

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



TESIS

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y
EL RIESGO OPERACIONAL DE CMAC TACNA
AGENCIA SAN MARTIN, CIUDAD DE TACNA -
PERIODO 2013

PRESENTADO POR:

Bach. García Lescano, Fanny Jesús

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Contador Público con mención:
Auditoría

TACNA - PERÚ
2015

AGRADECIMIENTOS:

Mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de la culminación de mi tesis.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanzas.

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a Dios y a mi familia. A Dios que ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi familia, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	01
--------------	----

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	03
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1	Problema general	13
1.2.2	Problemas específicos	14
1.3	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3.1	Justificación teórica	14
1.3.2	Justificación metodológica	15
1.3.3	Justificación práctica	15
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1	Objetivo general	16
1.4.2	Objetivos específicos	16
1.5	ALCANCES Y LIMITACIONES	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	18
2.1.1	Antecedentes internacionales	18
2.1.2	Antecedentes nacionales	19
2.2	BASES TEÓRICAS	21
2.2.1	Sistema financiero	21
2.2.1.1	Definición del sistema financiero	21
2.2.1.2	Instituciones que conforman el sistema financiero	22
2.2.1.3	Funciones esenciales del sistema financiero	23
2.2.1.4	Intermediación financiera	24
2.2.1.5	Características principales del activo financiero	24

2.2.2	Crédito	25
2.2.2.1	Importancia del crédito	26
2.2.2.2	Tipos de crédito	27
2.2.2.3	Principios básicos para evaluar los créditos	30
2.2.2.4	Morosidad	31
2.2.2.5	Castigos de créditos incobrables	33
2.2.2.6	Proceso de otorgamiento de créditos	33
2.2.3	Riesgo	36
2.2.3.1	Riesgo de crédito	36
2.2.3.2	Factores que determinan el riesgo	37
2.2.3.3	Riesgo operacional	38
2.2.4	CMAC Tacna	39
2.2.4.1	Antecedentes	39
2.2.4.2	Alineamiento estratégico	41
2.2.4.3	Estructura orgánica	43
2.3	DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	45

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1	Hipótesis general	47
3.1.2	Hipótesis específicas	47
3.2	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
3.2.1	Tipo de investigación	48
3.2.2	Diseño de investigación	49
3.3	POBLACIÓN	49
3.4	VARIABLES E INDICADORES	50
3.4.1	Variable independiente	50
3.4.2	Variable dependiente	50
3.5	INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.5.1	Técnicas de recolección de datos	52
3.5.2	Instrumentos de recolección de datos	52

3.5.3	Técnicas de procesamiento de datos	52
3.6	PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	53

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	55
4.2	RESULTADOS	57
4.2.1	Resultados sobre la variable independiente	57
4.2.2	Resultados sobre la variable dependiente	68
4.3	CONTRASTE DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	77
	4.3.1 Contrastación de las hipótesis específicas	77
	4.3.2 Contrastación de la hipótesis general	81
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES	84
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013; para lo cual se encuestó a los 30 analistas de créditos; se encontró que existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional; además se encontró que la opinión del personal sobre el proceso de otorgamiento del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo, y que la opinión del personal sobre el nivel de riesgo operacional que caracteriza a la entidad es de nivel regular.

Se encontró que no existe una relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín; además que existe una relación significativa entre la organización del crédito y el riesgo operacional, entre la evaluación del crédito y el riesgo operacional, y entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional.

ABSTRAC

The present work of investigation has as principal aim determine the relation between the process of credit grant and CMAC's operational risk Tacna Agencia San Martin, in Tacna's city - Period 2013; for which 30 analysts of credits were polled; one thought that a significant relation exists between the process of credit grant and the operational risk; in addition one thought that the opinion of the personnel about the process of grant of the credit that applies the entity is of low level, and that the opinion of the personnel about the level of operational risk that it characterizes to the entity is of regular level.

One thought that a significant relation does not exist between the politics of credit and the operational risk of the CMAC Tacna Agencia San Martin; besides the fact that a significant relation exists between the organization of the credit and the operational risk, between the evaluation of the credit and the operational risk, and between the approval of the credit and the operational risk.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema del “Proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna, Agencia San Martín, ciudad de Tacna”. Merece resaltar que el interés que motivó esta investigación, son los recientes escándalos financieros, que han surgido por las actuaciones de los directivos en la aplicación de la contabilidad creativa, fraude de empleados, personal poco capacitado, políticas crediticias demasiado flexibles o algunas otras variables internas vinculadas directamente al riesgo operacional, el cual mal manejado origina cuantiosas pérdidas a estas entidades, aumentando el protagonismo del riesgo operacional. Este trabajo propone dar a identificar el riesgo operacional así poder mitigarlo en esta entidad.

