



cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Abraham Canahuire, Fortunato Endara, Edward Morante, 2015)

La finalidad de esta investigación es medir el riesgo de crédito del cliente en base a las 5 dimensiones, ya que a partir de ello se podrá saber si el riesgo del crédito del cliente es alto o bajo.

3.5 Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

La población seleccionada son los expedientes de las carteras de colocaciones del último semestre 2017 los cuales son 681 clientes, los cuales están divididos en:

- MYPE : 139 Clientes
- MYPE PREFERENTE: 105 Clientes
- MYPE CAMPAÑA: 348 Clientes
- CREDITO MIL OFICIOS: 89 Clientes

3.5.2 Muestra

Para la investigación aplicamos la fórmula:

Dónde:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Total de la población: 2018 expedientes

Z α = 1.96 al cuadrado (la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (5%).



| | NI | ni |
|----------------------------|-----------|-----------|
| MYPE | 139 | 50 |
| MYPE PREFERENTE | 105 | 38 |
| MYPE CAMPAÑA | 348 | 126 |
| CRÉDITO MIL OFICIOS | 89 | 32 |
| N | 681 | 246 |
| N | 246 | |

Teniendo como resultado 246 clientes.

3.6 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de Datos

3.6.1 Técnica(s)

Observación

3.6.2 Instrumento(s)

Lista de cotejo

3.7 Procesamiento de Datos

Se procederá y analizarán de forma ordenada y sistemática, mediante Microsoft Excel y SPSS.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para determinar cómo es el Riesgo de Crédito en la Cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017, se observó a 246 expedientes de créditos según la muestra obtenida, en el que se considera 20 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems |
|--------------------------|-------------|-------------------------|-------|
| RIESGO DE CRÉDITO | Carácter | Referencias Crediticias | 1, 2 |
| | | Referencias Personales | 3,4 |
| | Capacidad | Flujo de Ingresos | 5,6 |
| | | Liquidez | 7,8 |
| | Capital | Patrimonio del Cliente | 9,10 |
| | | Registro de Propiedades | 11,12 |
| | Garantía | Garantía Real | 13,14 |
| | | Garantía Personal | 15,16 |
| | Condiciones | Temporalidad | 17,18 |
| | | Amenazas del Negocio | 19,20 |

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición e interpretación.

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable

| Promedio de la Variable y dimensiones | Escala de Interpretación para dimensiones e indicadores | Escala de Interpretación para la variable |
|---------------------------------------|---|---|
| 1,00 – 1,66 | Malo | Alto |
| 1,67 – 2,33 | Regular | Medio |
| 2,34 – 3,00 | Bueno | Bajo |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar cómo es el Riesgo de Crédito en la Cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nro de elementos |
|------------------|------------------|
| 0.821 | 20 |

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.821 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable riesgo de crédito

Para determinar cómo es el Riesgo de Crédito en la Cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017. Se consideró las

dimensiones de Carácter, Capacidad, Capital, Garantía y Condiciones. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Carácter

El objetivo es determinar cómo es el Carácter en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017

Tabla 4
Carácter

| | N | % |
|----------------|------------|-------------|
| Malo | 156 | 63.4% |
| Regular | 80 | 32.5% |
| Bueno | 10 | 4.1% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

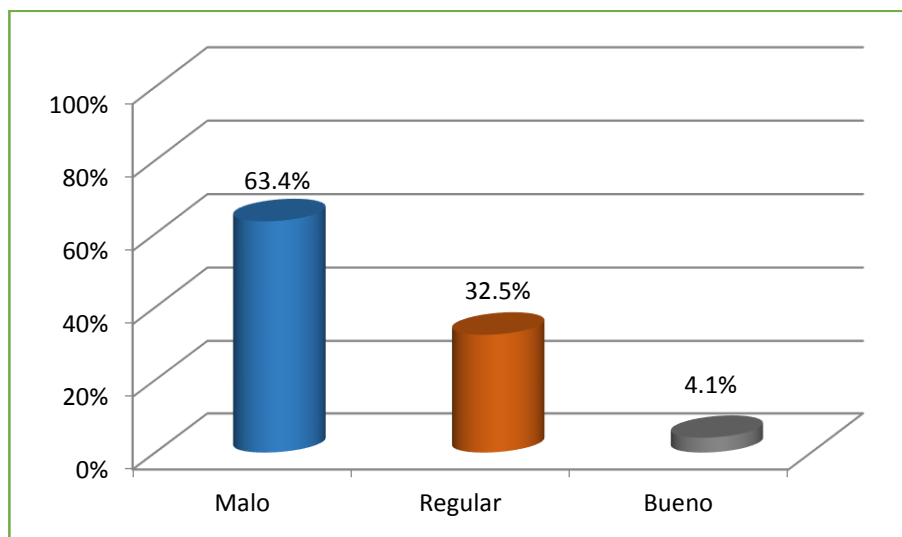


Figura 1: Carácter

Interpretación y análisis:

El 63.4% de los expedientes de los clientes muestran que el carácter es malo, y 32.5% regular, lo que muestra que no se evalúa correctamente la solvencia moral y reputación del cliente como su experiencia en el mercado, contactos, entrevista con el cliente, informes de agencias, proveedores y entidades financieras.

A. Indicadores de la dimensión Carácter

Los indicadores de la dimensión Carácter son: Referencias Crediticias y Referencias Personales.

Tabla 5
Indicadores de la dimensión Carácter

| | Referencias Crediticias | | Referencias Personales | |
|----------------|-------------------------|-------------|------------------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| Malo | 161 | 65.4% | 151 | 61.4% |
| Regular | 50 | 20.3% | 75 | 30.5% |
| Bueno | 35 | 14.2% | 20 | 8.1% |
| Total | 246 | 100% | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

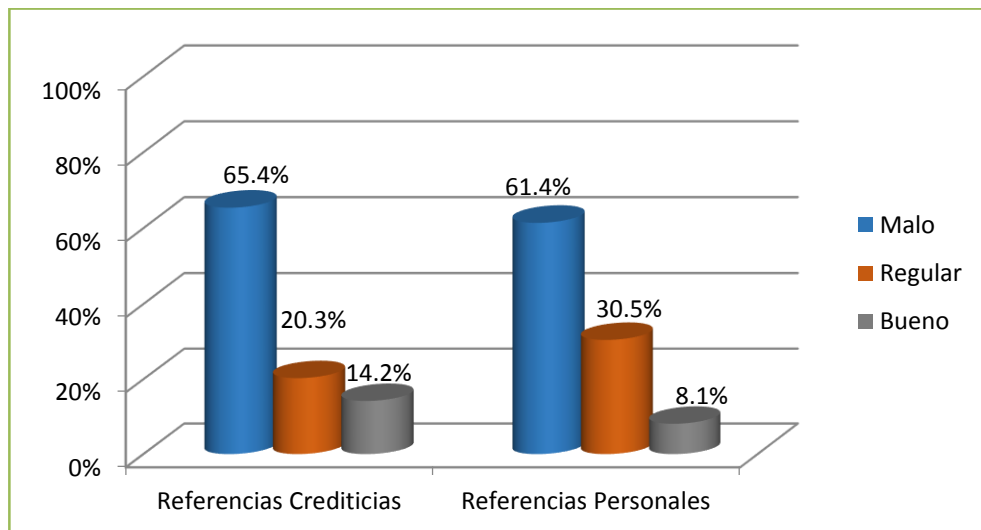


Figura 2: Indicadores de la dimensión Carácter

Interpretación y análisis:

- En la tabla se puede observar que el 65.4% de los expediente de créditos demuestra que no se encontró referencias crediticias, como bouchers de pago de sus créditos o referencias de instituciones financieras con las que trabaja indagados por los analistas, el 20.3% son regulares esto quiere decir que las referencias crediticias están incompletas o desactualizadas, esto demuestra que no se considera importante en la evaluación la experiencia y tradición de pago del solicitante de crédito.

- El 61.4% de los expedientes de crédito muestran que las Referencias Personales y referencias del negocio no están considerados en la evaluación antes de otorgar el crédito al cliente, el 30,5% de los expedientes consideran de manera regular dichas referencias, esto explica que no se demuestra contactos de personas que dejen como referencia para conocer la imagen que ellas tienen del solicitante, proporcionando datos adicionales que minimizan el riesgo de un crédito.

B. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Carácter

Tabla 6

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Carácter

| | Promedio | Interpretación |
|-------------------------|-------------|----------------|
| Referencias crediticias | 1.57 | Malo |
| Referencia personales | 1.53 | Malo |
| Carácter | 1.55 | Malo |

Fuente: Elaboración propia

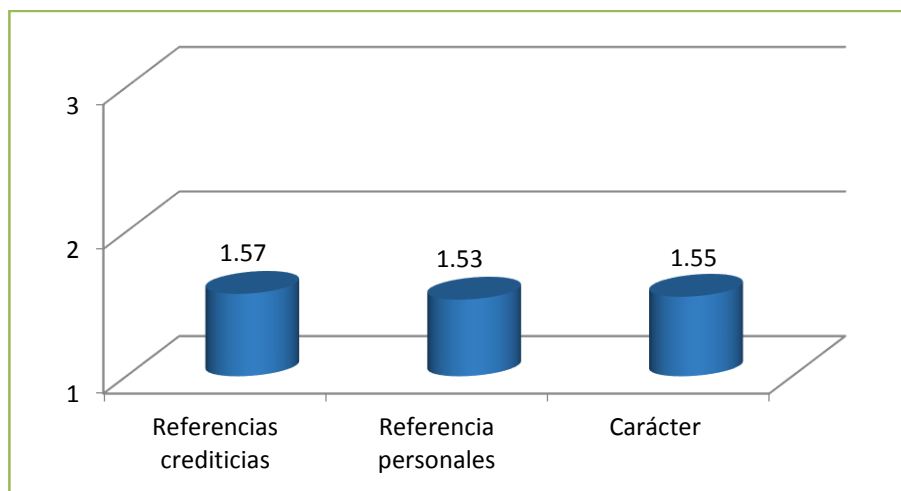


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Carácter

Interpretación y análisis:

Se observa que las referencias crediticias tienen promedio de 1.57 y las referencias personales un promedio de 1.53 lo cual se interpreta que dichas referencias son malas, demostrando que el carácter tiene promedio de 1.55 lo cual indica que no es aceptable, esto quiere decir que no se están adjuntando referencias crediticias ni personales en los expedientes de créditos.

4.2.2 Capacidad

El objetivo es determinar cómo es la Capacidad en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

Tabla 7
Capacidad

| | N | % |
|----------------|------------|-------------|
| Malo | 121 | 49.2% |
| Regular | 110 | 44.7% |
| Bueno | 15 | 6.1% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

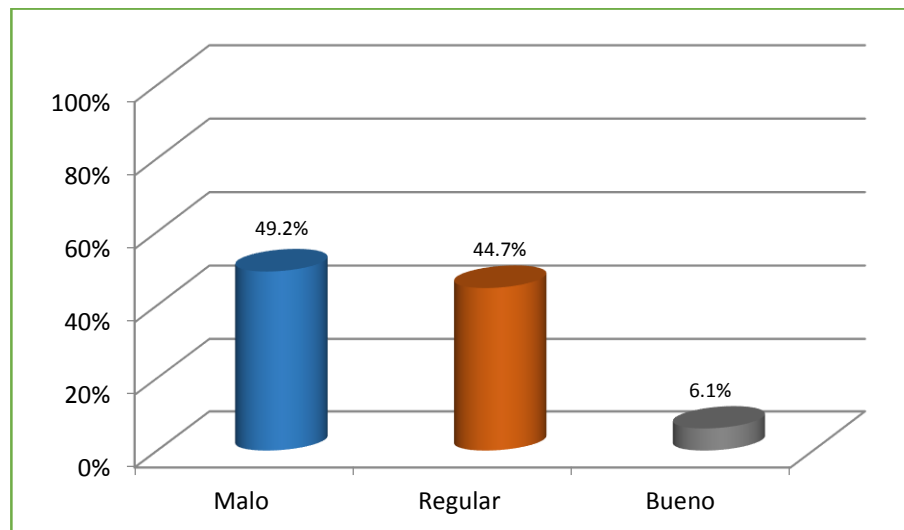


Figura 4: Capacidad

Interpretación y análisis:

La capacidad del cliente plasmado en el expediente de crédito en Credinka, Agencia San Sebastián, demuestra que el 49,2% es malo debido a que no se demuestra correctamente el flujo de ingresos ni la liquidez, el 44.7% demuestran que la capacidad del cliente es regular, por presentar documentación de negocio incompleto o desactualizado, esto refiere la capacidad de fondos que genera el solicitante para devolver la deuda haciendo una análisis cuantitativo.

A. Indicadores de la dimensión Capacidad

Los indicadores de la dimensión Capacidad son: Flujo de Ingresos, Liquidez.

Tabla 8

Indicadores de la dimensión Capacidad

| | Flujo de Ingresos | | Liquidez | |
|----------------|-------------------|-------------|------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| Malo | 70 | 28.5% | 181 | 73.6% |
| Regular | 106 | 43.1% | 50 | 20.3% |
| Bueno | 70 | 28.5% | 15 | 6.1% |
| Total | 246 | 100% | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

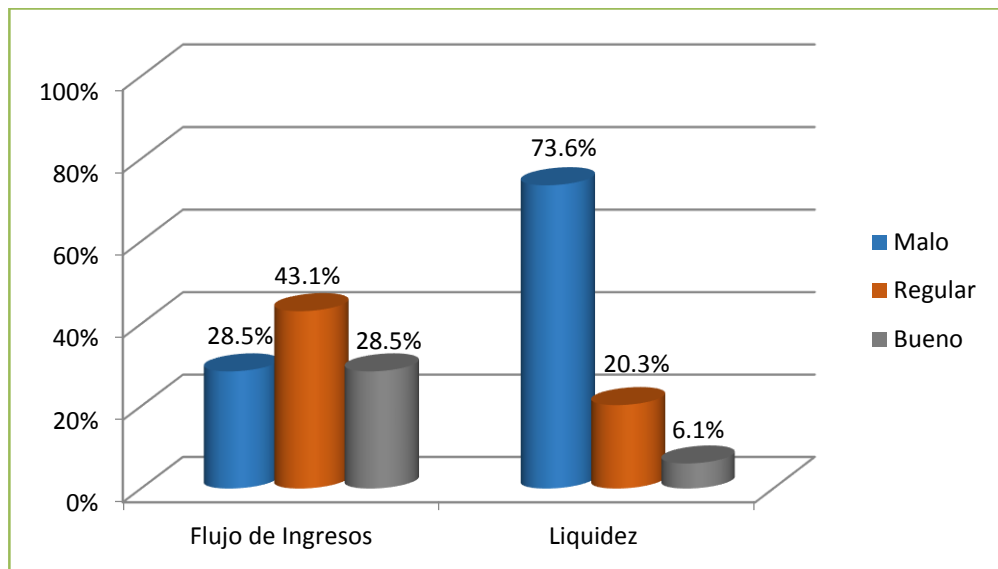


Figura 5: Indicadores de la Capacidad

Interpretación y análisis:

- El 43.1% del flujo de ingresos de los expedientes demuestran que son regulares, ya que no figura continuidad en su flujo de ingresos, sin embargo se evidencian algunos documentos sustentatorios y/o documentos desactualizados, el 28.5% de los expedientes analizados son malos porque no presentan ningún tipo de evidencia en sus ingresos y consideran a los clientes muy informales, y el 28.5% de los



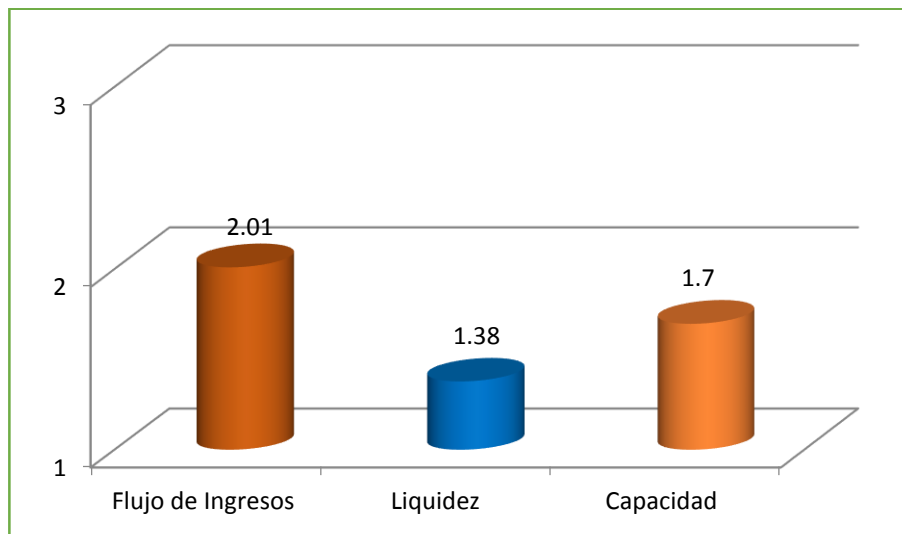
expedientes con relación al flujo de ingresos son buenos ya que este indicador depende de la aprobación del crédito en comité y se demuestra en el expediente.

