

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA MOROSIDAD  
DE CARTERA DE LA CAJA MAYNAS, PERIODO 2020 - 2021.**

**Bach. Cristian Samuel Quispe Quispe**

**Bach. Javier Sánchez Díaz**

**Asesor: Mg. Antero Manuel Zelada Chávarry**

**Cajamarca – Perú**

**Octubre - 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA MOROSIDAD  
DE CARTERA DE LA CAJA MAYNAS, PERIODO 2020 - 2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar  
el Título Profesional de Contador Público

**Bach. Cristian Samuel Quispe Quispe**

**Bach. Javier Sánchez Díaz**

**Asesor: Mg. Antero Manuel Zelada Chávarry**

**Cajamarca – Perú**

**Octubre - 2022**

COPYRIGHT © 2022 by

CRISTIAN SAMUEL QUISPE QUISPE  
JAVIER SÁNCHEZ DÍAZ

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y**

**ADMINISTRATIVAS.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO**

**PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA MOROSIDAD  
DE CARTERA DE LA CAJA MAYNAS, PERIODO 2020 - 2021.**

**Presidente** : Mg. Carlos Paredes Romero

**Secretario** : Dr. Andrés Gil Jauregui

**Vocal** : Dr. Armando Montenegro Cabrera

## **DEDICATORIA**

A Dios porque siempre fue mi guía, velando por mi salud y por cada paso dado en mi vida, a mi madre Rosa por su invaluable sacrificio día a día de una manera constante e inquebrantable y ser la fuente para que yo pueda ser mejor cada día, guiándome con su sabiduría por la senda del bien.

**Cristian Samuel Quispe Quispe**

A Dios, a mis queridos padres por su infinito amor, por creer en mí y estar conmigo en cada momento apoyándome y motivándome para seguir adelante; asimismo, a mis hermanos por siempre apoyarme en cada decisión durante esta etapa de mi vida, no dejándome rendir para culminar una de mis metas.

**Javier Sánchez Díaz**

## **AGRADECIMIENTOS**

A los docentes por haber tenido la paciencia y dedicación para guiarme en este camino hacia la profesión con sus enseñanzas, a los cual estaré eternamente agradecida. A mis hermanos por haber sido participes en el cumplimiento de mis objetivos planteados y sobre todo a mis hijas por ser la razón de ser sobre saliente en todo lo que se me presenta y lo que me he planteado.

**Cristian Samuel Quispe Quispe**

A Dios, por guiarme y ser mi fortaleza en cada paso de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos; asimismo, a mis padres que son mi ejemplo de trabajo, esfuerzo y constante superación que me ha permitido llegar hasta donde estoy.

**Javier Sánchez Díaz**

## RESUMEN

Al finalizar el 2020 la tasa de morosidad de los créditos de consumo de las cajas municipales pasó de 4.0% en enero del 2020 a 2.71% en diciembre del mismo año, y al mes de mayo del 2021 se tuvo un resultado de 3.28%. Sin embargo, el ratio de morosidad de la CMAC Maynas paso de 2.65 en enero del 2020 a 2.46 en mayo del 2021 (una disminución del 7.2%), mientras las tres cajas municipales más importantes en cuanto a colocaciones en el Perú tuvieron una caída en promedio de su morosidad de 1.55 a 0.98 durante el mismo periodo, equivalente a una disminución del 36.8%

De lo anterior, se puede deducir que el manejo de la gestión del riesgo crediticio de la Caja Maynas no logró ser eficiente si se lo compara con la tres instituciones micro financieras más importantes en el Perú; en otras palabras, si bien el ratio de morosidad disminuyó no lo hizo en similar proporción; y esto se puede deber a diversos factores como por ejemplo: las concentraciones que se tiene en los tipos de créditos que estas cajas manejan, el sector económico en el cual concentran la mayor cantidad de créditos otorgados o los tipos de garantías que se solicitaron, o deficiencias en el otorgamiento de los créditos por parte de los ejecutivos o asesores de créditos.

Esto último es un problema que afecta a cada entidad financiera debido a los intereses individuales (comisiones) que tienen los asesores y que no son los mismos que se tienen a nivel institucional. Ante esto el objetivo de los investigadores fue establecer si el manejo en la gestión del riesgo crediticio favoreció los niveles de morosidad de la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021; para ello, se utilizó

la técnica del análisis documental y el de la encuesta, esta última se aplicó a los once asesores de la CMAC Maynas de la agencia Cajamarca

Los resultados evidenciaron que la CMAC Maynas obtuvo un descenso del 11.0% en su ratio de morosidad el cual paso de 5.56 a 4.95, comportamiento contrario al movimiento en la morosidad de todo el conjunto de las Cajas Municipales que aumentó en 2.5% (de 5.37 a 5.50). El descenso en sus ratios de morosidad estuvieron fundamentados principalmente por los descensos en la morosidad de la cartera de créditos de pequeñas empresas (-11.6%), micro (-7.1%) y de consumo (-39.8%). Además, los resultados muestran un descenso de la cartera de créditos refinanciados y reestructurados del -24.9%. Sin embargo y contrariamente a los resultados de los descensos en los indicadores de morosidad de la CMAC Maynas se evidencia un cambio adverso en la categoría de clientes con problemas potenciales (aumentó del 320.5%, S/ 37.0 millones) y dudosos (aumentó el 53.6%, 6.9 millones).

**Palabras claves:** Morosidad, Riesgo Crediticio.

## **ABSTRACT**

At the end of 2020, the delinquency rate of consumer loans from municipal savings banks went from 4.0% in January 2020 to 2.71% in December of the same year, and as of May 2021 there was a result of 3.28%. However, the delinquency ratio of the CMAC Maynas went from 2.65 in January 2020 to 2.46 in May 2021 (a decrease of 7.2%), while the three most important municipal savings banks in terms of placements in Peru had a drop in average delinquency from 1.55 to 0.98 during the same period, equivalent to a decrease of 36.8%

From the foregoing, it can be deduced that the credit risk management of Caja Maynas, although it has been effective, was not efficient when compared to the three most important micro financial institutions in Peru; In other words, although the delinquency ratio decreased, it did not do so in a similar proportion; and this may be due to various factors such as: the concentrations that exist in the types of loans that these savings banks handle, the economic sector in which they concentrate the largest number of loans granted or the types of guarantees that were requested, or deficiencies in the granting of credits by executives or credit advisors.

The latter is a problem that affects each financial entity due to the individual interests (commissions) that the advisors have and that are not the same as those at the institutional level. Given this, the objective of the researchers was to know if credit risk management by commercial advisors had an impact on the delinquency levels of Caja Maynas during the 2020 - 2021 period; For this, in addition to the documentary analysis, the survey technique was applied to the eleven advisors of the CMAC Maynas of the Cajamarca agency.

The results showed that the CMAC Maynas obtained a decrease of 11.0% in its delinquency ratio, which went from 5.56 to 4.95, contrary to the movement in the delinquency of the entire group of Municipal Savings Banks, which increased by 2.5% (from 5.37 to 5.50). The decrease in their delinquency ratios was mainly due to the decreases in the delinquency of the loan portfolio of small companies (-11.6%), micro (-7.1%) and consumption (-39.8%). In addition, the results show a decrease in the refinanced and restructured loan portfolio of -24.9%. However, and contrary to the results of the decreases in the delinquency indicators of the CMAC Maynas, an adverse change is evident in the category of clients with potential problems (increased by 320.5%, S/ 37.0 million) and doubtful (increased by 53.6%). , 6.9 million).

**Keywords:** Crisis, liquidity, debt

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE .....	x
LISTA DE TABLAS .....	xiii
LISTA DE FIGURAS .....	xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1. Problema de investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema de investigación .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Internacionales .....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Locales .....	10

2.2.	Fundamentos teóricos.....	13
2.2.1.	Los riesgos financieros.....	13
2.2.2.	Clasificación de riesgo .....	15
2.2.3.	El riesgo crediticio .....	16
2.2.4.	Dimensiones consideradas para la gestión del riesgo crediticio .....	18
2.2.5.	La morosidad en el sistema bancario .....	20
2.3.	Definición de términos básicos .....	21
2.4.	Hipótesis de la investigación.....	22
2.4.1.	Operacionalización de variables .....	23
CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....		24
3.	Metodología.....	24
3.1.	Tipo y nivel de investigación .....	24
3.1.1.	Tipo de investigación .....	24
3.1.2.	Nivel de investigación.....	25
3.2.	Método y diseño de la investigación .....	25
3.2.1.	Método de la investigación .....	25
3.2.2.	Diseño de la investigación .....	26
3.3.	Población y muestra de la investigación .....	27
3.3.1.	Población.....	27
3.3.2.	Muestra.....	27
3.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos investigación.....	27
3.4.1.	Técnica .....	27
3.4.2.	Instrumentos.....	28
3.5.	Aspectos éticos de la investigación .....	28

CAPITULO IV: RESULTADOS.....	29
4. Presentación de resultados .....	29
4.1. Consideraciones para el otorgamiento de créditos en la CMAC Maynas 29	
4.2. Manejo del riesgo crediticio por los asesores de créditos .....	31
4.3. Comportamiento de la morosidad de cartera.....	37
4.4. Discusión de resultados .....	44
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	48
5.1. Conclusiones .....	48
5.2. Recomendaciones .....	50
LISTA DE REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	56

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	23
Tabla 2. Comportamiento de la morosidad por tipo de crédito, CMAC Maynas .	39
Tabla 3. Créditos directos según tipo de crédito y situación CMAC Maynas .....	40
Tabla 4. Estructura de créditos directos y contingentes según categoría de riesgo .....	41
Tabla 5. Comportamiento de los indicadores de morosidad por la gestión del riesgo crediticio.....	44
Tabla 6. Matriz de Consistencia.....	60
Tabla 7. Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global por Caja Municipal, Octubre 2021 .....	61
Tabla 8. Ratios de morosidad según días de Incumplimiento por caja municipal	62
Tabla 9. Estructura de créditos directos y contingentes según categoría de riesgo del deudor por caja municipal.....	63

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos de la gestión de créditos.....	30
Figura 2. Evaluación de la capacidad del cliente: crecimiento y antigüedad.....	32
Figura 3. Evaluación de la capacidad del cliente: calidad del negocio, actividad comercial y características. ....	33
Figura 4. Evaluación del capital del cliente: ingresos, gastos, liquidez y endeudamiento .....	34
Figura 5. Evaluación del colateral del cliente: cantidad, valor y calidad de activos .....	35
Figura 6. Evaluación del carácter del cliente. ....	36
Figura 7. Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global.....	37
Figura 8. Ratios de morosidad según días de incumplimiento, CMAC Maynas ..	38
Figura 9. Distribución de créditos otorgados por sector económico de la CMAC Maynas. ....	43

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1. Problema de investigación

### 1.1. Planteamiento del problema de investigación

La morosidad crediticia es un problema al cual están expuestos las instituciones financieras, por esta razón el precio por otorgar el dinero (tasa de interés) a los agentes deficitarios (deudores), tiene un componente que permite compensar el riesgo de insolvencia o de no pago. Debido a que los clientes de las instituciones micro financieras son más riesgosos, la tasa que se les cobra por otorgarles un crédito es mayor si lo comparamos con las de la banca comercial en el Perú. Después de las medidas adoptadas por el Perú desde el 15 de marzo del 2020, las empresas vieron afectadas su capacidad de generación de ingresos, ocasionando la interrupción de la cadena de pagos (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2020)

El gobierno peruano ha realizado esfuerzos con la finalidad de sostener la economía, como por ejemplo: disminuir la tasa de interés de referencia hasta el 0.25%, ofrecer el Programa de Garantías de “Reactiva Perú” y el Fondo de Apoyo Empresarial Mype (FAE Mype); sin embargo, las medidas de contención y la fuerte recesión afectaron las posibilidades de pago de los deudores, por ejemplo la tasa de morosidad de los créditos de consumo de la banca múltiple pasó de 3.08% en enero del 2020 a 6.38% en diciembre del mismo año, mientras que la tasa de morosidad de los créditos de consumo de

las cajas municipales pasó de 4.0% en enero del 2020 a 2.71% en diciembre del mismo año, pero que a mayo del 2021 se ha vuelto a incrementar alcanzando una tasa de 3.28% (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2021).