Por lo antes referido, el presente trabajo de investigación considera los siguientes acápite: El primer capítulo puntualiza el planteamiento del problema, que consisten en la descripción y caracterización del problema, formulación del problema, justificación del problema. El segundo refiere sobre el marco teórico, las bases teóricas y marco conceptual que define conceptos.

El tercer capítulo se refiere al marco metodológico, en el cual se utilizó el diseño no experimental, el nivel de investigación transversal, y el

tipo de investigación es descriptivo y correlacional. La población para el presente trabajo de investigación está constituida por los treinta analistas que desarrollan labores en CMAC Tacna agencia San Martin, cifra que permite determinar la muestra representativa de las unidades de análisis cuyos detalles fueron sometidos a investigación. El cuarto capítulo hace referencia al análisis de los resultados, lo cuales se hicieron en base a las dimensiones de las variables, el contraste de las hipótesis, para culminar con las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se detalla los anexos de la presente investigación

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las entidades financieras asumen un riesgo crediticio directamente vinculado al riesgo operacional cuando prestan dinero a sus clientes a través de productos tales como préstamos PYMES y préstamos personales.

La medición y control de riesgos financieros parte del principio de que en toda actividad existe un riesgo, pero dicho riesgo puede ser controlado, diversificado, cubierto y trasladado, entre otros.

El análisis financiero no se limita exclusivamente a evaluar las partidas que componen los estados financieros de una empresa, se trata de una herramienta de poder predictivo de hechos económicos en el futuro. A través del análisis de riesgos financieros se puede identificar,

medir, gestionar y en términos generales controlar las posibles pérdidas que se pueden presentar por la volatilidad de los factores de riesgo.

Una entidad financiera en su operación está expuesta a diferentes riesgos, entre los que cabe mencionar, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez, el riesgo estratégico, el riesgo legal y el riesgo operativo que es el que nos interesa para la presente investigación.

La adecuada gestión de estos riesgos hace que la exposición a los mismos se minimice logrando mayores niveles de rentabilidad.

Cabe resaltar, que la gestión de Riesgo Operativo busca cuantificar la probabilidad de ocurrencia de pérdidas financieras ocasionadas por imprecisiones en los procedimientos internos, errores en las plataformas informáticas, errores humanos o por la ocurrencia de eventos externos adversos.

Como se sabe en CMAC Tacna la Unidad de Riesgo es la encargada de la administración de los riesgos de operación que enfrenta la Entidad, pudiendo involucrar eventualmente alguna unidad especializada para la evaluación de dicho riesgo, para lo cual los Gerentes de dichas unidades tienen la responsabilidad de gestionar el

riesgo operacional en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos por la Caja.

Para situarnos mejor, se identifica la participación de mercado que tiene la CMAC Tacna, además de revisar su comparativo en el sector promedio.

Resulta indispensable indicar que los activos, considera la cartera de colocaciones brutas de CMAC Tacna, ésta creció 3.8% durante los primeros seis meses del 2013, mientras que el sector lo hizo en 5.8% durante el mismo periodo. El retroceso en la tasa de crecimiento del mismo en comparación a años previos, se explica principalmente en el sobreendeudamiento que están experimentando los diferentes deudores del sistema de Cajas Municipales. A pesar de lo anterior, el crecimiento en las colocaciones de la Caja se ven favorecidos por las tasas activas promedio que cobra a las Micro y Pequeñas Empresas que representan el 76.8% del total de colocaciones, pues se ubican por debajo del promedio de tasas del sector.

Cabe señalar igualmente, que el crecimiento que muestra la Caja en sus colocaciones no conversa con el aumento sostenido que viene registrando en sus captaciones, según se detalla a nivel absoluto, tal como se puede apreciar:

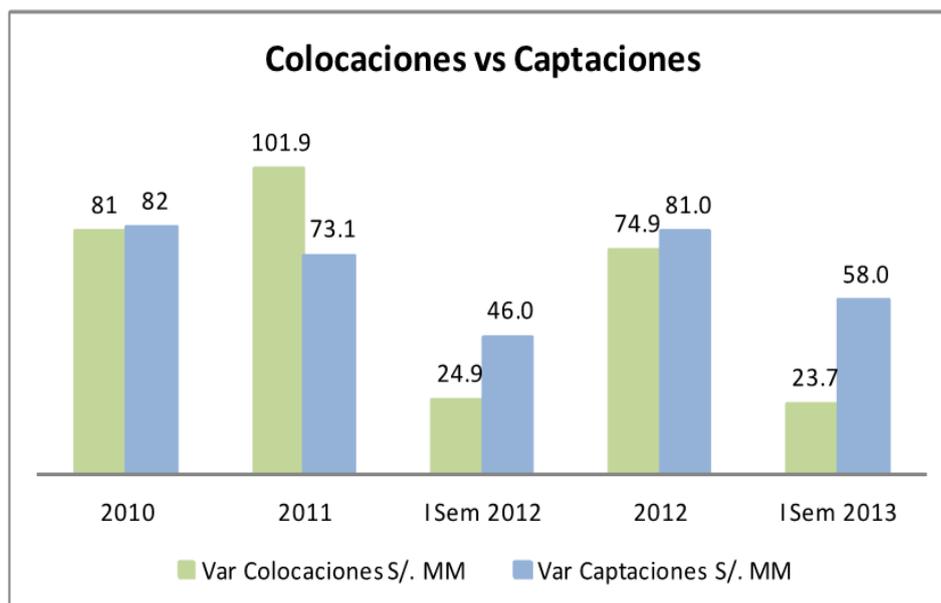


Figura 1: Colocaciones vs captaciones

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Cabe mencionar que CMAC Tacna rentabiliza los excedentes de los fondos que no logra adquiriendo inversiones, las mismas que registra como inversiones financieras negociables y que disminuyeron 41.1% producto de liquidación de certificados bancarios que mantenía en cartera.

Por tipo de crédito otorgado, a lo largo del primer semestre de 2013, lo destinados a las pequeñas empresas incrementaron su peso relativo en 2.2% dentro de la cartera de créditos. Situación contraria se muestra en los créditos a las micro empresas y consumo, los mismos que retroceden en 1.7% y 1.2%, respectivamente. Según lo señalado por la Caja, sus

esfuerzos estarán concentrados en atender principalmente a las pequeñas y micro empresas, no siendo su prioridad los créditos de consumo, los mismos que a nivel relativos en el portafolio de colocaciones pasan de 17.0% a 15.7%, tal como se muestra:

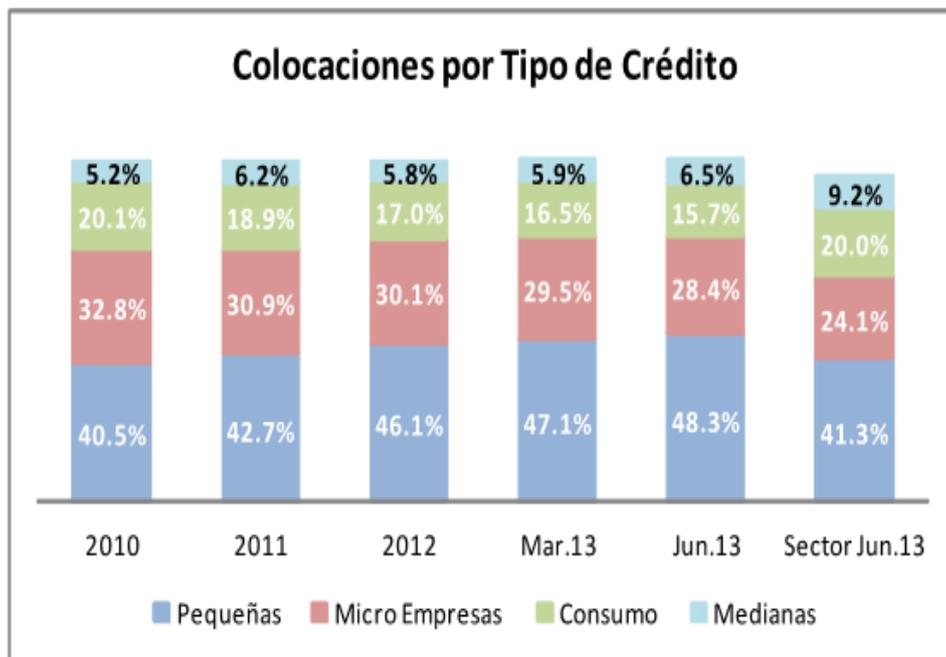


Figura 2: Colocaciones por tipo de crédito

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

A nivel geográfico, al cierre del semestre de análisis, la Caja concentra el 39.6% de sus créditos en el Departamento de Tacna. En segundo lugar, se encuentra Madre de Dios con 20.6%, seguido de Puno con 19.0%. Asimismo, es de resaltar el decrecimiento, en términos relativos, de las colocaciones en Tacna (-1.86%), pues al cierre de 2012 representaba el 41.5% de los créditos (45.6% a diciembre 2011). De igual

forma, las colocaciones de la Caja se dirige principalmente al sector comercio (55.4%), transporte (15.8%) y agricultura (6.5%).