- El 73.6% de expedientes de crédito constatados demuestran que no existe ratio de liquidez en la evaluación realizada por los analistas de crédito, no se interpreta y no se le da la debida importancia considerando que existen bastantes actividades de comercio que necesitan contar con liquidez, el 20,3 % de los expedientes demuestra que la liquidez es regular; dichos resultados dan a entender que la institución no considera importante en su evaluación el ratio de Liquidez que es determinado por la formula= $\text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Circulante}$, refiriendo el valor optimo entre 1.5 y 2, donde el valor 1 no es recomendable ya que entra en juego la morosidad del cliente a corto plazo y si este valor es muy superior posiblemente existan activos ociosos que no generen rentabilidad.

B. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad**Tabla 9***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad*

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Flujo de Ingresos | 2.01 | Regular |
| Liquidez | 1.38 | Malo |
| Capacidad | 1.70 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capacidad**Interpretación y análisis:**

Como se observa en el cuadro anterior el indicador de flujo de ingresos es el 2.01 promedio donde se interpreta que es regular, la liquidez al 1.38 que representa que es malo, y en general la dimensión de Capacidad está al 1.7 de promedio que demuestra que la capacidad del cliente plasmada en el expediente es regular.

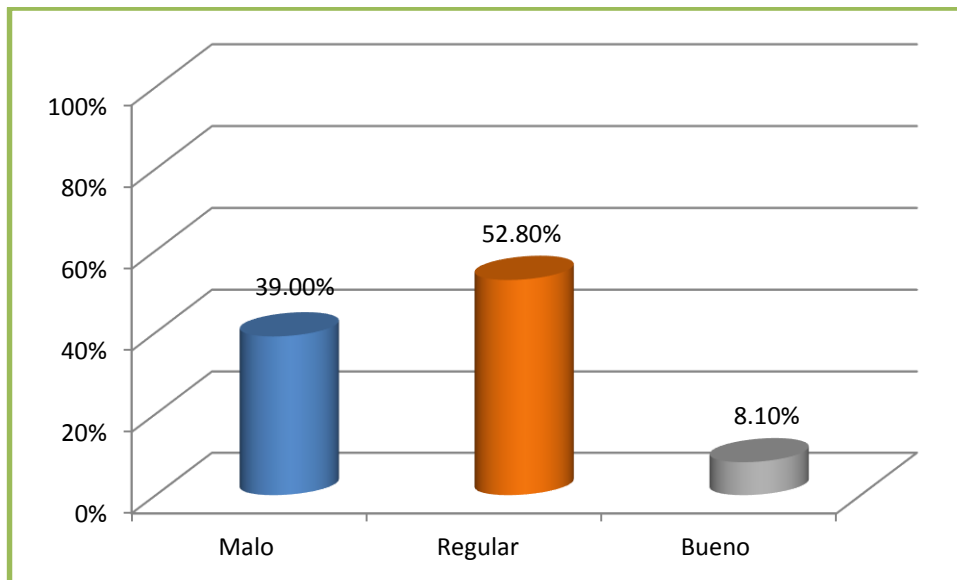
4.2.3 Capital

El objetivo es determinar cómo es el Capital en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017

Tabla 10*Capital*

| | N | % |
|----------------|------------|-------------|
| Malo | 96 | 39.0% |
| Regular | 130 | 52.8% |
| Bueno | 20 | 8.1% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7:** Capital**Interpretación y análisis:**

El capital demostrado por el cliente en el expediente de crédito representa el 52.8% como regular frente al endeudamiento del Cliente, el 39% de los expedientes de créditos muestran que el capital es malo frente al endeudamiento del cliente ya que no se encontró respaldo de propiedades del cliente, reflejando que el cliente no demuestra capital propio sino endeudado. Esta decisión trata de determinar la proporción de la fuente de recursos del cliente que utiliza para financiar sus inversiones.

A. Indicadores de la dimensión Capital

Los indicadores de la dimensión Capital son: Patrimonio del cliente y Registros de Propiedades.

Tabla 11

Indicadores de la dimensión Capital

| | Patrimonio del cliente | | Registro de Propiedades | |
|----------------|------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| Malo | 96 | 39.0% | 146 | 59.3% |
| Regular | 65 | 26.4% | 85 | 34.6 % |
| Bueno | 85 | 34.6% | 15 | 6.1% |
| Total | 246 | 100% | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

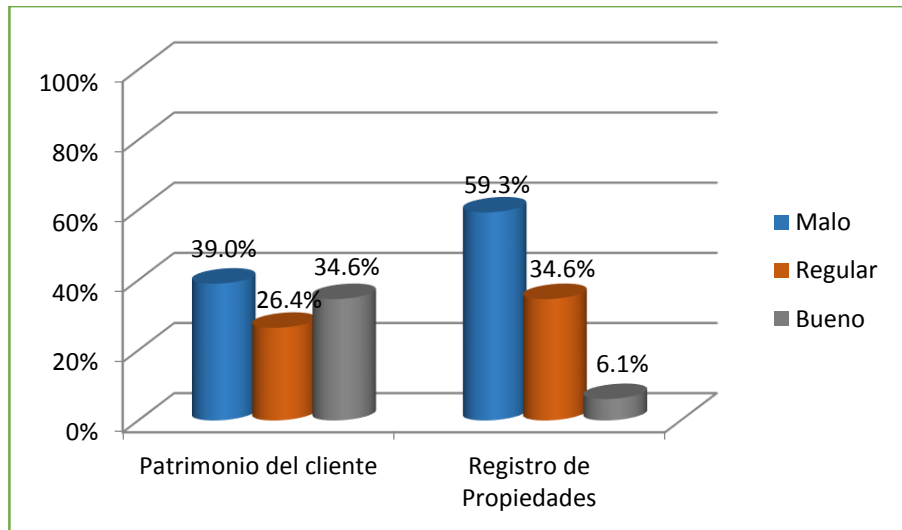


Figura 8: Indicadores de la dimensión Capital

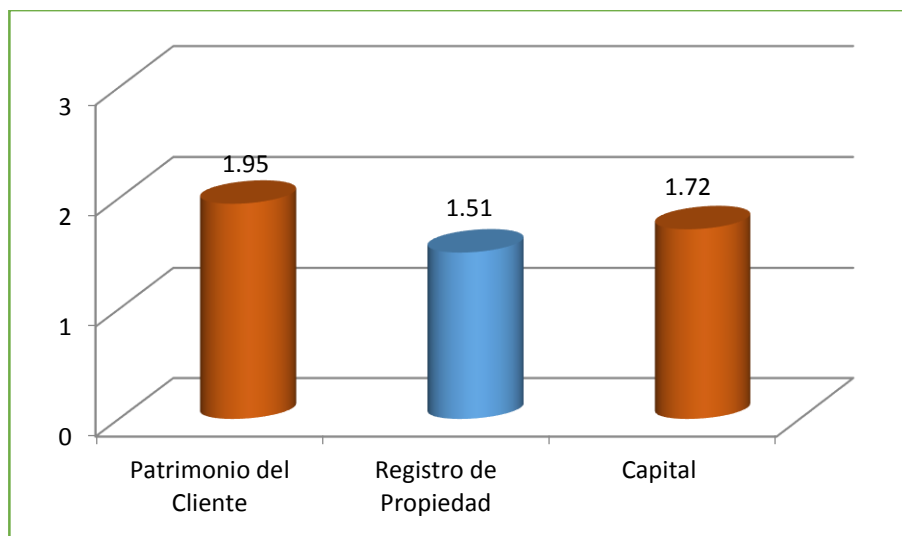
Interpretación y análisis:

- El 39% de los expedientes demuestran que el patrimonio del cliente no está demostrado en la evaluación realizada por el analista de créditos, el 34.6% es considerado bueno por sustentar patrimonio del cliente en la evaluación crediticia. Esto se refiere a que muchos clientes no demuestran el conjunto de bienes que posee ya que es importante demostrar solidez patrimonial.
- Como se observa en el cuadro anterior el 59,3% muestra un registro de propiedades malo y solo un 34,6% con un registro de propiedades regular. Este resultado entiende que no se registra de manera correcta las propiedades del cliente en su declaración jurada ya sean bienes vehiculares o inmuebles.

B. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capital**Tabla 12***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capital*

| | Promedio | Interpretación |
|------------------------|-------------|----------------|
| Patrimonio del Cliente | 1.95 | Regular |
| Registro de Propiedad | 1.51 | Malo |
| Capital | 1.72 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Capital**Interpretación y análisis:**

Se observa en el cuadro anterior que el patrimonio del cliente tiene un promedio de 1.95 considerado como regular al igual que el Capital con un promedio de 1.72 y Registro de Propiedad con el promedio de 1.51 considerado malo, estos resultados reflejan que el capital en la evaluación no está bien sustentada ni actualizado al momento de realizar la evaluación crediticia.

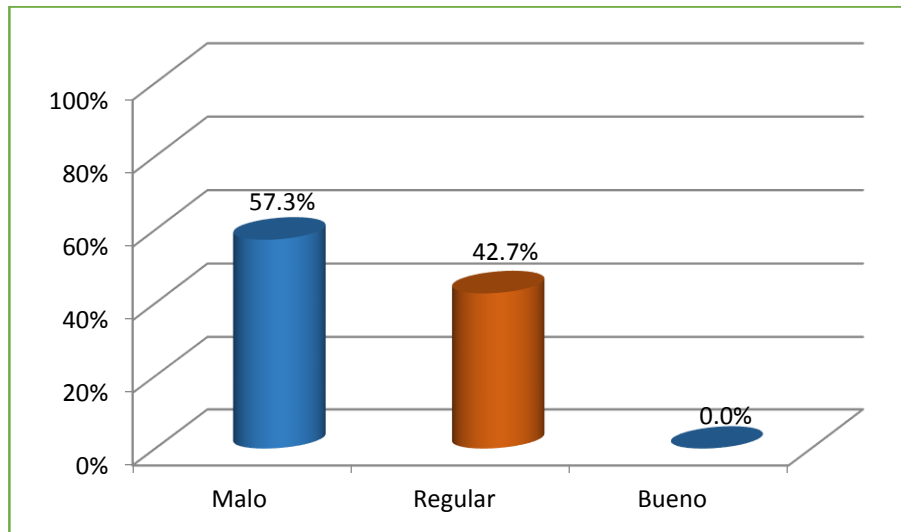
4.2.4 Garantía

El objetivo es determinar cómo es la garantía en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017

Tabla 13*Garantía*

| | N | % |
|----------------|------------|-------------|
| Malo | 141 | 57.3% |
| Regular | 105 | 42.7% |
| Bueno | 0 | 0% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10:** Garantía**Interpretación y análisis:**

La Garantía de los créditos en los expedientes representa que el 57.3% son malas ya que no cuentan con garantía real, ni personal el 42,7% representan una garantía regular acreditada por documentos de fácil acceso como minutas de compra y venta de propiedades, aunque no debe considerarse como factores para otorgar el crédito en muchos casos es necesario exigir garantía que avale la devolución del crédito.

A. Indicadores de la dimensión Garantía

Los indicadores de la dimensión Garantía son: Garantías Reales y Garantías Personales

Tabla 14
Indicadores de la dimensión Garantía

| | Garantía Real | | Garantía Personal | |
|----------------|---------------|-------------|-------------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| Malo | 216 | 87.8% | 110 | 44.7% |
| Regular | 10 | 4.1% | 66 | 26.8% |
| Bueno | 20 | 8.1% | 70 | 28.5% |
| Total | 246 | 100% | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

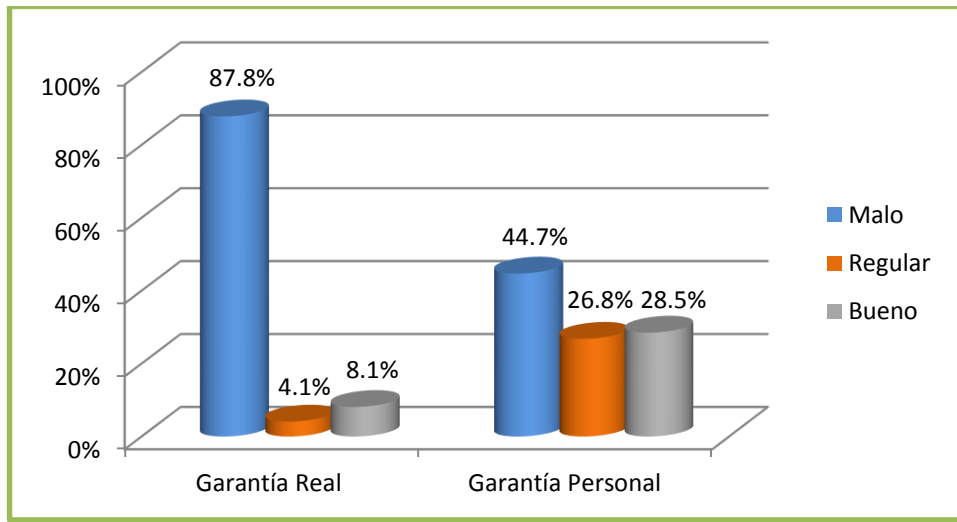


Figura 11: Indicadores de la dimensión Garantía

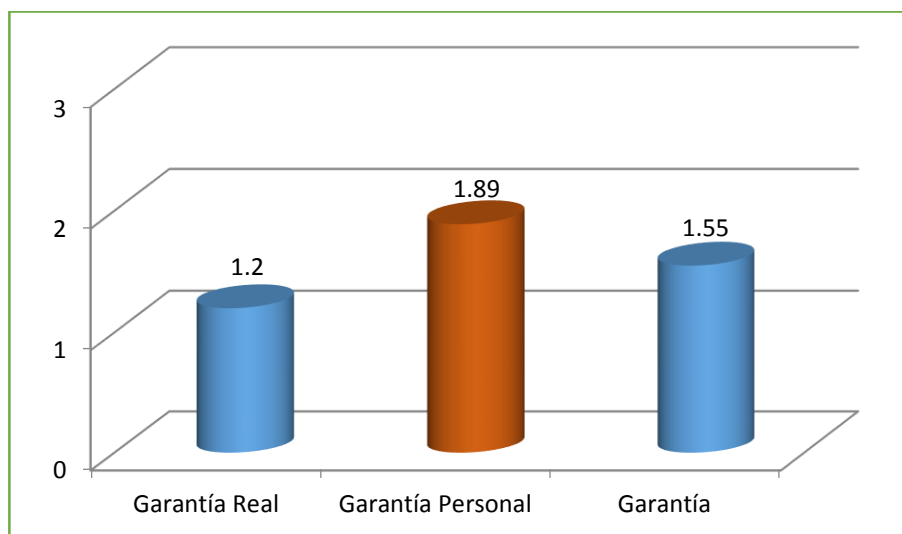
Interpretación y análisis:

- El cuadro demuestra que el 87.8% de la garantía Real es mala ya que no demuestran gravamen vehicular o hipoteca de inmueble y solo el 8.1% son considerados buenos por presentar dicha garantía real. Estas garantías tendrán preferencia por razón de su antigüedad conforme a la fecha e su inscripción en Registros de Propiedad de inmueble relacionado al crédito.
- El 44.7% considera que las garantías personales son malas ya que los créditos no se respaldan con fiadores solidarios ni respaldo propio del solicitante, y el 28.5% considera que las garantías personales son buenas ya que los clientes cuentan con fiadores con garantías subjetivas como clientes referidos, fiadores considerados clientes recurrentes con buen record de pagos, o con buenas referencias crediticias.

B. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía**Tabla 15***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía*

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Garantía Real | 1.20 | Malo |
| Garantía Personal | 1.89 | Regular |
| Garantía | 1.55 | Malo |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Garantía**Interpretación y análisis:**

Al realizar la comparación se observa que la Garantía Personal representa el 1.89 del promedio siendo esta regular ya que están sustentadas con documentos simples, y la garantía Real representa el 1.2 del promedio al igual que la Garantía con 1.55 de promedio que representan una ponderación mala debido a que no se presentan muchos créditos hipotecarios o con gravamen vehicular.