El número total de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú en la actualidad es de 11, y en donde la Caja Maynas tiene una participación del 1.64% a Mayo del 2021 con relación a los créditos directos otorgados, situándose de esta manera en la novena posición del ranking, y donde tres cajas concentran el 56.63% del mercado<sup>1</sup> (SBS, 2021). Si bien la participación de la CMAC Maynas es relativamente pequeña en el total de créditos directos otorgados, en términos absolutos la cantidad de dinero otorgado a mayo del 2021 por parte de la caja fue superior a los S/ 446.4 millones de soles. Sin embargo, es importante mencionar que su ratio de morosidad paso de 2.65 en enero del 2020 a 2.46 en mayo del 2021 (una disminución del 7.2%), mientras que de las tres cajas municipales más importantes sus tasas de morosidad disminuyeron en promedio de 1.55 a 0.98 durante el mismo periodo (disminución del 48.4%).

De lo anterior, se puede deducir que la gestión de riesgo crediticio de la Caja Maynas no logró ser eficiente si se lo compara con la tres instituciones micro financieras más importantes en el Perú; en otras palabras, si bien el ratio de morosidad disminuyó no lo hizo en similar proporción; y esto se puede deber a diversos factores como por ejemplo: las concentraciones que se tiene en los

---

<sup>1</sup> Esta cajas son CMAC Arequipa, CMAC Huancayo y CMAC Cusco

tipos de créditos que estas cajas manejan, el sector económico en el cual concentran la mayor cantidad de créditos otorgados o los tipos de garantías que se solicitaron, o deficiencias en el otorgamiento de los créditos por parte de los ejecutivos o asesores de créditos. Esto último es un problema que afecta a cada entidad financiera debido a los intereses individuales (comisiones) que tienen los asesores y que no son los mismos que se tienen a nivel institucional.

## **1.2. Formulación del problema**

Considerando la descripción problemática expuesta en los párrafos anteriores, se procede a formular las siguientes interrogantes:

### **1.2.1. Problema general**

- ¿El manejo en la gestión del riesgo crediticio favoreció los niveles de morosidad de la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles fueron las consideraciones para el otorgamiento de un crédito en la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021?
- ¿Cómo fue el manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales de la Caja Maynas, 2021?
- ¿Cómo fue el comportamiento de la morosidad de cartera en la Caja Maynas durante el periodo 2020 -2021?

### **1.3.Objetivos**

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

- Establecer si el manejo en la gestión del riesgo crediticio favoreció los niveles de morosidad de la Caja Maynas durante el periodo 2020 – 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Conocer las consideraciones para el otorgamiento de un crédito en la Caja Maynas durante el periodo 2020 – 2021.
- Analizar el manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales de la Caja Maynas, 2021.
- Analizar el comportamiento de la morosidad de cartera en la Caja Maynas durante el periodo 2020 -2021.

### **1.4.Justificación de la investigación**

A nivel práctico, los resultados de la investigación proporcionan información necesaria para que se puedan proponer estrategias en la agencia de la CMAC Maynas con la finalidad de mejorar los indicadores referentes a la morosidad, que si bien han mostrado una disminución en el último periodo, a mediano plazo puede ser contra productiva que la caja evidencie un deterioro de los clientes con calificación normal y un aumento de los clientes con calificación con problemas potenciales y dudoso. Según Bernal “los estudios de investigación en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en

general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo” (2010, p. 106).

A nivel teórico, los resultados de la investigación sirven como fuente de información para los gestores, y asesores comerciales de la CMAC Maynas sobre el estado en la calidad de créditos otorgados y como este escenario – producto del mismo recurso humano - puede ejercer implicancias negativas en la solvencia y los objetivos financieros planteados por la entidad. Las investigaciones presentan una justificación teórica porque para realizar el análisis fue necesario utilizar las teorías, antecedentes y métodos establecidos en estudios previos a la presente investigación. Según Bernal (2010) la investigación que se justifica teóricamente provoca la reflexión académica sobre el conocimiento existente.

Finalmente, y citando a Bernal la justificación metodológica se da cuando la investigación que, “se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (2010, p.107). En el presente caso no existe una justificación metodológica debido a que el análisis utilizó indicadores de morosidad que ya están establecidos previamente por la teoría; además de ser utilizadas por los reguladores nacionales e internacionales.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Fundamentos teóricos de la investigación**

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

##### **2.1.1. Internacionales**

Según García & Jirón (2018) en su tesis titulada “Propuesta de programa de evaluación y gestión del riesgo crediticio en la institución Consultores Financieros S.A.” que tuvo como objetivo elaborar una propuesta analizando en principio los factores del riesgo crediticio que afectan a la institución y de esa manera garantizar que la propuesta asegure niveles aceptables de riesgo, así como promover una cultura corporativa de la gestión de riesgos en todos sus colaboradores. La técnica utilizada fue la entrevista que permitió identificar 15 factores que incidieron en el proceso del otorgamiento de créditos, como por ejemplo: los altos índices de mora, la ausencia de límites de tolerancia, carencia de una cultura de gestión de riesgos, deficiencias en la evaluación y seguimiento del riesgo, presiones por el incumplimiento de metas en las colocaciones, debilidad en el proceso de diligencia del cliente, calidad y suficiencia de garantías, inadecuada administración de la cartera, ausencia de un scoring para la calificación del cliente.

Posteriormente se realizó una evaluación de la probabilidad de impactos para asignar una calificación de riesgo - alto, medio o bajo - y en seguida se plantearon actividades de control para prevenir, eliminar o mitigar el riesgo

crediticio al que está expuesta la institución . De esta manera, los investigadores lograron elaborar una propuesta de un Programa de evaluación y gestión del riesgo crediticio.

Según Nauta & Tapia (2016) en su tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito educadores de Cotopaxi. Ltda.” que tuvo como objetivo analizar la gestión de riesgo crediticio para determinar la incidencia que ha tenido en los resultados financieros de la cooperativa. Los investigadores utilizaron el método analítico, inductivo y descriptivo; además de utilizar la técnica de la observación, la entrevista y la encuesta; que se aplicaron a la gerencia, trabajadores y socios, con la finalidad conocer la realidad de la institución.

Los resultados evidenciaron que los objetivos y metas de la institución se enfocaban en lograr beneficios para los socios, por lo que las acciones realizadas hasta ese momento solo influyó en el crecimiento de la cooperativa, pero al analizar el estado de situación se identifica que el crecimiento fundamentalmente se dio por el lado de los activos, y se descuidó el crecimiento por el lado del patrimonio. Esto ocasiono que la calificación que se le otorgó a la cooperativa se situara durante mucho tiempo en A-. El bajo crecimiento del patrimonio de la cooperativa del 2013 al 2014 se debió a los problemas ocasionados por el incremento de la tasa de morosidad que fue de 1.50% y 2.92%, respectivamente; debido a que solo se enfocaban en colocar más créditos pero no se llevaba a cabo una buena evaluación.

Según Jibaja & Álvarez (2014) en su tesis titulada “Implementación de un plan de administración de riesgo crediticio para disminuir las cuentas incobrables por carteras vencidas, para la empresa privada focet”, que tuvo como objetivo diseñar e implementar un plan de administración de riesgo crediticio que permita a la empresa disminuir su cartera vencida de créditos con la finalidad de mejorar los resultados financieros, para ello se realizó un diagnóstico financiero para determinar los mecanismos que le permitan a la empresa tener una medición y seguimiento oportuno del riesgo, reduciendo la probabilidad de pérdida. Los resultados evidenciaron que la implementación del plan para la gestión del riesgo crediticio le permitió a la empresa disminuir la cartera vencida de créditos en los años posteriores.

### **2.1.2. Nacionales**

Según Alvarez & Apaza (2020) en su investigación titulada “Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo”, con el objetivo de realizar un estudio sobre la realidad del nivel de evaluación que hacen los asesores de la cooperativa para otorgar un crédito, los investigadores aplicaron un cuestionario (nivel de confiabilidad del 0.783) a una muestra conformada por 35 asesores; además se utilizó la técnica documental para analizar el registro de datos de créditos otorgados. Los resultados sugieren que la evaluación realizada por los asesores al otorgar un crédito se da de forma regular así como la evaluación de cláusulas contractuales para el otorgamiento del crédito, y por esta razón la morosidad de la agencia se encuentra en el límite

(7%) comparado con las otras instituciones (5%). Finalmente, los datos mostraron la existencia de una relación directa entre el riesgo de crédito y la morosidad, con un nivel de confianza del 95% ( $r = 0.92$ ).

Según Sihuayro (2019) en su investigación titulada “Factores que influyen en el riesgo crediticio del sistema financiero peruano” y que tuvo como objetivo determinar cómo influyó el total de créditos del sistema financiero en el riesgo crediticio del Perú, considerando el grado de dolarización del nivel de morosidad, la cantidad de oficinas bancarias, y el comportamiento de la tasa de interés promedio. Para ello se utilizó la técnica de revisión documental para series de tiempo de las variables a investigar dentro del periodo 2010 al 2019. Los resultados mostraron que ambas variables tuvieron el mismo comportamiento, es decir si, al incrementarse las colocaciones de créditos también lo hará el grado de morosidad o riesgo crediticio.

Así mismo, la investigación demuestra la existencia de una relación positiva entre la cantidad de oficinas y el grado de morosidad; así como también de la tasa de interés con el grado de morosidad del sistema financiero peruano; mientras que con respecto al grado de causalidad entre las variables coeficiente de dolarización y el grado de morosidad se estableció una relación inversa o negativa, es decir, ambas se comportan de manera inversamente proporcional. Es necesario agregar que la política monetaria adoptada en el Perú logró reducir el grado de dolarización de la economía, favoreciendo las transacciones en moneda nacional. Finalmente, se concluye que el crecimiento económico del Perú ha estado de la mano con el grado de morosidad del sistema financiero.

Según Campos (2019) en su investigación titulada “Riesgo crediticio y morosidad en cajas municipales registradas en la Superintendencia de Banca y Seguros” que tuvo como objetivo establecer la relación entre el riesgo crediticio y morosidad en las cajas municipales de Ica, Huancayo y Arequipa durante los años 2003 al 2018. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva entre el momento de cobro y índice de morosidad; así como: una relación media entre el indicador índice de riesgo y cartera pesada (correlación de 0.373), una relación media entre índice de riesgo y, la cartera atrasada y morosa (correlación de 0.290), una relación media entre el índice de riesgo y la cartera de alto riesgo (correlación de 0.395), una relación alta entre momento de cobro y cartera atrasada (correlación de 0.845) y una relación alta entre el momento del cobro y la cartera de alto riesgo (correlación de 0.782).

### **2.1.3. Locales**

Según Culque & García (2022) en su investigación titulada “La incidencia del riesgo crediticio sobre los indicadores financieros de la CMAC Sullana, periodo 2017 – 2020” que tuvo como objetivo establecer la incidencia sobre el manejo del riesgo crediticio en los indicadores financieros de la CMAC Sullana para el periodo comprendido entre los años 2017 al 2020; para ello se utilizó la técnica documental sobre una población que estuvo comprendida por los estados financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, para los años 2017 al 2020. Los resultados evidenciaron la disminución en la calidad de los activos, donde se mantuvo los ratios de morosidad por encima del

promedio del total de las cajas municipales en el Perú durante el periodo 2017 - 2020, se evidenció el aumento del capital social y la disminución de las utilidades netas. La investigación mostró resultados financieros no esperados por la caída de las colocaciones crediticias de la CMAC Sullana (-1.3% durante los últimos cuatro años); donde el ratio de capital fue menor comparado con el total de cajas municipales, exceso de liquidez en comparación con el total de cajas municipales, mayor porcentaje de fondeo a través de pasivos (adeudos), y utilidades negativas en los años 2018 y 2020.

La CMAC Sullana obtuvo ratios de morosidad por encima de la media del total de cajas municipales, y cuyos indicadores estuvieron entre los tres más altos - producto de la alta cartera atrasada y de alto riesgo que mantuvo durante el periodo de análisis, con incrementos significativos en los años 2018 (135%) y 2020 (14%) que impactó en sus resultados. Finalmente, se estableció una relación positiva entre la morosidad y la solvencia (0.68); es decir, que el coeficiente de correlación obtenido indicó que a mayor morosidad la CMAC Sullana se requiere más capital para provisionar aquellos créditos que han caído en incumplimiento por una gestión no adecuada del riesgo crediticio.