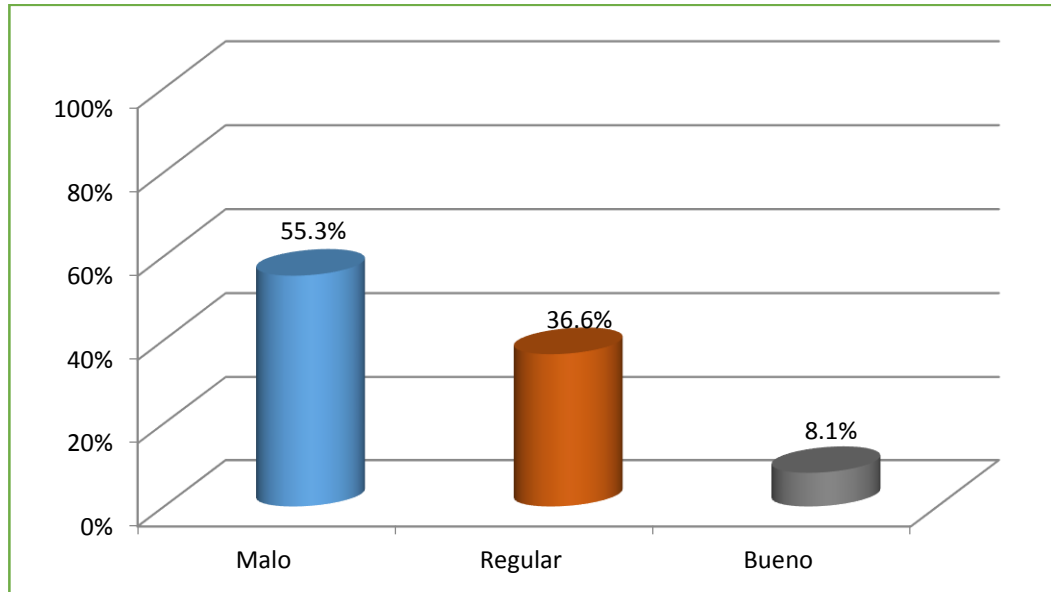
4.2.5 Condiciones

El objetivo es determinar cómo son las condiciones en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

Tabla 16*Condiciones*

| | N | % |
|----------------|------------|-------------|
| Malo | 136 | 55.3% |
| Regular | 90 | 36.6% |
| Bueno | 20 | 8.1% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13:** Condiciones**Interpretación y análisis:**

Las condiciones de la cartera de colocaciones están divididas en: El 55.3% es considerado malo ya que no se considera la temporalidad ni amenazas del negocio, el 33.6% es considerado regular por presentar una evaluación incompleta en cuanto a estos factores. Esto demuestra que al realizar la evaluación no se considera el entorno del prestatario ya que puede afectar su capacidad de pago.

A. Indicadores de la dimensión Condiciones

Los indicadores de la dimensión Condiciones son: Temporalidad, Amenazas del Negocios.

Tabla 17
Indicadores de la dimensión Condiciones

| | Temporalidad | | Amenazas del Negocio | |
|----------------|--------------|-------------|----------------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| Malo | 111 | 45.1% | 110 | 44.7% |
| Regular | 105 | 42.7% | 111 | 45.1% |
| Bueno | 30 | 12.2% | 25 | 10.2% |
| Total | 246 | 100% | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

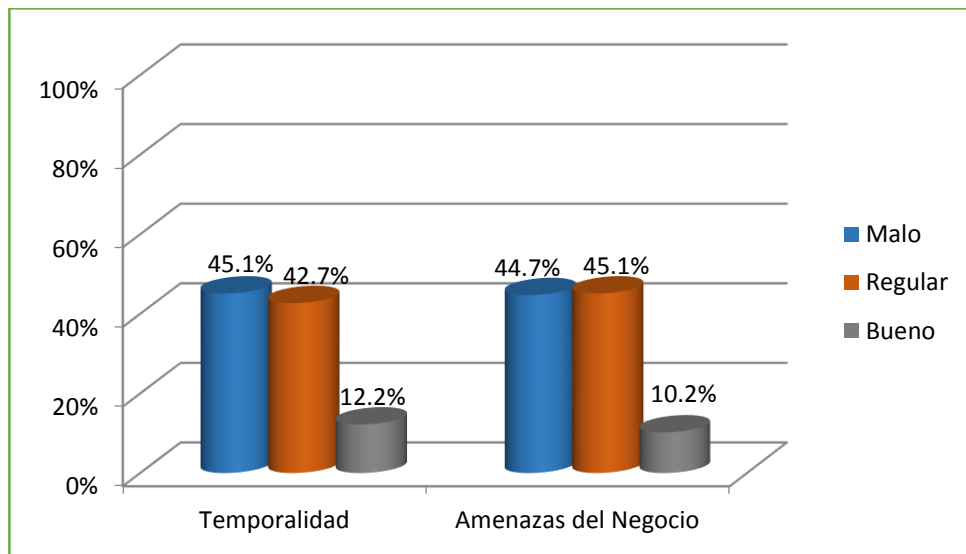


Figura 14: Indicadores de la dimensión Condiciones

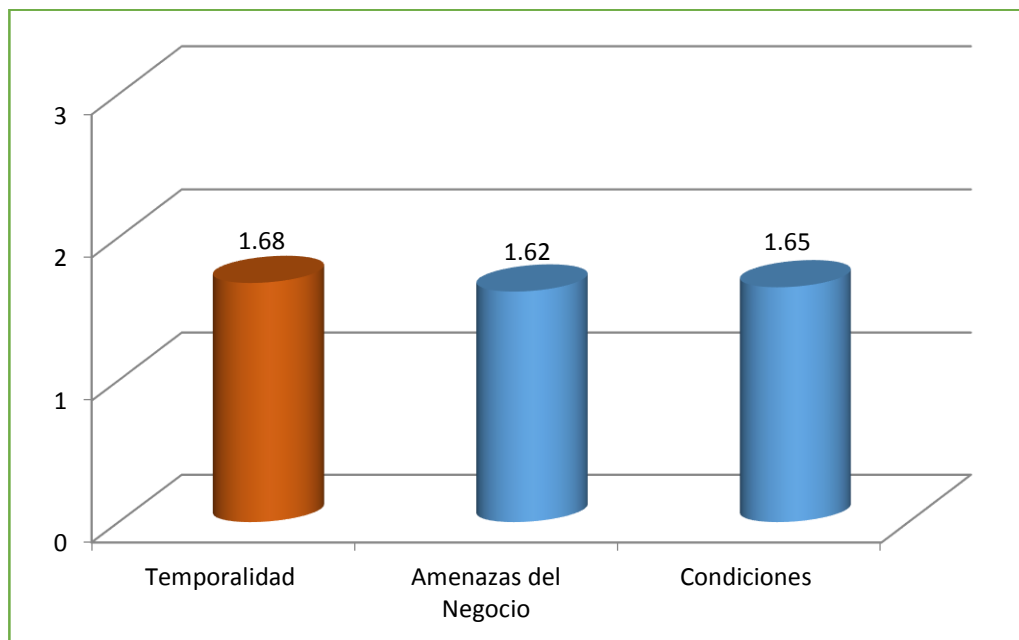
Interpretación y análisis:

- Como se observa en el cuadro anterior la temporalidad del negocio es considerada mala por un 45.1% y 42,7% como regular lo que refleja que no se evalúa de manera adecuada los ciclos económicos del crédito, ni considera los meses regulares del flujo de ingresos estabilizando la actividad económica real del cliente.
- El 45.1% considerados como regular ya que no se le hace una evaluación completa a las posibles amenazas de su entorno, y un 44.7% es considerado malo por no considerar los factores externos al negocio evaluado, esto se refiere a riesgo del entorno ya que pueden causar problemas en los ingresos del solicitante.

B. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Condiciones**Tabla 18***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Condiciones*

| | Promedio | Interpretación |
|----------------------|-------------|----------------|
| Temporalidad | 1.68 | Regular |
| Amenazas del Negocio | 1.62 | Malo |
| Condiciones | 1.65 | Malo |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Condiciones**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que las condiciones demostradas en los expedientes representan el 1.65 del promedio calificándolo como malo, y la temporalidad con un promedio de 1.68 considerándose regular por el giro de algunos negocios, y teniendo el 1.62 de promedio hacia amenazas del negocio considerándose malo al igual que condiciones.

4.3 Resultados de la variable riesgo de crédito

Nuestro objetivo, determinar cómo es el riesgo de crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

Tabla 19
Riesgo de Crédito

| | N | % |
|--------------|------------|-------------|
| Alto | 136 | 55.3% |
| Medio | 105 | 42.7% |
| Bajo | 5 | 2.0% |
| Total | 246 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

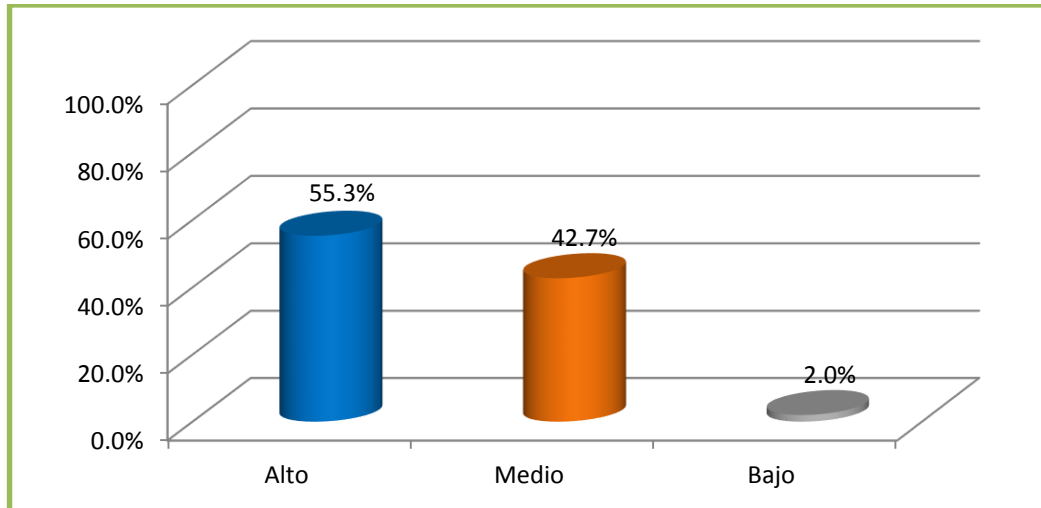


Figura 16: Riesgo de Crédito

Interpretación y análisis:

Se puede observar que el Riesgo de Crédito en la cartera de Colocaciones de Credinka, Agencia San Sebastián del último semestre del 2017 es alto con un 55.3% de los expedientes analizados esto debido a que no se cumplen con las condiciones al momento de otorgar un crédito, el 42,7% del riesgo de Crédito es medianamente alto por presentar información incompleta en muchos expedientes, teniendo la mayor probabilidad a que un prestatario no devuelva el crédito, demostrando la falta de interés en las técnicas de medición y control del Riesgo de Crédito.

4.3.1 Comparación promedio de las dimensiones de la variable Riesgo de Crédito

Tabla 20

Riesgo de Crédito en la Cartera de Colocación de la institución Financiera Credinka, Agencia San Sebastián, Cusco 2017.

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Carácter | 1.55 | Malo |
| Capacidad | 1.70 | Regular |
| Capital | 1.73 | Regular |
| Garantía | 1.55 | Malo |
| Condiciones | 1.65 | Malo |
| Riesgo de Crédito | 1.63 | Alto |

Fuente: Elaboración propia

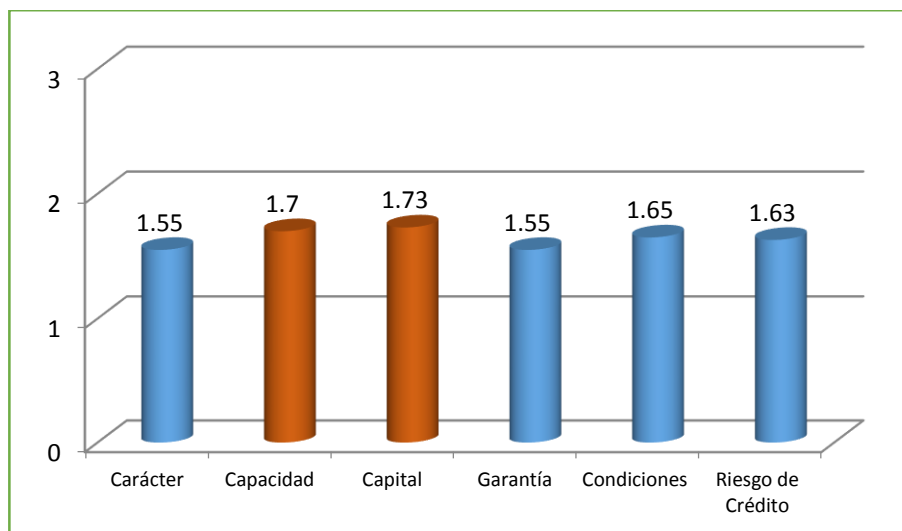


Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Riesgo de Crédito

Interpretación y análisis:

En la figura se observa que el riesgo de crédito es alto con el 1.63 de promedio, seguido de Capital con 1.73 y capacidad con 1.70 considerados con riesgo medianamente alto, seguido de condiciones con 1.65 de promedio, garantía con un 1.55 del promedio considerados con Riesgo de Crédito alto, esto debido a no cumplir con los requisitos al otorgar el crédito.



CONCLUSIONES

1. El riesgo de crédito en la Financiera Credinka Agencia San Sebastián es alto representado por un promedio del 1.63 que nos indica la probabilidad de que un cliente no devuelva el préstamo a la institución debido a que no se cumplen con las condiciones al momento de otorgar un crédito por presentar información incompleta en muchos expedientes, demostrando la falta de interés en las técnicas de medición y control del Riesgo de Crédito.
2. En cuanto a Carácter, en los expedientes de la institución Credinka, no se adjunta las correctas referencias crediticias, ni referencias personales apuntados en el cuadernillo de los créditos otorgados. En los resultados se puede observar que el 1.55 de promedio resulta ser malo para este indicador, clientes no presentan constancias de pago de sus créditos o no existe referencias de instituciones financieras con las que trabaja indagados por los analistas, esto demuestra que no se considera importante en la evaluación la experiencia y tradición de pago del solicitante de crédito.
3. En cuanto a Capacidad, no se sustenta adecuadamente la capacidad de ingresos de los clientes, no se realiza un adecuado flujo de ingresos ni se determina adecuadamente la liquidez dando como resultado 1.70 de promedio, generando una evaluación regular debido a que no se demuestra correctamente el flujo de ingresos ni la liquidez, esto refiere la capacidad de fondos que genera el solicitante para devolver la deuda haciendo una análisis cuantitativo.
4. En cuanto a Capital, el patrimonio de los clientes no está adecuadamente registrado; los clientes tienden a estar más endeudados, siendo este menor a su patrimonio y no se aplican adecuadamente los ratios de endeudamiento. El capital demostrado por el cliente en el expediente de crédito representa el 1.73 de promedio evaluándolo como regular frente al endeudamiento del prestatario.



Esta decisión trata de determinar la proporción de la fuente de recursos del cliente que utiliza para financiar sus inversiones.

5. En cuanto a garantía representado por el 1.55 de promedio, son malas ya que no cuentan con garantía real, ni personal, acreditado por documentos simples como minutas de compra y venta de propiedades, Certificación de Posesión, aunque no debe considerarse como factores para otorgar el crédito en muchos casos es necesario exigir garantía que avale la devolución del crédito.
6. En cuanto a condiciones del crédito, según los resultados no son analizadas correctamente, y se observó que no se toma en cuenta la temporalidad, ni el giro del negocio al momento de realizar la evaluación crediticia, tampoco se toman en cuenta las amenazas del entorno del negocio. Según resultado generó el 1.65 de promedio, considerándolo malo, demuestra que al realizar la evaluación no se evalúa el entorno del prestatario ya que puede afectar su capacidad de pago.



RECOMENDACIONES

1. En cuanto al Riesgo de Crédito se debe cumplir de manera estricta el llenado de los cuadernillos de evaluación crediticia, con documentos sustentatorios y actualizados para garantizar el retorno del crédito, documentos que demuestren viabilidad en la operación y minimización de riesgo. Se recomienda al Gerente de Negocios presionar con carácter al área de control, donde pueda revisar de manera aleatoria el cumplimiento de lo mencionado anteriormente, y de esta manera se permitan minimizar Riesgo de Crédito.

Esta opción podría ser añadida en el plan estratégico de la institución.

2. En cuanto a Carácter, realizar cotejo de las referencias crediticias mediante llamadas a otras instituciones, para corroborar como ha venido pagando los últimos periodos, realizar indagaciones en el entorno del negocio y vivienda, suministrando los nombres de dichos referidos para poder tener mayor seguridad de las características del cliente, se recomienda que comité de créditos sea más estricto en el cumplimiento de dichas referencias.
3. En cuanto a capacidad, se recomienda al área de metodología realizar capacitaciones de temas relacionados a estados financieros, y añadir a la política una metodología de evaluación para cada rubro de negocio, y así garantizar un adecuado llenado del flujo de ingresos y una adecuada interpretación de los ratios financieros, esto ayudara a optimizar la capacidad del cliente y reducir el riesgo de crédito.
4. En cuanto a Capital sustentar adecuadamente el patrimonio del cliente y realizar verificaciones de dicho patrimonio, se recomienda poner una escala de Capital para optar a un monto máximo al otorgar a un cliente, constatando que el endeudamiento no sea mayor a su patrimonio. Añadir una plantilla de sobreendeudamiento a la



evaluación que permita visualizar si el riesgo es alto o menor según activos del cliente.