Según Monteza & Roncal (2022) en su investigación titulada “El riesgo crediticio y la morosidad de Mibanco en el distrito de Cajamarca” y que tuvo como finalidad establecer la relación existente entre el riesgo crediticio y la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca para el año 2020. Para realizar el estudio las investigadoras utilizaron la técnica documental para poder analizar la población conformada por los reportes del total de cartera sana

y vencida de Mibanco del distrito de Cajamarca correspondiente al año 2020. Los resultados evidenciaron una relación directa entre la gestión del riesgo crediticio de Mibanco y su morosidad, debido a un incremento de los créditos con riesgo alto equivalente al 11.70% en el último año. Además los resultados mostraron que el incremento en los atrasos del pago de cuotas no se debió a un perfil de cliente establecido; porque se evidenció que los clientes con mejor capacidad de pago (mejores ingresos) sufrieron atrasos en un 35.65%, y los de capacidad buena sufrieron atrasos del 35.03%.

También se pudo conocer que el saldo de cartera crediticia estuvo concentrada en clientes que contaban con un solo préstamo (81.88%), mientras que la menor participación se daba en aquellos clientes con más de tres préstamos (0.43%). En todos los niveles de ingreso de los clientes de mi banco se evidenciaron el pago atrasado de cuotas. La mayor concentración de créditos (62.22% de toda la cartera en Cajamarca) estuvo en aquellos clientes con ingresos iguales o menores.

Según Palomino & Perez (2021) en su estudio titulado “Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella” y que tuvo como finalidad determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en la agencia Cajamarca del Banco Falabella para el año 2019. Se aplicó una ficha de observación, un cuestionario, una ficha de registro y una entrevista a una población conformada por el total de asesores de créditos de la agencia Cajamarca del Banco Falabella; este grupo estuvo compuesto por veintiún personas quienes se encargan de la evaluación, seguimiento y control

a los créditos otorgados. Los resultados determinaron la dependencia entre las variables, estableciendo un “bajo” nivel de morosidad (2.31%) en comparación de los otros 5 bancos (Azteca, Interbank, Pichincha, Scotiabank y Banco Interamericano de Finanzas) que mantienen un porcentaje de morosidad superior a la del Banco Falabella. Los resultados sugieren que los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos no se aplican de manera rigurosa con el protocolo establecido, esto quiere decir que los clientes no han sido evaluados debidamente y finalmente ello hace que no cumplan con pagar oportunamente sus cuotas. En otras palabras, algunos de los analistas de créditos obvian algunos procedimientos al momento de evaluar un crédito.

## **2.2.Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Los riesgos financieros**

Los riesgos financieros se relacionan con las posibles pérdidas que se dan en los mercados financieros. Producto de la oferta y demanda la variables financieras sufren movimientos, como por ejemplo: tasas de interés (precio del dinero) y tipos de cambio (precio de la moneda americana en relación a una local), que se convierten en un riesgo importante para un gran número de empresas. ¿Esta exposición se puede minimizar?, claro que sí, a través de la gestión o administración del riesgo que este expuesto cada una de las empresas. En contraste con un sin número de empresas, la principal función de una entidad financiera es administrar o gestionar activamente estos riesgos; los bancos adoptan una posición en

la cual deben identificar los riesgos, cuantificarlos de manera precisa para que a posterior puedan ser controlados y evaluados de manera oportuna, y apropiada (Castillo & Pérez, 2008).

Los gestores financieros están en la condición y capacidad de planear adecuadamente la manera de anticiparse a cualquier resultado adverso y las consecuencias que puedan ocasionar en la entidad, con la finalidad de estar preparados ante un escenario incierto en el futuro sobre el movimiento de las variables financieras, y que puedan afectar a sus resultados financieros; esto permite mejorar sus costos en comparación con la competencia (Ávila, 2005). “Por tanto, la gestión del riesgo es el proceso mediante el cual se identifica, mide y controla la exposición al riesgo” (Castillo & Pérez, 2008, p. 234).

Los principales riesgos financieros son: el riesgo de mercado, el riesgo de crédito o riesgo crediticio, el riesgo de liquidez y el riesgo operacional (Castillo & Pérez, 2008). El objetivo principal de toda entidad financiera es manejar y controlar los riesgos financieros que afectan a sus operaciones y continuidad, siendo quizás el riesgo de crédito y el riesgo de mercado los que tienen mayor importancia para estas entidades. Financieramente el riesgo se entiende como la probabilidad de sufrir pérdidas; dado que la única forma de evitarlas, por completo, es que el riesgo se nulo o que no exista, por lo que la necesidad de gestionarlo es tácita (Edmundo, Berggrun, & Quispe, 2012). En consecuencia, los gestores en principio deben en principio identificar cada uno de los factores

que puedan ocasionar rendimientos distintos o diferentes a los esperados (factores de riesgo). Cada factor define en sí mismo un tipo particular de riesgo (Haro, 2004).

### **2.2.2. Clasificación de riesgo**

#### **a. Riesgo de mercado.**

El riesgo de mercado viene hacer la incertidumbre que se genera sobre los rendimientos esperados en el futuro sobre una inversión realizada, ocasionada por los movimientos negativos o adversos de los activos financieros en los mercados internacionales. Su correcta evaluación va depender de contar con información de calidad y oportuna del actual valor de los activos, pasivos, y elementos de las cuentas de orden de una institución.

#### **b. Riesgo de crédito.**

Es la posibilidad que una persona – jurídica o natural – que recibió un crédito no cumple con la obligación de honrar sus deudas de acuerdo a un contrato establecido con el que le otorgó el crédito, ocasionándole una potencial pérdida.

**c. Riesgo de liquidez**

Este referido a las posibles pérdidas en el valor del portafolio que posee la institución, debido a la necesidad inmediata de liquidar (o vender) dichos activos en un escenario nada beneficioso.

**d. Riesgo operacional y legal**

El riesgo operacional y legal se refiere a las pérdidas potenciales en las que puede incurrir una institución, debidas al incumplimiento de disposiciones legales y administrativas, por procesos sin control, fallas en la operación de sistemas, etc.

**2.2.3. El riesgo crediticio**

Las actividades de entidades que otorgan créditos implican riesgo, debido a que el valor futuro de las variables en cuestión es desconocido. Cuando los clientes de estas entidades no cumplen con sus compromisos de pago, existen riesgos en la economía, en las finanzas y naturalmente en la entidad. El riesgo de incumplimiento es conocido como riesgo crediticio, definido por la SBS (2020) como “Posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario.”

Cada institución establece características propias a ser consideradas en sus análisis crediticios, para disminuir las pérdidas que se pueden ocasionar por el incumplimiento en los pagos. Hay aspectos que las entidades deben considerar como por ejemplo: criterios para calificar las

carteras de créditos otorgados, como están conformados y/o estructurados las carteras de sus créditos, el impacto que las variables de tipo macroeconómico y sectorial pueden ejercer sobre dichas carteras, el comportamiento histórico que tiene cada cartera en cada institución, entre otros.

El análisis de riesgo de crédito debe tomar en cuenta sus dos componentes de riesgo: el individual y el de portafolio. En el primero es necesario considerar la probabilidad de incumplimiento, la cual se refiere a la frecuencia relativa con la que puede ocurrir el evento en que la contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído, la tasa de recuperación, que es la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte caiga en incumplimiento y la migración del crédito, la cual se refiere al grado con que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse.

En cuanto al riesgo del portafolio es importante considerar lo siguiente: la correlación entre la probabilidad de incumplimiento y la calidad del crédito, la cual se refiere al grado de asociación entre estas variables, respecto a la calidad y probabilidad de incumplimiento de otro crédito, la concentración de riesgo, se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total del portafolio y el riesgo de incumplimiento, el cual se refiere a la incertidumbre asociada a la habilidad de una institución, empresa o individuo de cumplir con sus obligaciones una vez que ha asumido una deuda.

**a. El riesgo de incumplimiento**

El riesgo de incumplimiento hace referencia a la incertidumbre que viene asociada con la incapacidad que tiene el deudor – sea una institución, empresa o individuo – para honrar sus obligaciones en la forma que se pactó, ya sea de manera total o parcial. El incumplimiento se puede cuantificar a través de la probabilidad de incumplimiento (PD), la cual refleja el grado con el cual la contraparte tendrá la capacidad de pagar su deuda de acuerdo con las obligaciones contractuales contraídas. El incumplimiento está asociado de manera general al deterioro gradual de la posición financiera de una entidad financiera, así como también a la calidad de sus activos, lo cual tiene un efecto sobre la capacidad de pago de la contraparte.

**2.2.4. Dimensiones consideradas para la gestión del riesgo crediticio**

**a. Carácter.**

Esta referido a la honradez y en general a la integridad del prestatario. En el caso de personas jurídicas suele referirse a la integridad del equipo directivo. Como se trata de una variable cualitativa es de muy difícil medición, debiendo siempre estimarse a través de juicios subjetivos mediante contactos y entrevistas, de informes referenciales de otras entidades bancarias, de proveedores y de otros aspectos similares y vinculados.

**b. Capacidad.**

Se refiere a la capacidad en generación de fondos para hacer frente a sus obligaciones contraídas. El pago y la declaración del impuesto a la renta, es un elemento de análisis para las personas naturales; para el caso de personas jurídicas, los estados financieros son la base de análisis con la que se mide este aspecto.

**c. Capital.**

Para el análisis al que nos referimos es sinónimo de patrimonio. Para el caso de personas naturales, el instrumento más idóneo de medición es la declaración juramentada de bienes y para las personas jurídicas se analiza el balance de situación, valorándolo a precios de mercado o en su defecto solicitando la opinión de personas especializadas.

**d. Garantía (colateral).**

Es sin duda uno de los elementos indispensables para garantizar el pago de la deuda y obligación contraída. La misma ley del sistema financiero bancario exige mantener para todos los créditos las garantías suficientes que avalen la devolución del capital prestado más los intereses que devengue la operación.

**e. Condiciones.**

Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar su capacidad de pago.

### **2.2.5. La morosidad en el sistema bancario**

La morosidad es un indicador del riesgo al que están expuestos las entidades financieras, y que permite conocer el grado de incumplimiento por parte de los clientes (deudores). Desde el punto de vista jurídico la morosidad es la situación jurídica en la que una persona se encuentra en mora, producto del atraso en el pago de una deuda exigible (Bustamante & Bustamante, 2018). Cuando la morosidad crediticia muestra niveles ascendentes tiene efectos sobre la rentabilidad de las entidades financieras (como los bancos y cajas), por que las disminuye debido a que es necesarios provisionar los créditos que tienen problemas y esto decanta en menores utilidades.

De acuerdo con Aguilar & Camargo (2004) la morosidad crediticia en las instituciones microfinancieras disminuye el nivel de los ingresos, aumentan los gastos por provisiones y también los operativos, como aquellos que se originan para recuperar la cartera atrasada. Así mismo, los altos niveles de la morosidad afectaran a largo plazo la relación de las instituciones con sus clientes, deterioran la lealtad con ellos y a su vez originaría un efecto contagio en el cumplimiento de sus obligaciones. Mientras mayor sean los recursos que estas instituciones destinen para hacer frente a la morosidad de sus carteras, menor será la cantidad de fondos disponibles con los que cuenten para atender a sus demandas por créditos; y en consecuencia limitará su crecimiento y/o expansión.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Calificación de crédito.** Evaluación de la solvencia moral y económica de los deudores a través de diversos mecanismos de apoyo (CFN).

**Cartera atrasada o vencida.** Son todos los créditos que a la fecha de vencimiento no han sido pagados (CFN).

**Crédito.** Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés (CFN).

**Crédito reestructurado.** Proceso de pago reprogramados luego de un proceso de convenio (CFN).

**Crédito refinanciado.** Son aquellos créditos que han sufrido variaciones en el plazo y/o monto original, debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor (CFN).

**Crédito vencido.** Son aquellos créditos que tienen un determinado número de días de atraso en el pago correspondiente (CFN).

**Riesgo de Crédito.** Es la posibilidad de obtener pérdidas financieras por el incumplimiento de pago del prestatario (SBS, 2020).