5. En cuanto a Garantía solicitar garantía Real a los créditos mayores a 80,000 y a los créditos q no sustenten ingresos como negocios informales ya que estos créditos merecen un mayor respaldo y cobertura, se recomienda mejorar el procedimiento de dichos créditos, ya que la ejecución de un garantía real es muy lenta, teniendo en cuenta que como garantía real preferida se podría recuperar de mejor manera el crédito en caso cayera en mora.
6. En cuanto a Condiciones realizar un adecuado análisis de la temporalidad en referencia al giro del negocio, tomando en cuenta las amenazas del entorno como por ejemplo la competencia, la política, la economía, el clima, competidores, etcétera, considerar dichos factores en la evaluación para disminuir el riesgo de crédito de un cliente, se recomienda detallar dichas condiciones en el comité de créditos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Finanzas para todos. (2017). Recuperado el Setiembre de 2017, de (http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario?matchesPerPage=10&displayPages=10&searchPage=2&query=B*)
- Abraham Canahuire, Fortunato Endara, Edward Morante. (2015). ¿Cómo hacer la Tesis Universitarios? Cusco.
- CARRAZCO DIAZ, Sergio. (2005). Metodología de la investigación científica (primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castro, A. M. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- De Lara Haro, A. (2011). Medicion y Control de Riesgos Financieros. Mexico: Editorial Limusa.
- Diaz, N. L. (2009). Finanzas Corporativas en la Practica. Madrid: Delta.
- Freixas, X. (2010). ECONOMIA BANCARIA. Madrid: Bosch Antoni.
- Frida, J. (2017). Scrib. Recuperado el Setiembre de 2017, de <https://es.scribd.com/user/64496465/JuanyFrida>
- Global, F. E. (2007). El Auditor de Calidad . Madrid: FC Ed.
- Hernandez Arias, M. D. (1993). El Credito Bancario en Costa Rica: Una Perspectiva de Analisis. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San Jose.
- Hernandez, S. M. (2002). Contabilidad Bancaria en Mexico. Mexico. <http://renzojimenez.blogspot.pe/2006/07/cul-es-el-papel-de-la-banca-en-la.html>. (s.f.). http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol7_n1/pdf/garantias.pdf. (s.f.). http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/glosario?matchesPerPage=10&displayPages=10&searchPage=2&query=B*. (s.f.).



<https://www.comparaguru.com/blog/como-elegir-a-tus-referencias-personales-para-solicitar-una-tarjeta-de-credito> . (s.f.).

https://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/sf_csf/RES_14353-2009.doc. (s.f.).

Jaume, T. (2005). *Cómo Analizan las Entidades Financieras a sus Clientes*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.

Joaquin Lopez Pascual, A. S. (2008). *Gestion Bancaria*. España: Fernandez.

Jorion, P. (2010). *Valor en Riesgos*. Mexico: Limusa.

Lawrence J., G. (2003). *PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION FINANCIERA (X ed.)*. MEXICO.

Massons, J. (2014). *Finanzas*. España: Editorial Hispano Europea S.A.

Mata, J. (Agosto de 2011). *Neotegia*. Recuperado el Setiembre de 2017, de <http://neotegia.blogspot.pe/>

Mavil, D. (2015). *Garantias Crediticias*. Recuperado el Setiembre de 2017, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol7_n1/pdf/garantias.pdf

Medina, R. S. (2008). *El Riesgo de Crédito en el marco del Acuerdo Basilea*. España: Delta Publicaciones.

Mondy, R. W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.

Parker, S. (2015). *Ehow*. Recuperado el Setiembre de 2017, de http://www.ehowenespanol.com/referencia-comercial-solicitud-credito-hechos_132359/

Prado, E. G. (2014). *Actitud Emprendedora y Oportunidad de Negocio*. España: Paraninfo S.A.

Sampieri, R. H. (2006). *Metodologia de la Investigacion*.



Scotiabank.

(s.f.).

http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/downloads/Scotiabank_AR_MDA_Risk_2011.pdf.

Serrano Spoerer, L. (1997). El Seguro de Credito. Juridica Chile.

Uribe, J. M. (2015). Ciclo de los negocios en Colombia: el papel de la política de estabilización.

Wood, W. (2009). Plan de Negocio: Cómo diseñarlo e Implementarlo. Estados Unidos: Profit.

Zuñiga, L. (1997). Credito Cooperativo. Costa Rica: Universidad San Jose.



RESULTADOS DE LA LISTA DE COTEJO DE LOS EXPEDIENTES DE CREDITOS DE LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA, AGENCIA SAN SEBASTIÁN, CUSCO 2017

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN CARÁCTER

| | | Cumple | Cumple Medianamente | No cumple |
|-----------|---|---------|---------------------|-----------|
| P1 | Se encuentra referencias crediticias en el expediente indagadas por el analista | N 60 | 30 | 156 |
| | | % 24.4% | 12.2% | 63.64% |
| P2 | Se encuentra últimos bouchers de pago con las entidades que trabaja | N 25 | 80 | 141 |
| | | % 10.2% | 32.5% | 57.3% |
| P3 | Se suministran nombres de las referencias del solicitante en el expediente | N 15 | 106 | 125 |
| | | % 6.1% | 43.10% | 50.80% |
| P4 | Se adjunta referencias del negocio del cliente | N 15 | 95 | 136 |
| | | % 6.1% | 38.6% | 55.3% |

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN CAPACIDAD

| | | Cumple | Cumple Medianamente | No Cumple |
|-----------|--|---------|---------------------|-----------|
| P5 | Existe continuidad de 6 meses en la existencia de los ingresos del solicitante | N 111 | 90 | 45 |
| | | % 45.1% | 36.6% | 18.3% |
| P6 | Demuestra ingresos sustentados ya sean cuadernos de anotes y entre otros | N 30 | 125 | 91 |
| | | % 12.2% | 50.8% | 37% |
| P7 | Se considera ratio de liquidez en la evaluación | N 10 | 35 | 201 |
| | | % 4.1% | 14.2% | 81.7% |
| P8 | El Cliente tiene la liquidez suficiente para cubrir sus deudas | N 35 | 60 | 151 |
| | | % 14.2% | 24.4% | 61.4% |

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN CAPITAL

| | | Cumple | Cumple Medianamente | No Cumple |
|------------|---|---------|---------------------|-----------|
| P9 | Se detalla en el expediente la relación de bienes del negocio | N 45 | 140 | 61 |
| | | % 18.3% | 56.90% | 24.80% |
| P10 | El patrimonio del cliente cobertura el crédito | N 80 | 75 | 91 |
| | | % 32.5% | 30.5% | 37% |



| | | | | | |
|------------|--|---|-------|------|--------|
| P11 | Se encuentra documento de bien vehicular registrados en Sunarp | N | 70 | 20 | 156 |
| | | % | 28.5% | 8.1% | 63.4% |
| P12 | Se encuentra documento de bien inmueble actualizados en Registros Públicos | N | 40 | 10 | 196 |
| | | % | 16.3% | 4.1% | 79.70% |

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN GARANTÍA

| | | Cumple | Cumple Medianamente | No Cumple | |
|------------|--|--------|---------------------|-----------|--------|
| P13 | En caso sea necesario se solicita presentación de Garantía Real | N | 30 | 5 | 211 |
| | | % | 12.2% | 2% | 85.80% |
| P14 | Los créditos mayores a 100,000.00 nuevos soles presentan la valorización del inmueble. | N | 15 | 5 | 226 |
| | | % | 6.1% | 2% | 91.9% |
| P15 | Crédito se respalda con fiador solidario | N | 101 | 10 | 135 |
| | | % | 41.1% | 4.1% | 54.9% |
| P16 | Se considera sus garantías personales que presenta el solicitante en el expediente | N | 50 | 125 | 71 |
| | | % | 20.23% | 50.8% | 28.9% |

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN CONDICIONES

| | | Cumple | Cumple Medianamente | No Cumple | |
|------------|--|--------|---------------------|-----------|--------|
| P17 | Se detalla en el expediente el ciclo económico del negocio | N | 15 | 105 | 126 |
| | | % | 6.1% | 42.7% | 51.2% |
| P18 | Se menciona los meses regulares del negocio en el expediente | N | 60 | 80 | 106 |
| | | % | 24.4% | 32.5% | 43.1% |
| P19 | El negocio del cliente presenta Ruc y/o licencias de funcionamiento | N | 90 | 45 | 111 |
| | | % | 36.6% | 18.3% | 45.1% |
| P20 | Se le evalúa las posibles amenazas en el negocio (político, económico, o tecnológico). | N | 11 | 60 | 175 |
| | | % | 4.5% | 24.4% | 71.1 % |



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
“RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA- AGENCIA SAN SEBASTIÁN, CUSCO 2017”

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | VARIABLES | ASPECTO METODOLÓGICO |
|--|---|--|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es el Riesgo de Crédito en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el Carácter en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017? • ¿Cómo es la capacidad en la cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017? • ¿Cómo es el capital en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017? • ¿Cómo es la garantía en la cartera de colocaciones de la institución financiera Credinka-Agencia San Sebastián, Cusco 2017? • ¿Cómo son las condiciones en la cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka – Agencia San Sebastián, Cusco 2017? | <p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar cómo es el Riesgo de Crédito en la Cartera de colocaciones de la institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián, Cusco 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo es el Carácter en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián. • Determinar cómo es la capacidad en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián. • Determinar cómo es el capital en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián. • Determinar cómo es la garantía en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián. • Determinar cómo son las condiciones en la cartera de colocaciones de la Institución Financiera Credinka- Agencia San Sebastián. | <p>VARIABLE DE ESTUDIO:</p> <p>Riesgo de Crédito</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carácter • Capacidad • Capital • Garantía • Condiciones | <p>Enfoque de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo</p> <p>Alcance de la investigación El Riesgo de Crédito en la cartera de clientes tiende a subir en el último trimestre.</p> <p>Población. Cartera de Colocaciones-clientes</p> <p>Técnicas de instrumentos Observación, Lista de Cotejo.</p> <p>Procesamiento para el análisis de datos Microsof Excel,SPSS</p> |



ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO

“RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA-AGENCIA SAN SEBASTIÁN, CUSCO 2017”

| DIMENSIONES | INDICADORES | PESO | NUMERO DE ITEMS | LISTA DE COTEJO | ESCALA |
|-------------|--|------|-----------------|---|------------------------|
| CARÁCTER | REFERENCIAS CREDITICIAS | 20% | 4 | 1. Se encuentra referencias crediticias en el expediente indagadas por el analista. | CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE |
| | | | | | NO CUMPLE |
| | | | | 2. Se encuentra últimos bouchers de pago con las entidades que trabaja. | CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE |
| | | | | | NO CUMPLE |
| | 3. Se suministran nombres de las referencias del solicitante en el expediente. | | | CUMPLE | |
| | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE | |
| | | | | NO CUMPLE | |
| | REFERENCIAS PERSONALES | | | 4. Se adjunta referencias del negocio del cliente. | CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE |
| | | | | | NO CUMPLE |
| CAPACIDAD | FLUJO DE INGRESOS | 20% | 4 | | CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE |



| | | | | | | |
|---|---|--------|---|--|---|------------------------|
| | | 20% | 4 | 5. Existe continuidad de 6 meses en la existencia de los ingresos del solicitante. | NO CUMPLE | |
| | | | | 6. Demuestra ingresos sustentados ya sean cuadernos de anotes y entre otros. | CUMPLE | |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE | |
| | | | | | NO CUMPLE | |
| | | | | 7. Se considera ratio de liquidez en la evaluación. | CUMPLE | |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE | |
| | NO CUMPLE | | | | | |
| | LIQUIDEZ | | | 8. El Cliente tiene la liquidez suficiente para cubrir sus deudas. | CUMPLE | |
| | CAPITAL | | | | PATRIMONIO DEL CLIENTE | CUMPLE MEDIANAMENTE |
| | | | | | | NO CUMPLE |
| | | | | CUMPLE | | |
| | | | | REGISTRO DE PROPIEDADES | 9. Se detalla en el expediente la relación de bienes del negocio. | CUMPLE MEDIANAMENTE |
| NO CUMPLE | | | | | | |
| CUMPLE | | | | | | |
| 10. El patrimonio del cliente cobertura el crédito. | CUMPLE MEDIANAMENTE | | | | | |
| | NO CUMPLE | | | | | |
| | 11. Se encuentra documento de bien vehicular registrados en Sunarp. | CUMPLE | | | | |
| CUMPLE MEDIANAMENTE | | | | | | |



| | | | | | |
|-------------|-------------------|-----|---|--|-------------------------------------|
| | | | | | NO CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE |
| | | | | 12. Se encuentra documento de bien inmueble actualizados en Registros Públicos. | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |
| GARANTÍA | GARANTÍA REAL | 20% | 4 | 13. En caso sea necesario se solicita presentación de Garantía Real. | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |
| | | | | 14. Los créditos mayores a 100,000.00 nuevos soles presentan la valorización del inmueble. | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |
| | GARANTÍA PERSONAL | | | 15. Crédito se respalda con fiador solidario. | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |
| | | | | 16. Se considera las garantías personales del solicitante en el expediente. | CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |
| | | | | | CUMPLE |
| CONDICIONES | TEMPORALIDAD | 20% | 4 | 17. Se detalla en el expediente el ciclo económico del negocio. | CUMPLE MEDIANAMENTE NO CUMPLE |



| | | | |
|-------------------------|--|--------------|--|
| AMENAZAS DEL NEGOCIO | 18. Se menciona los meses regulares del negocio en el expediente. | CUMPLE | |
| | | CUMPLE | |
| | | MEDIANAMENTE | |
| | 19. El negocio del cliente presenta Ruc y/o licencias de funcionamiento. | NO CUMPLE | |
| | | CUMPLE | |
| | | CUMPLE | |
| | 20. Se le evalúa las posibles amenazas en el negocio (político, económico, o tecnológico). | MEDIANAMENTE | |
| | | NO CUMPLE | |
| | | CUMPLE | |
| TOTAL | 100% | 20 | |



ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

LISTA DE COTEJO

| INDICADORES | LISTA DE COTEJO | ESCALA |
|-------------------------|--|---------------------|
| REFERENCIAS CREDITICIAS | Se encuentra referencias crediticias en el expediente indagadas por el analista | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se encuentra últimos bouchers de pago con las entidades que trabaja | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| REFERENCIAS PERSONALES | Se suministran nombres de las referencias del solicitante en el expediente | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se adjunta referencias del negocio del cliente | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| FLUJO DE INGRESOS | Existe continuidad de 6 meses en la existencia de los ingresos del solicitante | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Demuestra ingresos sustentados ya sean cuadernos de anotes y entre otros | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| LIQUIDEZ | Se considera ratio de liquidez en la evaluación | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | El Cliente tiene la liquidez suficiente para cubrir sus deudas | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| PATRIMONIO DEL CLIENTE | Se detalla en el expediente la relación de bienes del negocio | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | El patrimonio del cliente cobertura el crédito | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| REGISTRO DE PROPIEDADES | Se encuentra documento de bien vehicular registrados en Sunarp | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se encuentra documento de bien inmueble actualizados en Registros Públicos | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| GARANTIA REAL | En caso sea necesario se solicita presentación de Garantía Real. | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Los créditos mayores a 100,000.00 nuevos soles presentan la valorización del inmueble. | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| GARANTIA PERSONAL | Crédito se respalda con fiador solidario | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se considera sus garantías personales que presenta el solicitante en el expediente | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| TEMPORALIDAD | Se detalla en el expediente el ciclo económico del negocio | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se menciona los meses regulares del negocio en el expediente | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| AMENAZAS DEL NEGOCIO | El negocio del cliente presenta Ruc y/o licencias de funcionamiento | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |
| | Se le evalúa las posibles amenazas en el negocio(político, económico, o tecnológico) | Cumple |
| | | Cumple Medianamente |
| | | No Cumple |

Nombre del cliente:

Fecha:



ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: RIESGO DE CRÉDITO EN LA
CARTERA DE COLOCACIONES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
CREDINKA-AGENCIA SAN SEBASTIÁN CUSCO, 2017

I - DATOS GENERALES:

Nombre: Edward Morante Rios
Especialidad: Escuela Profesional de Administración
Lugar y Fecha: Cusco, 10 de Noviembre del 2017

II - OBSERVACIONES EN TORNO A:

FORMA (atender a la ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Es coherente

ESTRUCTURA (coherencia en torno al instrumento. Si el indicador
corresponde a los ítemes y dimensiones)

El instrumento se ha elaborado en función a los indicadores
y sus dimensiones

CONTENIDO (ver la profundidad de los ítemes)

Procede

III - LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede a su aplicación.
Debe corregirse.

Firma
DNI: 23938443
Telf. 984 728208