**Exposición al riesgo de crédito.** Es el monto total comprometido con el deudor al momento de Incumplimiento; en consecuencia, su estimación comprende la Exposición potencial por operaciones contingentes que puedan convertirse en Cartera en el futuro. Todas las Exposiciones crediticias se calculan brutas de provisiones específicas y de cancelaciones parciales (SBEF, 2005).

**Riesgo de contraparte.** El riesgo de que una contraparte no sea capaz de honrar sus obligaciones financieras según estipulan los términos del contrato. Este riesgo se da en ambas direcciones (bilateral) en las exposiciones con productos derivados, debido a que el valor en el mercado de la transacción puede ser positivo o negativo para cualquier contraparte. El valor de mercado es incierto y puede variar en el tiempo con el movimiento de los factores de mercado subyacentes (SBS, 2020).

**Exposición ante el incumplimiento (exposure at default, EAD).** Es la mejor estimación de la exposición cuando ocurra el evento de incumplimiento. Esta definición concierne tanto a las posiciones directas como a las contingentes (SBS, 2020).

**Probabilidad de incumplimiento (probability of default, PD).** Es la probabilidad de que ocurra el incumplimiento de pago (SBS, 2020).

## **2.4.Hipótesis de la investigación**

Citando a Bernal es importante considerar que “las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formulación de hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio” (2010, p. 136).

### 2.4.1. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de *operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Riesgo Crediticio	El riesgo crediticio la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, como resultado del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte (AFIN, 2021)	Cantidad de indicadores que los analistas consideran para el otorgamiento de créditos	Capacidad Capital Carácter Colateral Condición	Ingresos, Gastos Inversión Historial del cliente Garantías Estado de la economía, del sector	Encuesta / Cuestionario
Morosidad de Cartera	Son herramientas diseñadas con la información financiera de una empresa, que permite analizar la realidad financiera individual y comparada con la competencia o el sector donde esta se desarrolla (Nava, 2022)	Cantidad de indicadores financieros que miden un deterioro en la morosidad.	Créditos atrasados como proporción de los créditos vigentes de la CMAC Maynas a nivel nacional	Ratios de morosidad	Documental / Ficha de recopilación documental

Nota: Elaboración en base a la investigación la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de la Caja Maynas, periodo 2020 - 2021.

## **CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Según Tafur & Izaguirre (2015) una investigación es de tipo básica, pura o fundamental porque responde a problemas, así como también describe y explica un fenómeno o características del mismo; la presente investigación analizó el manejo del riesgo crediticio de la CMAC Maynas por parte de los asesores comerciales, siendo ellos el primer filtro para identificar posibles clientes morosos. Para ello recaban información necesaria para el otorgamiento del crédito y así mitigar la exposición al incumplimiento. La investigación permitió obtener información para conocer si se cumplen a cabalidad las consideraciones de evaluación en el otorgamiento de los créditos.

Por su naturaleza, la presente investigación considera un enfoque mixto debido a que los datos obtenidos para la variable denominada riesgo crediticio son cualitativas, esto se debe a que las respuestas provenientes del instrumento aplicado para cada dimensión establecida en la operacionalización de variables se expresan en escala de recurrencia (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre); mientras que la variable denominada morosidad de cartera es cuantitativa, debido a que el indicador es un número (una tasa).

### **3.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al, 2010, p. 80). La investigación permite describir y conocer el comportamiento que han tenido las tasas de morosidad por tipo de crédito, por días de atraso, y por situación contrastando con los resultados obtenidos del manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales. Además se conoce el manejo en la gestión del riesgo crediticio por parte de los asesores conociendo el cumplimiento de cada una de las dimensiones.

## **3.2. Método y diseño de la investigación**

### **3.2.1. Método de la investigación**

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes que se plantearon.

**Método analítico-sintético:** Según Bernal este método “estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (2010, p.60). La investigación permitió analizar la gestión del riesgo crediticio considerando el análisis de cada una de las cinco

dimensiones consideradas en la operacionalización, para conocer si los asesores de crédito cumplen con la correcta evaluación.

**Método inductivo-deductivo:** Según Bernal “este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (2010, p.60).

**Método cuantitativo:** Según Bernal este método “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (2010, p.60).

### **3.2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental debido a que la información no fue manipulada; la información fue analizada sin sufrir ninguna alteración o modificación con la finalidad de no influir en los resultados de la investigación. De acuerdo a Tafur & Izaguirre (2015) un diseño experimental se refiere a estudios donde no se manipula la variable independiente con el fin de ver su efecto en otras variables, si no que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarla.

### **3.3.Población y muestra de la investigación**

#### **3.3.1. Población**

La población es el conjunto de elementos a investigar que tienen características en común (Tafur & Izaguirre, 2015). La población está conformada por los asesores comerciales o de créditos que laboran en la institución, así como el registro de sus ratios de morosidad.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es la parte o subconjunto de la población (Tafur & Izaguirre, 2015). La muestra es no probabilística por conveniencia; conformada por los once asesores comerciales o de créditos que laboran en la agencia Cajamarca de la CMAC Maynas, y el registro de sus ratios de morosidad para los años 2020 al 2021.

### **3.4.Técnicas e instrumentos de la recolección de datos investigación**

#### **3.4.1. Técnica**

Se procedió a utilizar la técnica documental para el análisis cuantitativo proveniente de los datos financieros referente a la morosidad publicados por la Superintendencia de Banca y Seguros; según Bernal “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (2010, p. 113). También, se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información primaria sobre la

gestión del riesgo crediticio por parte de los once asesores comerciales que laboran en la agencia Cajamarca.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Según Hernández et al. (2010) el instrumento adecuado para la técnica documental, es una ficha de recopilación documental y para la técnica de la encuesta se utilizará un cuestionario de diecinueve preguntas que ya está validado en contenido y consistencia (alfa de Cronbach 0.78) por Alvarez & Apaza (2020) en su tesis titulada “Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo” y que forma parte de los antecedentes. Se utilizó este instrumento validado debido a la coherencia que se tuvo en la elección de las dimensiones que se aborda para medir la gestión del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales.

#### **3.5. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se realizó bajo las consideraciones contempladas en el Código de ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; donde, los investigadores respetaron la veracidad de los métodos utilizados, la veracidad y la transparencia de los resultados, aseguraron que se cumplan los reglamentos y normas internas para la investigación, y aseguraron la transferencia de los conocimientos como de las herramientas derivadas de la investigación teniendo siempre en cuenta los derechos de cada involucrado (Bazan, 2018).

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4. Presentación de resultados**

#### **4.1. Consideraciones para el otorgamiento de créditos en la CMAC Maynas**

La prioridad de la CMAC Maynas es otorgar créditos a microempresas y pequeñas empresas, y sectores de la población que no tienen acceso a la banca tradicional, siendo los beneficiarios personas naturales y/o jurídicas. La CMAC Maynas cuenta con políticas y reglamento de créditos el mismo que cuenta con 148 artículos: como una de sus políticas la CMAC Maynas promueve la diversificación de cartera, cuidando que las colocaciones no se concentren en un solo sector, personas o segmento de actividad. Por ello la evaluación de los solicitantes de créditos se da de manera objetiva y transparente, no teniendo la aprobación del crédito influencias internas o externas; cada evaluación cuenta además con una adecuada cobertura del riesgo crediticio a través del requerimiento de garantías según: el monto, el tipo de crédito, la calificación del cliente y el nivel de provisiones.

En relación al cobro de tasas de interés, comisiones y demás costos - relacionados por cada uno de los productos y servicios que la CMAC Maynas ofrece a sus clientes - serán aplicados considerando la cobertura de los costos financieros, los riesgos crediticios, los costos operativos y un porcentaje de la rentabilidad que la caja espera obtener para su crecimiento. Así mismo, las garantías requeridas por la CMAC son complementarias a la evaluación del

crédito constituyéndose como una cobertura a la exposición del riesgo crediticio por parte del cliente (CMAC Maynas, 2021).

Los criterios considerados por la CMAC Maynas para “la aceptación de riesgos son: capacidad de pago, comportamiento de pago, calificación SBS, score, endeudamiento y número de entidades financieras” (2021, p. 8) de acuerdo al producto crediticio que el cliente solicite. La Figura 1 muestra el mapa del procesos de la gestión de créditos de la CMAC Maynas, el mismo que inicia con el ingreso de la solicitud del crédito de aquellos clientes que fueron captados por las promociones ofrecidas y/o arribos hechos a las agencias por parte de los mismos clientes.

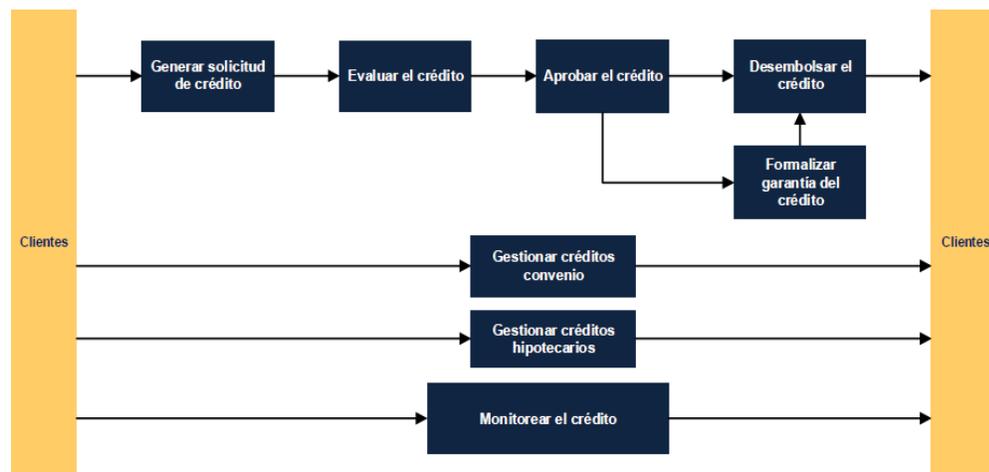


Figura 1. *Mapa de procesos de la gestión de créditos.* Tomado de Políticas y Reglamento de créditos de la CMAC Maynas (2021)

Seguidamente se realiza la evaluación del expediente del crédito de acuerdo a la información y documentación previamente recopilada por los asesores; para posteriormente determinar su viabilidad con su respectiva aprobación, acorde a las normas vigentes que la entidad financiera haya

establecido en sus normas y reglamentos. Una vez aprobado el crédito del cliente, la CMAC Maynas formaliza la garantía del crédito con una inscripción en registros públicos a su favor con la finalidad de contar con la cobertura del crédito ante el incumplimiento de pago del deudor. Una vez hecho el registro la caja procede al desembolso del crédito al cliente, el cual será monitoreado a posterior con la finalidad de monitorear situaciones de morosidad y evitar el incumplimiento de pago; al mismo tiempo estas acciones de monitoreo van a permitir fidelizar al mismo cliente con los productos y servicios de la entidad.

#### **4.2. Manejo del riesgo crediticio por los asesores de créditos**

En la ciudad de Cajamarca opera una agencia de la CMAC Maynas, la misma que alberga un total de once asesores comerciales cuya función es evaluar a los solicitantes de un crédito acorde a los reglamentos y normas establecidas por la entidad, con la finalidad de contar con una cartera sana que se construye y alimenta con el ingresos de nuevas colocaciones y con ello se evita el riesgo de incumplimiento. Por esta razón los investigadores tomaron a toda la población de asesores – once en total – como la muestra elegida para evaluar el manejo crediticio desde la inicialización del crédito.

De acuerdo a los resultados que se muestran en la Figura 2, el 63.6% de los asesores encuestados indicaron que siempre evalúan el crecimiento del negocio cuando el solicitante es una persona jurídica; o a su vez, ellos realizan la evaluación de los ingresos del cliente cuando este solicita un préstamo de manera individual. Mientras tanto, el 36.4% casi siempre evalúa el crecimiento

o nivel de ingresos, esto debido al conocimiento que ya se tiene del cliente, porque no sería la primera vez que este solicite un crédito. Al mismo tiempo, el 54.5% de los encuestados asegura que siempre evalúa la antigüedad del negocio o del trabajo del solicitante del crédito con la finalidad de conocer el comportamiento histórico de los ingresos de la empresa o conocer la estabilidad laboral que tiene el cliente para así minimizar el riesgo de incumplimiento que se pueda generar por parte del deudor. Por lo tanto, los resultados evidencian que los indicadores de la capacidad siempre son evaluados con la finalidad de mitigar el riesgo de incumplimiento.

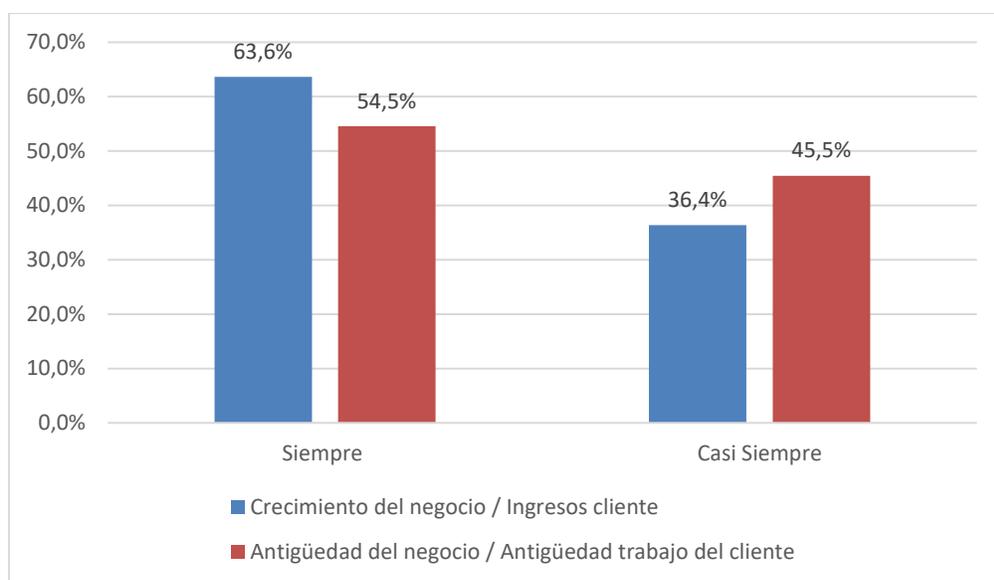


Figura 2. *Evaluación de la capacidad del cliente: crecimiento y antigüedad.* Los datos para su elaboración son el resultado de la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación.

Siguiendo con la dimensión relacionada a la capacidad, la Figura 3 muestra diversos resultados a las preguntas aplicadas a los asesores comerciales o asesores de crédito de la CMAC Maynas de la agencia Cajamarca, y donde el

27.3% indicó que casi siempre evalúan la calidad de las actividades del negocio de sus clientes o la calidad del trabajo que ellos tienen, mientras que el 63.6% lo hace a veces y el 9.1% casi nunca lo evalúa. En cuanto a la evaluación de la actividad comercial o sector en el que se desempeña el solicitante del crédito, sólo el 18.2% indicó que casi siempre realizó la evolución y el 81.8% lo realizó a veces.

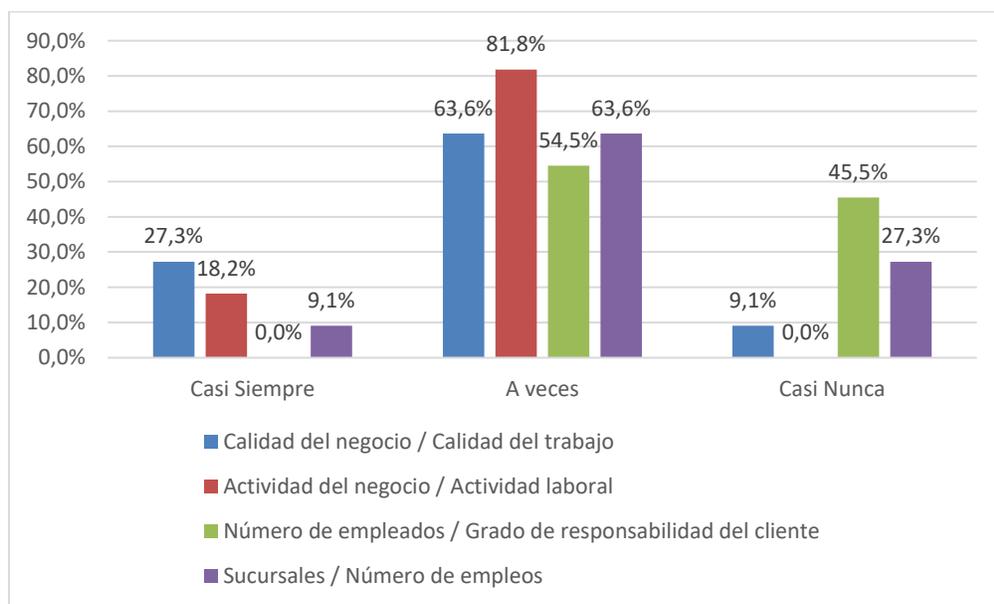


Figura 3. *Evaluación de la capacidad del cliente: calidad del negocio, actividad comercial y características.* Los datos para su elaboración son el resultado de la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación.

Para establecer la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a una deuda es importante considerar la cantidad de empleados que tiene el negocio si hablamos de una empresa, o el grado de responsabilidad que pueda tener la persona en su trabajo cuando esta es la solicitante del préstamo, y así identificar la generación de ingresos. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 54.5% de

los asesores realiza esta evaluación, mientras que el 45.5% casi nunca lo hace básicamente porque esta evaluación se realiza cuando el solicitante es una persona natural el número de empleados da una idea del tamaño de la empresa y del volumen de producción que tiene. Así mismo, el 63.6% a veces evalúa la cantidad de sucursales que tiene la empresa o cantidad de empleos que tiene el solicitante para determinar la capacidad de pago que el deudor tiene; de acuerdo a los porcentajes obtenidos, los encuestados indicaron que las empresas solicitantes de préstamos por lo general no tienen sucursales u otros puntos de ventas por lo que la evaluación se hace sobre un solo domicilio fiscal y/o comercial.

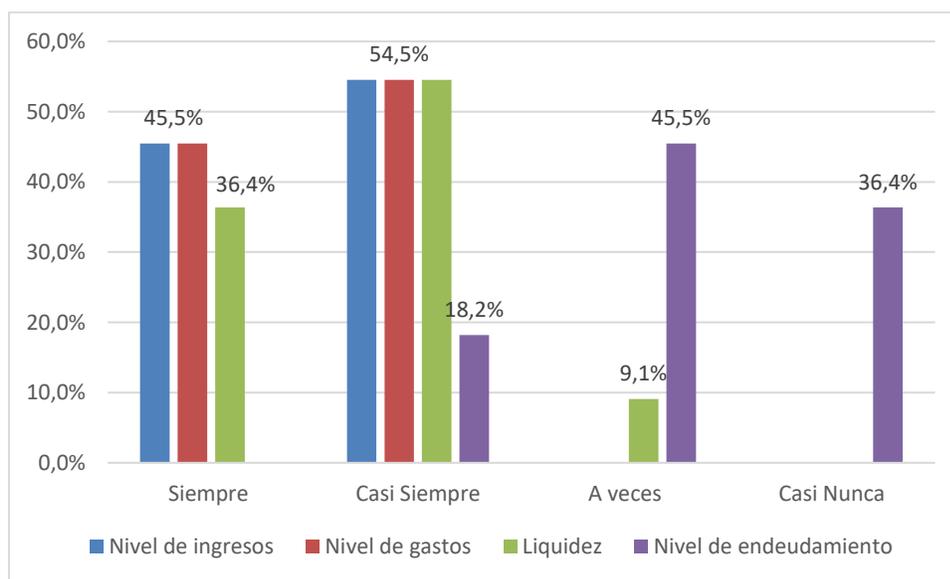


Figura 4. *Evaluación del capital del cliente: ingresos, gastos, liquidez y endeudamiento.* Los datos para su elaboración son el resultado de la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación.

La Figura 4 muestra los indicadores considerados para medir la dimensión referente al capital; y donde el 45.5% de los encuestados

manifestaron que siempre realizan la evaluación del nivel de los ingresos y gastos de los solicitantes al crédito; mientras que el 54.5% lo realizan casi siempre – por no decir siempre – por lo que podemos inferir que dentro de esta dimensión los asesores consideran el nivel de ingresos y gastos como los más importantes. Con respecto al análisis de la liquidez se evidenció que el 90.9% realiza una evaluación de la liquidez, mientras que el 9.1% lo hace a veces. Finalmente, el 45.5% de los asesores indicó que a veces realiza la evaluación del nivel de endeudamiento y el 36.4% casi nunca lo hace, debido a que al ingresar los datos del cliente se activa una alerta automática si hubiera sobreendeudamiento.

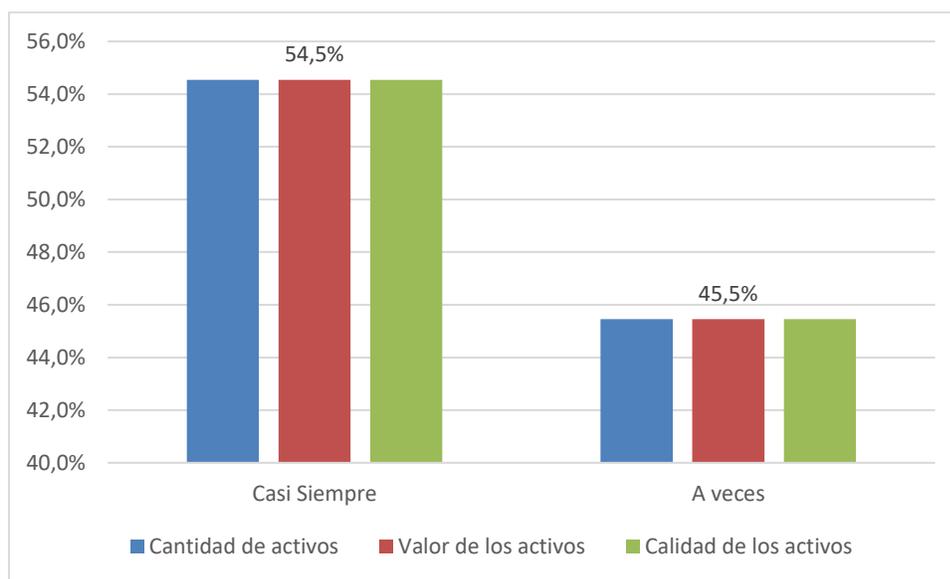


Figura 5. *Evaluación del colateral del cliente: cantidad, valor y calidad de activos.* Los datos para su elaboración son el resultado de la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación.

La Figura 5 muestra que casi siempre se evalúa la cantidad, el valor y calidad de los activos que posee el solicitante del crédito por parte de los

asesores de la CMAC Maynas en la agencia Cajamarca, y esto se debe a que no todos los créditos piden el respaldo de un colateral o que también existen garantías tácitas como por ejemplo la carta de autorización del descuento del importe del crédito cuando el crédito se da con descuento por planilla; además de esto hay que indicar que también existen tipos de créditos, como el Credicash, que no necesitan garantías.

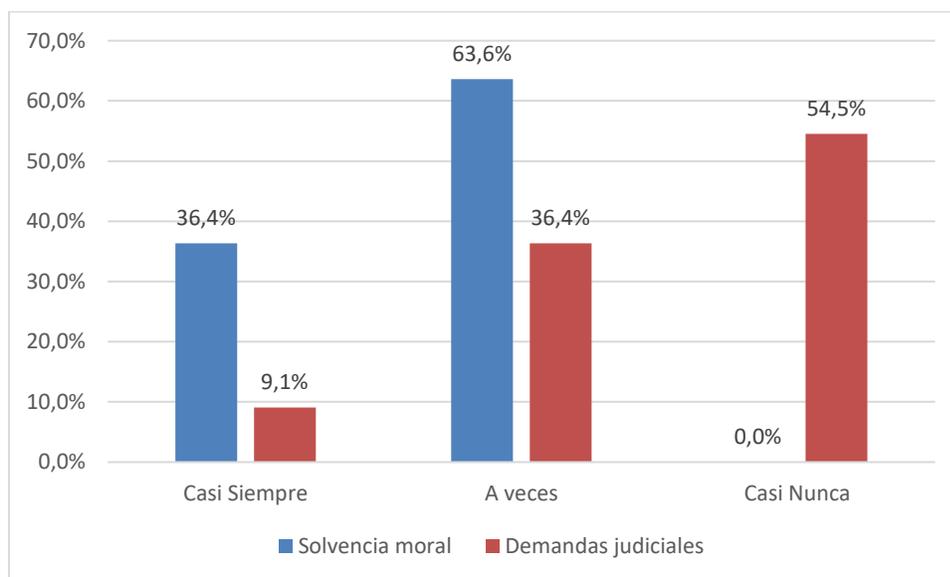


Figura 6. *Evaluación del carácter del cliente*. Los datos para su elaboración son el resultado de la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación.

La Figura 6 muestra que los asesores de la CMAC Maynas en un 63.6% evalúan la honorabilidad y solvencia moral del solicitante del crédito, mientras que el 36.4% lo hace casi siempre considerando un variable importante para el desembolso del mismo. Así mismo, los resultados evidenciaron que el 54.5% de los encuestados casi nunca revisan si el solicitante tiene demandas judiciales, mientras que el 36.4% lo hace a veces y el 9.1% casi siempre realiza esta

evaluación; este último porcentaje está ligado a los préstamos que se otorgan con descuento por planilla.

#### 4.3. Comportamiento de la morosidad de cartera

El comportamiento de los indicadores de morosidad en la CMAC Maynas tuvieron un comportamiento descendente en el año 2021 con respecto al periodo anterior. El ratio de capital global que considera el patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional) disminuyó en -0.05% ubicándose en un valor de 16.9%. Este valor, se encuentra por encima del valor mínimo establecido en 10% por la SBS.

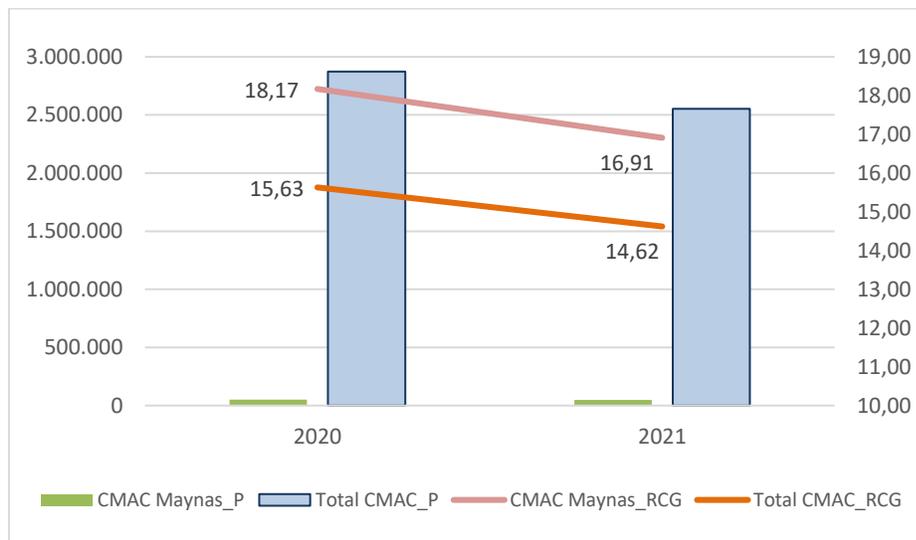


Figura 7. *Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global.* Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

Este ratio es importante porque es un indicador de la salud financiera de la CMAC Maynas por que muestra la relación que existe entre los fondos con

los que cuenta la entidad con la finalidad de afrontar imprevistos de manera inmediata; estos imprevistos están referidos a los riesgos implícitos de la intermediación financiera (ver anexo: Tabla 7). Este comportamiento está en sintonía con el descenso del mismo indicador para el conjunto de cajas que operan en el país; y que para el caso de la CMAC Maynas estuvo explicado por el descenso del requerimiento de capital necesario para cubrir el riesgo de mercado (-5.9%, S/ 2.4 millones).

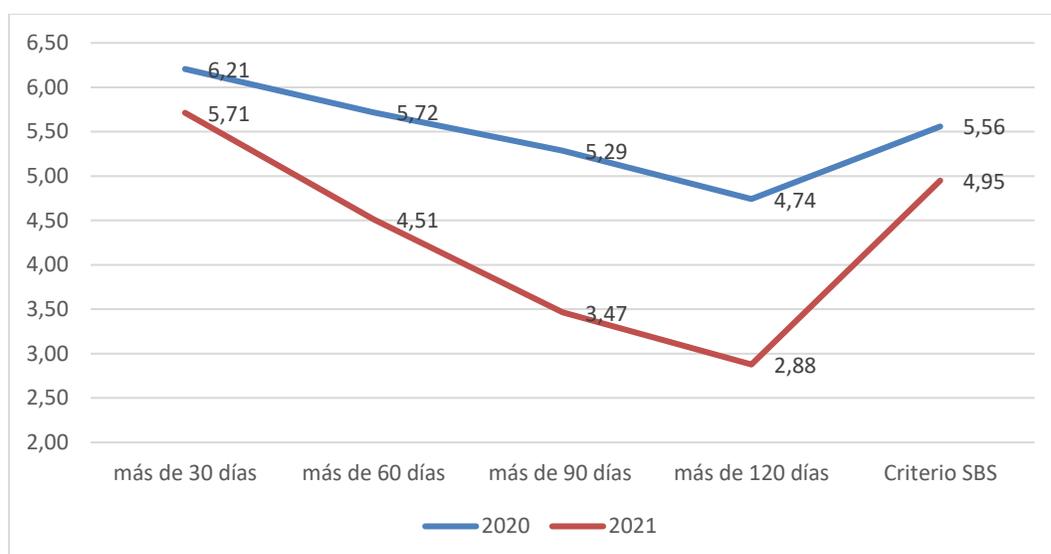


Figura 8. *Ratios de morosidad según días de incumplimiento, CMAC Maynas.* Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

La Figura 8 muestra el comportamiento de los ratios de morosidad de la CMAC Maynas, los mismos que han presentado un descenso en cada uno de sus indicadores con relación a los días de incumplimiento; y que de acuerdo al criterio de la SBS se evidenció un descenso del 11.0%, variación superior al de las cajas más importantes; es decir aquellas que concentran el mayor número

de colocaciones en el mercado peruano, como por ejemplo la CMAC Arequipa que en el año 2021 evidenció un descenso en del 10.8% con respecto al año anterior. Si bien en términos relativos ambas cajas mostraron un descenso muy similar, en términos absolutos (valor en moneda nacional de la cartera atrasada) dicha disminución representó un valor importante para la CMAC Arequipa por el volumen de cartera que maneja.

Tabla 2.

*Comportamiento de la morosidad por tipo de crédito, CMAC Maynas*

	2020	2021
Medianas empresas	2.84	4.32
Pequeñas empresas	7.51	6.64
Micro empresas	7.15	6.64
Consumo	2.81	1.69
Hipotecarios	6.82	7.22
Total créditos directos	5.56	4.95

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

La Tabla 2 añade al análisis el comportamiento de la morosidad de cartera al 2021 pero considerando el tipo de crédito otorgado por la entidad financiera, para identificar qué tipo de crédito estuvo más expuesto y menos expuesto al riesgo de incumplimiento, incidiendo de manera significativa en el descenso del indicador. Los resultados evidencian que el cambio en la morosidad de cartera estuvo explicado principalmente por el descenso que se dio en la morosidad de los préstamos de consumo (-39.8%) y en los préstamos a pequeñas empresas (-11.6%), esta variación fue importante en la CMAC Maynas debido a que las colocaciones en las pequeñas empresas representaron

el 64.5% de la cartera. Aunque es importante indicar que, en el mismo periodo se dio un aumento del 52.4% del ratio de morosidad relacionado a los créditos otorgados a medianas empresas pero que no fue relevante en términos absolutos porque su participación al 2021 fue solo del 10% de toda la cartera de la CMAC Maynas.

La Tabla 3 detalla el comportamiento que han tenido los créditos colocados de acuerdo al tipo y situación, evidenciándose una caída de la cartera refinanciada y de la cartera atrasada equivalente al 24.9% (S/ 3.1 millones) y 6.1% (S/ 1.4 millones) respectivamente; este comportamiento en gran medida esta explicado por el otorgamiento de créditos Reactiva Perú y FAE Mype y que además permitió el cambio en las condiciones otorgadas por la SBS para evitar aumentar las provisiones producto del otorgamiento de créditos del programa Reactiva Perú y FAE Mype; considerando inclusive hasta un año de periodo de gracia.

Tabla 3.

*Créditos directos según tipo de crédito y situación CMAC Maynas*

	2020			2021		
	Vigentes	Refinanc. y Reestruct.	Atrasados	Vigentes	Refinanc. y Reestruct.	Atrasados
Corporativos	14103	0	0	15109	0	0
Grandes Empresas	5433	0	0	4092	0	0
Medianas Empresas	39411	697	1170	43431	308	1975
Pequeñas Empresas	148809	8929	12811	164777	6722	12204
Micro Empresas	77012	904	6000	72097	529	5168
Consumo	93378	1036	2734	106929	1113	1862
Hipotecarios	14876	942	1157	14855	725	1212

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

Si bien los datos previos muestran una caída en los niveles de morosidad de la CMAC Maynas, la Tabla 4 presenta una información importante a considerar y que está relacionada a la estructura de los créditos otorgados según la categoría del deudor, los mismos que evidencian un cambio en su composición específicamente un aumento en la categoría de clientes con problemas potenciales y en la categoría de dudoso. Los datos del 2021 muestran además que la calificación de clientes normales se afectó de manera negativa en un 8.48%, es decir que un total de S/ 3.8 millones de soles mostraron un atraso en sus pagos.

Tabla 4.

*Estructura de créditos directos y contingentes según categoría de riesgo*

	2020	2021
Normal	87.24%	79.84%
Con Problemas Potenciales	2.70%	10.48%
Deficiente	2.21%	2.22%
Dudoso	3.01%	4.28%
Pérdida	4.84%	3.18%
Total Créditos Directos y Contingentes (En miles de nuevos soles)	428277.3	463245.7

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

Así mismo, la Tabla 4 evidencia un incremento del 320.5% de clientes con problemas potenciales, esto quiere decir que el pago de sus préstamos se vieron atrasados en más de treinta días después de la fecha de vencimiento; el importe comprometido fue equivalente a S/ 37 millones de soles. Mientras que los clientes con categoría de dudoso aumentaron en 53.6% comprometiendo un total de S/ 6.9 millones de soles. Esta información es muy importante a

considerar debido a que en el año 2020 – producto de la crisis sanitaria – el ejecutivo propició los programas Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE Mype) como apoyo al sector empresarial, y por ello la SBS flexibilizó el tratamiento de las provisiones aplicados a los créditos de estos programas, además de las consideraciones a la situación de los créditos que han ayudado a no elevar las tasas de morosidad.

Lo anterior se sustenta mediante la Resolución N° 1314-2020 donde se estableció una tasa de provisión del 0% a la parte de los créditos que cuenta con la cobertura de la garantía del programa Reactiva Perú; y mediante la Resolución N° 1315-2020 se estableció una tasa de provisión del 0% a la parte de los créditos que cuenta con la cobertura de la garantía del programa FAE Mype. Esta flexibilización otorgada por el gobierno permitió a las entidades financieras en el Perú a no ver afectados sus indicadores de morosidad y al mismo tiempo a no aumentar las provisiones por colocaciones de créditos.

De acuerdo con la Figura 9 el sector comercio para la CMAC Maynas se ha convertido en el mayor destino de los préstamos otorgados por la entidad, el cual concentra el 49.7% del total de la cartera evidenciando un crecimiento del 5.7% (S/ 8.8 millones adicionales) con respecto al año anterior; así mismo el sector manufacturero incremento su participación en 30.8% (S/ 3.6 millones adicionales) - crecimiento relativo más importante en la colocación de créditos de la caja – conformando al 2021 el 4.7% de la cartera. Este último sector económico evidenció un crecimiento debido al incremento de la construcción informal por parte de los ciudadanos a nivel nacional, por lo que las ferreterías

tuvieron la necesidad de capitalizarse a través de deuda para poder abastecer dicha demanda.

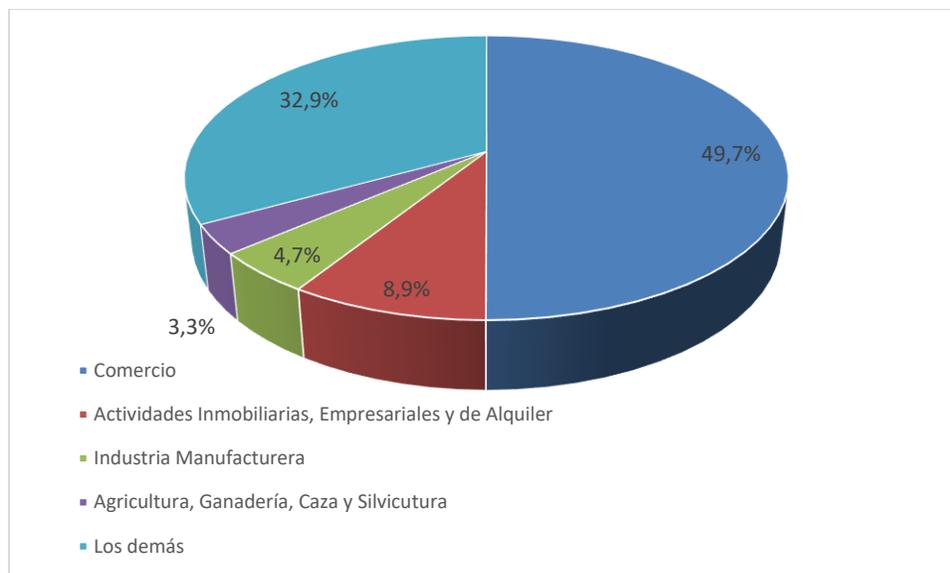


Figura 9. *Distribución de créditos otorgados por sector económico de la CMAC Maynas.* Los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

Finalmente, los datos recogidos y consolidados de la encuesta aplicada a los once asesores comerciales de la CMAC Maynas evidencian en un mayor porcentaje el cumplimiento de las consideraciones a tener para el otorgamiento de créditos en la entidad; es decir, que los asesores cumplen en mayor proporción con las evaluaciones sin sesgar las colocaciones para la obtención de sus comisiones. Si bien la Tabla 5 muestra a manera de resumen el movimiento que han tenido los indicadores considerados para el manejo del riesgo crediticio, también se puede observar que hubo un aumento en la colocación de créditos equivalente a 5.5% (S/ 23.7 millones de soles adicionales), sumado a un descenso en los créditos refinanciados y

reestructurados (24.9%, S/ 3.1 millones), los créditos atrasados (6.1%, S/ 1.4 millones), el ratio de capital global (4.9%) y el ratio de morosidad (11.0%), evidenciando una buena gestión no solo en las colocaciones de créditos sino en su calidad.

Tabla 5.

*Comportamiento de los indicadores de morosidad por la gestión del riesgo crediticio*

	2020	2021	Var %
Créditos vigentes	429402.3	453108.9	5.5%
Créditos Refinanc. y Reestruct.	12507.7	9397.9	-24.9%
Créditos atrasados	23873.3	22420.3	-6.1%
Ratio de Capital Global	17.8	16.9	-4.9%
Ratio de morosidad	5.6	5.0	-11.0%

Nota: los datos para su elaboración fueron tomados de la SBS (2021)

#### **4.4. Discusión de resultados**

Según los estudios de García & Jirón (2018) orientados identificar los factores de riesgo que aumentan la probabilidad de incumplimiento en el otorgamiento de créditos para proponer una mejora en la gestión del riesgo crediticio en una empresa del rubro financiero. Los investigadores encontraron altos índices de mora, ausencia de límites tolerables alineados con el apetito de riesgo, carencia de una cultura de gestión de riesgos, deficiencia en la evaluación y seguimiento del riesgo de crédito, presión por incumplimiento en metas de colocación, debilidades en el proceso de debida diligencia del cliente, calidad y suficiencia de las garantías, inadecuada administración de la cartera, ausencia de un scoring para la calificación del cliente, aprobación y registro de

préstamos inadecuado, falta de monitoreo de las condiciones del crédito, revisión inadecuada de las calificaciones asignadas a los deudores, falta de evaluación y monitoreo del riesgo crediticio, alta exposición al riesgo de crédito, y deterioro de la calidad crediticia del deudor.

Contrariamente la presente investigación encontró bajos índices de morosidad, establecimiento de los límites de tolerancia a nivel institucional, existencia de una cultura de riesgos, procedimientos establecidos en políticas, reglamentos y manuales para la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio; una adecuada administración de la cartera estableciendo en sus manuales de crédito los porcentajes de créditos a colocar por sector o actividad económica que le han permitido a la CMAC Maynas gestionar de manera adecuada el riesgo de crédito, debido a que los valores de sus ratios de morosidad tienen la misma tendencia descendente del total de cajas municipales que operan en el Perú.

De acuerdo al estudio de Sihuayro (2019) dirigido a identificar los factores que influyeron en el riesgo crediticio del sistema financiero peruano durante el periodo establecido entre el 20210 y el 2019; se encontró una relación positiva entre el número de oficinas número de oficinas o canales de distribución del sistema financiero con los índices de morosidad, por que a mayor número de canales de atención, mayor cantidad de créditos otorgados, y mayor incremento de la morosidad. En relación a la tasa de interés los resultados mostraron que estas explican de manera directa el comportamiento de la morosidad; es decir que a mayores tasas de interés activas la morosidad

del sistema financiero fue mayor. También el estudio establece una relación positiva entre el crecimiento económico y los niveles de morosidad; es decir que durante el periodo analizado el crecimiento económico en el Perú generó un incremento en el volumen de créditos colocados por el sistema financiero y por lo tanto un mayor riesgo crediticio. Finalmente, en cuanto a la relación entre las variables coeficiente de dolarización y la morosidad del sistema financiero del Perú, la investigación refleja la existencia de una relación inversa o negativa.

Estos resultados difieren con lo encontrado en la presente investigación, porque si bien Sihuayro estableció la relación de diversas variables financieras con el índice o tasa de morosidad, en cada uno de los casos estableció una relación directa entre el aumento en la colocación de los créditos con un aumento en los índices de morosidad del sistema bancario, resultados contrarios a los encontrados en la presente investigación que cuantifican un aumento en la colocación de créditos equivalente a 5.5% (S/ 23.7 millones de soles adicionales), sumado a un descenso en los créditos refinanciados y reestructurados (24.9%, S/ 3.1 millones), los créditos atrasados (6.1%, S/ 1.4 millones), y un ratio de morosidad (11.0%).

De acuerdo con el estudio de Monteza & Roncal (2022) dirigido a establecer la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca, y donde se estableció una relación directa entre las variables, debido a un incremento de los créditos con riesgo alto equivalente al 11.70% en el último año. Además los resultados mostraron que

el incremento en los atrasos del pago de cuotas no se debió a un perfil de cliente establecido; porque se evidenció que los clientes con mejor capacidad de pago (mejores ingresos) sufrieron atrasos en un 35.65%, y los de capacidad buena sufrieron atrasos del 35.03%. Estos resultados son congruentes con la presente investigación, y que aunque no establece o cuantifica una relación entre las variables si se observa que ante el cumplimiento en la evaluación del cliente por parte de los asesores comerciales para el otorgamiento de créditos en la CMAC Maynas, es decir ante un mejor control decanta en un na menor tasa de morosidad.

Según el estudio de Palomino & Perez (2021) que tuvo como finalidad determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en la agencia Cajamarca del Banco Falabella para el año 2019, se pudo determinar la dependencia entre las variables debido a que los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos no se aplican de manera rigurosa con el protocolo establecido. Esto difiere con lo obtenido por la presente investigación debido a que los asesores comerciales si cumplen en un buen porcentaje con la evaluación del sujeto de crédito. Y que este cumplimiento a logrado favorecer a una disminución en los ratios de morosidad de la CMAC Maynas.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1. Conclusiones**

El manejo en la gestión del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales de la CMAC Maynas en Cajamarca si favoreció los niveles de morosidad, el mismo que descendió en 11.0 % al 2021, producto de la buena evaluación por parte de los asesores comerciales desde la inicialización del mismo priorizando el crecimiento del negocio, su antigüedad, el nivel de ingresos y gastos de los clientes, su liquidez, así como la calidad y cantidad de sus activos (garantías).

La CMAC Maynas tuvo en consideración principal la diversificación de su cartera, cuidando que las colocaciones no se concentren ni en un solo sector, ni en una sola persona o segmento de actividad. Siendo muy importante que la evaluación de los solicitantes de créditos se diera de manera objetiva y transparente; garantizando una adecuada cobertura del riesgo crediticio a través del requerimiento de garantías según: el monto, el tipo de crédito, la calificación del cliente y el nivel de provisiones.

En cuanto al manejo del riesgo crediticio, los resultados evidencian en la dimensión de Capacidad que en promedio el 60% de los asesores de crédito “siempre” priorizaron en su evaluación el crecimiento y antigüedad del cliente. En cuanto a la dimensión de Capital que contempla los ingresos, gastos,

liquidez, endeudamiento, inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, se evidencia que en promedio el 54.5% de los asesores realizan “casi siempre” realizaron esta evaluación y el 40.9% “siempre” lo hizo. La dimensión referente al colateral mostró que en promedio el 54.5% de los asesores “casi siempre” evaluaron el número, la calidad y el valor económico de los activos. Mientras que la dimensión referida al carácter del deudor - la cual engloba la honorabilidad, solvencia moral y el número de demandas - evidenció que en promedio el 50% “a veces” realiza dicha evaluación. Finalmente, la dimensión referente a las condiciones indicó que el 54.5% de los asesores “casi siempre” realizan la evaluación.

La CMAC Maynas obtuvo un descenso del 11.0% en su ratio de morosidad el cual paso de 5.56 a 4.95, comportamiento contrario al movimiento en la morosidad de todo el conjunto de las Cajas Municipales que aumentó en 2.5% (de 5.37 a 5.50). El descenso en sus ratios de morosidad estuvieron fundamentados principalmente por los descenso en la morosidad de la cartera de créditos de pequeñas empresas (-11.6%), micro (-7.1%) y de consumo (-39.8%). Además los resultados muestran un descenso de la cartera de créditos refinanciados y restructurados del -24.9%. Sin embargo y contrariamente a los resultados de los descensos en los indicadores de morosidad de la CMAC Maynas se evidencia un cambio adverso en la categoría de clientes con problemas potenciales (aumentó en 320.5%, S/ 37.0 millones) y dudosos (aumentó en 53.6%, 6.9 millones).

## **5.2.Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda lo siguiente:

Se recomienda seguir fortaleciendo los procesos en el otorgamiento de créditos a través de los asesores de créditos quienes son el primer filtro y el más importante para gestionar adecuadamente el riesgo de crédito en la CMAC Maynas; para ello, el fomentar una cultura de riesgos en sus colaboradores permitirá tener una mejor calidad de cartera que no solo genera mejores ratios de morosidad, sino que decantan en mejores resultados financieros.

Si bien los resultados mostraron una adecuada evaluación por parte de los asesores de créditos es necesario monitorear individualmente y aleatoriamente el cumplimiento de las consideraciones establecidas institucionalmente en la agencia Cajamarca para el otorgamiento de crédito por que al corto plazo se puede ver un deterioro en la calidad de cartera.

Finalmente se recomienda implementar periódicamente comités integrados por los asesores de crédito con la finalidad de socializar los resultados de la agencia y a nivel institucional identificando cambios adversos que puedan ocasionar una pérdida en la calidad de cartera de la CMAC Maynas.

## LISTA DE REFERENCIAS

- AFIN. (2021). *Sistema de Administración de Riesgo*. Obtenido de UALET S.A. Comisionista de Bolsa: <https://www.afin.com.co/index.php/cultura-de-riesgo/sistema-de-administracion-de-riesgo>
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú*. Obtenido de Instituto de Estudios Peruanos: Documento de Trabajo N° 133: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802040639/aguilard.pdf>
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, Vol.6, pp. 26-32.
- Ávila, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Obtenido de Repositorio Institucional Pontificia Universidad Javeriana: Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real
- Bazan, H. (2018). *Código de ética para la investigación*. Obtenido de Vicerrectorado de Investigación: Reglamentos y normas de investigación: <https://upagu.edu.pe/es/documentos-oficiales/>
- BCRP. (2020). *Reporte de Estabilidad Financiera - Noviembre 2020*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020-recuadro-1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.

- Bustamante, M., & Bustamante, L. (2018). *Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sector Bancario Peruano, periodo 2012-2016*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://190.119.145.154/handle/UNSA/6574>
- Campos, R. (2019). *Riesgo crediticio y morosidad en cajas municipales registradas en la superintendencia de banca y seguros*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52116>
- Castillo, M., & Pérez, F. (2008). Gestión del riesgo crediticio: un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC. *Revistas Javeriana. Cuadernos de Contabilidad*, Vol.8, N° 24, pp. 229-250.
- CFN. (s.f.). *Glosario de Términos*. Obtenido de Corporación Financiera Nacional del Ecuador: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- CMAC Maynas. (2021). *Políticas y reglamentos de crédito*. Maynas, Perú: Versión 9.2.
- CMAC Maynas. (2021). *Reglamento de productos de crédito*. Maynas, Perú: Versión 2.2.
- Culque, L., & García, E. (2022). *La incidencia del riesgo crediticio sobre los indicadores financieros de la CMAC Sullana, periodo 2017 - 2020*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2329>

- Edmundo, L., Berggrun, L., & Quispe, J. (2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano. *Revista de Estudios Gerenciales*, Vol. 28, pp. 96-103.
- García, G., & Jirón, S. (2018). *Propuesta de programa de evaluación y gestión del riesgo crediticio en la institución Consultores Financieros S.A.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Centroamericana: <http://repositorio.uca.edu.ni/4930/>
- Haro, A. (2004). *Medición y control de riesgo financiero*. México: Editorial Limusa.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Jibaja, J., & Álvarez, F. (2014). *Implementación de un Plan de Administración de Riesgo Crediticio para disminuir las cuentas incobrables por carteras vencidas, para la empresa privada focet*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Israel: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/963>
- Monteza, N., & Roncal, L. (2022). *El riesgo crediticio y la morosidad de mi Banco en el distrito de Cajamarca, 2020*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2168>
- Nauta, L., & Tapia, J. (2016). *Gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito educadores de Cotopaxi "Cacec" Ltda.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://181.112.224.103/handle/27000/3235>

- Nava, M. (2022). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), pp. 606-628.
- Palomino, J., & Perez, S. (2021). *Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad :  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1761>
- SBEF. (2005). *Glosario de Términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II*. Obtenido de Super Intendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia: <http://www.tradulex.com/Glossaries/Baseli+II-es-en.pdf>
- SBS. (2020). *Regulación > Basilea II y Basilea III > Glosario de Términos Clave*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:  
<https://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii/glosario-de-terminos-clave>
- SBS. (2021). *Información Estadística de Cajas Municipales*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: Reportes del Sistema Financiero:  
[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)
- SBS. (2021). *Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio*. Obtenido de Información Estadística de Cajas Municipales:  
[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)
- SBS. (2021). *Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal*. Obtenido de Riesgo Crediticio:

[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?  
p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

SBS. (17 de Diciembre de 2021). *Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global*. Obtenido de Indicadores de las Cajas Municipales:

[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?  
p=3#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

Sihuayro, K. (2019). *Factores que influyen en el riesgo crediticio del sistema financiero peruano*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada de

Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1323>

Tafur, R., & Izaguirre, M. (2015). *Cómo hacer un proyecto de investigación*.

Alfaomega.

## **ANEXOS**

## Cuestionario

**Tema:** “La gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de la Caja Maynas, periodo 2020 - 2021”.

Dirigida a los asesores de crédito de la oficina Cajamarca de la CMAC Maynas.

### Datos del asesor encuestado:

Nombres y Apellidos:

Nivel:

Escala para su evaluación

1 Nunca	0% de los casos
2 Casi Nunca	Del 1% al 33% de los casos
3 A veces	Del 34% al 66% de los casos
4 Casi Siempre	Del 67% al 99% de los casos
5 Siempre	100% de los casos

### **Capacidad**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa el crecimiento del negocio y de los ingresos del cliente?
2. ¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de trabajo de su cliente?
3. ¿Evalúa la calidad de las actividades del negocio o actividad laboral del cliente?
4. ¿Evalúa la actividad comercial existente en la zona de influencia del negocio o sector laboral del cliente?
5. ¿Evalúa la cantidad de empleados del negocio o el grado de responsabilidad del cliente?
6. ¿Evalúa la cantidad de sucursales del negocio o número de empleos del cliente?

### **Capital**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa el nivel de ingresos de sus clientes?
2. ¿Evalúa el nivel de gastos o egresos del cliente?
3. ¿Evalúa la liquidez de sus clientes?

4. ¿Evalúa la rotación de inventarios del cliente?
5. ¿Evalúa la rotación de cuentas por pagar del cliente?
6. ¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar del cliente?
7. ¿Evalúa el nivel de endeudamiento de sus clientes?

### **Colateral**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como la capacidad económica?
2. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee el cliente?
3. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee?

### **Carácter**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito?
2. ¿Verifica las demandas judiciales de los créditos?

### **Condiciones**

Cuando analiza el riesgo crediticio:

1. ¿Considera las condiciones económicas y/o políticas del sector, región y/o país?

**FICHA DOCUMENTAL**

Número: .....

Fecha: ...../...../.....

Tema de investigación:.....  
.....

Variable(s): .....  
.....

Tesista(s): .....  
.....

Tipo de documento: Libro  Tesis  Revista  Otro

Título: .....

URL del documento <https://www> .....

Nombre y ubicación del archivo: .....

Resumen: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Reflexiones: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Tabla 6.  
*Matriz de Consistencia*

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Metodología</b>
¿El manejo en la gestión del riesgo crediticio favoreció los niveles de morosidad de la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021?	Establecer si el manejo en la gestión del riesgo crediticio favoreció los niveles de morosidad de la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021	<b>Variable 1</b>	Capacidad Capital Carácter Colateral Condición	Ingresos, Gastos Inversión Historial del cliente Garantías Estado de la economía, del sector	Tipo de investigación: Básica
<b>Problema Específico 1</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>				
¿Cuáles fueron las consideraciones para el otorgamiento de un crédito en la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021?	Conocer las consideraciones para el otorgamiento de un crédito en la Caja Maynas durante el periodo 2020 - 2021	Riesgo Crediticio			Nivel : Descriptivo Diseño: No experimental
<b>Problema Específico 2</b>	<b>Objetivo Específico 2</b>				
¿Cómo fue el manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales de la Caja Maynas, 2021?	Analizar el manejo del riesgo crediticio por parte de los asesores comerciales de la Caja Maynas, 2021	<b>Variable 2</b>	Créditos atrasados como proporción de los créditos vigentes de la CMAC Maynas a nivel nacional	Ratios de morosidad	Muestra: No probabilística por conveniencia
<b>Problema Específico 3</b>	<b>Objetivo Específico 3</b>				
¿Cómo fue el comportamiento de la morosidad de cartera en la Caja Maynas durante el periodo 2020 -2021?	Analizar el comportamiento de la morosidad de cartera en la Caja Maynas durante el periodo 2020 -2021	Morosidad de Cartera			Técnica e Instrumento: 1. Documental / Ficha de recopilación documental 2. Encuesta / Cuestionario

Nota: Elaboración en base a la investigación la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de la Caja Maynas, periodo 2020 - 2021

Tabla 7.

*Requerimiento de patrimonio efectivo y ratio de capital global por Caja Municipal, Octubre 2021*

ENTIDAD	REQUERIMIENTO DE PATRIMONIO EFECTIVO				ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO				PATRIMONIO EFECTIVO TOTAL	RATIO DE CAPITAL GLOBAL <sup>2/</sup> (i)/[(e)+(f)+(g)] (En porcentaje)
	POR RIESGO DE CRÉDITO <sup>1/</sup>	POR RIESGO DE MERCADO	POR RIESGO OPERACIONAL	TOTAL	POR RIESGO DE CRÉDITO	POR RIESGO DE MERCADO	POR RIESGO OPERACIONAL	TOTAL		
	(a)	(b)	(c)	(d)=(a)+(b)+(c)	(e)	(f) = (b) * 10	(g) = (c) * 10	(h)=(e)+(f)+(g)		
CMAC Arequipa	505,605	499	32,110	538,213	6,320,058	4,990	321,096	6,646,143	1,119,776	16.85
CMAC Cusco	334,859	1,068	63,092	399,018	4,185,734	10,680	630,916	4,827,330	632,357	13.10
CMAC Del Santa	6,699	0	1,675	8,374	83,741	1	16,749	100,491	8,712	8.67
CMAC Huancayo	415,906	387	97,895	514,188	5,198,824	3,875	978,947	6,181,646	855,506	13.84
CMAC Ica	109,480	65	27,386	136,931	1,368,495	648	273,861	1,643,004	229,973	14.00
CMAC Maynas	38,462	62	9,631	48,155	480,776	620	96,310	577,707	97,688	16.91
CMAC Paita	12,583	83	3,166	15,831	157,282	825	31,663	189,770	28,536	15.04
CMAC Piura	324,702	10,941	58,981	394,624	4,058,781	109,406	589,810	4,757,997	733,461	15.42
CMAC Sullana	175,243	147	42,754	218,144	2,190,536	1,475	427,538	2,619,548	225,700	8.62
CMAC Tacna	47,268	34	11,825	59,127	590,847	339	118,254	709,441	90,982	12.82
CMAC Trujillo	173,447	6,491	40,126	220,065	2,168,092	64,910	401,265	2,634,267	493,586	18.74
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	2,144,253	19,777	388,641	2,552,671	26,803,166	197,769	3,886,408	30,887,343	4,516,278	14.62

Nota: los datos de la tabla fueron tomados de SBS (2022)

Tabla 8.

*Ratios de morosidad según días de Incumplimiento por caja municipal*

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS <sup>2/</sup>
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento <sup>1/</sup>	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	3.52	2.53	1.95	1.51	3.23
CMAC Cusco	3.59	3.16	2.48	2.10	3.48
CMAC Del Santa	19.23	19.00	18.73	18.47	19.23
CMAC Huancayo	3.79	3.17	2.55	2.21	3.33
CMAC Ica	5.07	4.53	3.93	3.59	4.67
CMAC Maynas	5.71	4.51	3.47	2.88	4.95
CMAC Paíta	16.77	15.96	15.45	15.09	16.59
CMAC Piura	6.57	6.00	5.59	5.17	6.50
CMAC Sullana	14.39	13.46	12.82	12.25	14.27
CMAC Tacna	13.79	12.48	11.56	10.82	13.31
CMAC Trujillo	7.01	6.31	5.77	5.48	6.46
<b>TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO</b>	<b>5.78</b>	<b>5.06</b>	<b>4.46</b>	<b>4.05</b>	<b>5.50</b>

Nota: los datos de la tabla fueron tomados de SBS (2022)

Tabla 9.

*Estructura de créditos directos y contingentes según categoría de riesgo del deudor por caja municipal*

Empresas	Normal (0)	Con Problemas Potenciales (1)	Deficiente (2)	Dudoso (3)	Pérdida (4)	Total Créditos Directos y Contingentes <sup>1/</sup> ( En miles de nuevos soles)
CMAC Arequipa	77.47	12.58	2.37	4.90	2.68	6,469,505
CMAC Cusco	83.79	9.39	1.61	2.86	2.35	4,570,397
CMAC Del Santa	67.57	8.01	1.62	3.82	18.97	88,566
CMAC Huancayo	87.51	6.45	1.05	1.86	3.13	5,722,394
CMAC Ica	79.23	10.95	1.81	1.12	6.89	1,441,173
CMAC Maynas	79.84	10.48	2.22	4.28	3.18	463,246
CMAC Paita	78.01	3.18	1.10	2.00	15.72	136,338
CMAC Piura	79.01	11.01	1.52	2.70	5.77	4,389,930
CMAC Sullana	78.15	3.46	2.23	3.65	12.51	2,696,131
CMAC Tacna	71.70	11.27	2.16	3.26	11.61	623,533
CMAC Trujillo	84.45	5.82	1.50	2.55	5.68	2,003,303
<b>TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO</b>	81.25	9.07	1.74	3.09	4.86	28,604,514

Nota: los datos de la tabla fueron tomados de SBS (2022)