Cabe señalar que los créditos colocados en dólares se incrementaron en 4.9% en términos absolutos, mientras que en términos relativos pasaron de representar el 17.9% del total de créditos a 18.2% al cierre de junio 2013, niveles superiores a los registrados por parte del sistema de Cajas Municipales. Dado el nivel de obligaciones que posee la Caja en moneda extranjera, resultaría necesario incrementar los activos en dólares, pues se presentan descalces de plazos en moneda extranjera.

No menos importante es el elevado crédito promedio por deudor que registra CMAC Tacna desde el 2010, pues la expone a un mayor riesgo crediticio ante posibles incumplimientos en los pagos por parte de sus clientes. Asimismo, a la fecha el crédito promedio se ubica por encima de la media del sector (S/. 11,127 en relación a S/. 10,810 registrados por el promedio de Cajas Municipales), así como se muestra:

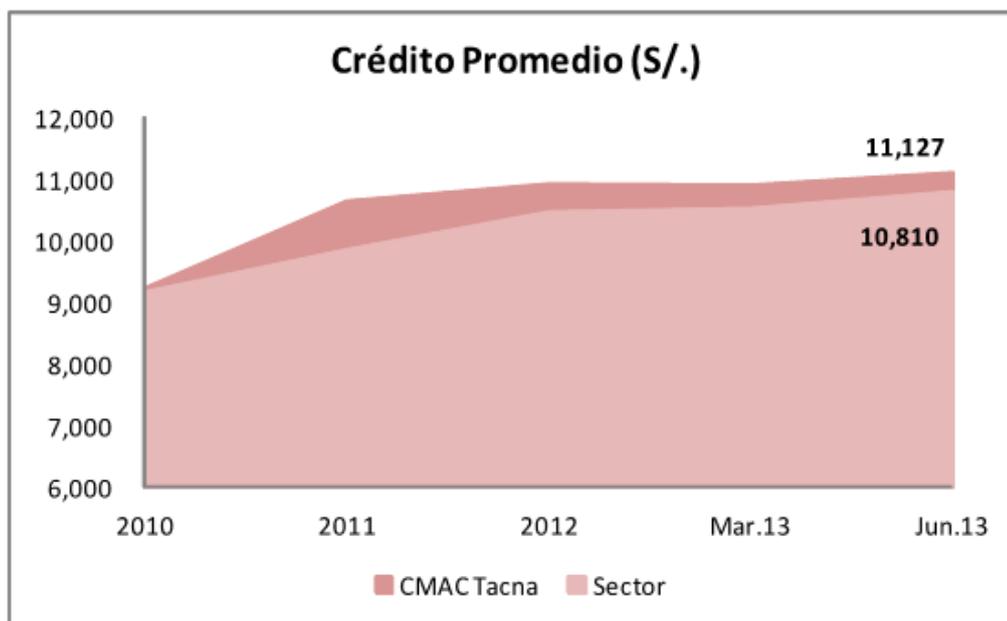


Figura 3: Crédito promedio (S/.)

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Cabe señalar, que la calidad de Cartera expresada en los indicadores de morosidad de CMAC Tacna a lo largo del primer semestre de 2013 se ha visto deteriorados en línea con lo registrado por parte del sector. En tal sentido, los créditos atrasados respecto al total de colocaciones brutas pasaron a representar 5.58% desde el 4.42% observando a finales del 2012. De considerar los créditos refinanciados al cálculo anterior, se tiene un indicador de cartera problema de 6.61% (5.05% al mismo periodo del ejercicio anterior). Si bien los indicadores se encuentran ligeramente por debajo a los presentados por el sector (5.84% y 7.47%, respectivamente), han mostrado una clara tendencia al alza cuando en periodos anteriores las métricas de calidad de cartera se ubican muy por debajo de la media, tal como se muestra:

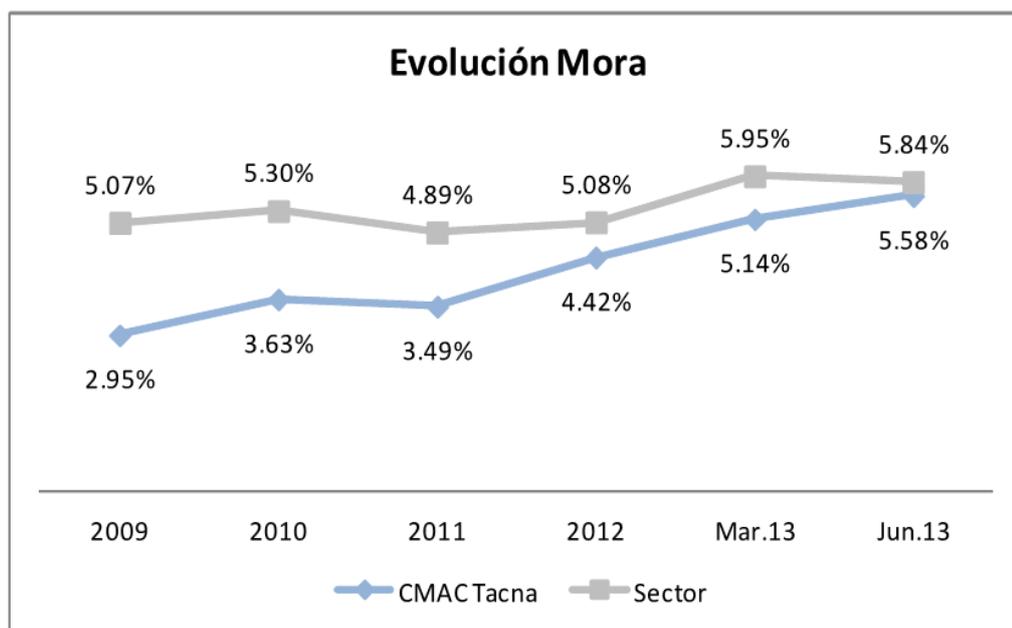


Figura 4: Evolución mora

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Según la Gerencia Mancomunada, el incremento en los indicadores de morosidad se explica en parte en que la Caja no realiza castigos activamente como si lo realizan otras instituciones del sistema. En tal sentido, es de mencionar que los castigos realizados en los últimos 12 meses por parte de CMAC Tacna representan el 0.7% de sus colocaciones brutas mientras que el sector registra un indicador de 2.1%.

La mora de la Caja, se ha situado por debajo del registrado por parte del sector de Cajas Municipales. Es de señalar, que para pequeña y micro empresa la mora se encuentra muy cercana a la registrada por la media del sector y ha venido incrementándose a lo largo de los últimos

periodos. Por el lado de la pequeña empresa, la misma se sitúa en 6.4% desde 5.4% registrada al cierre de 2012 (sector en 8.0%), mientras que en la micro empresa, el ratio pasa de 5.3% a 7.0% (sector en 6.6%), tal como lo muestra la evolución de mora:

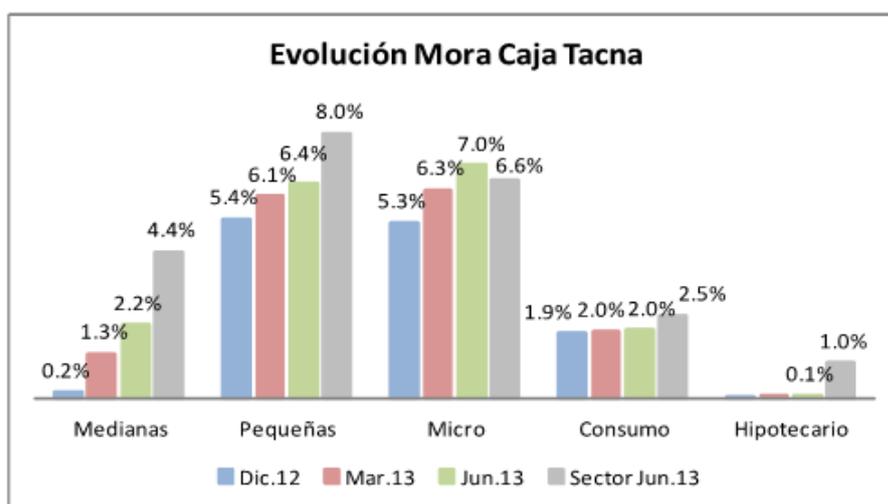


Figura 05: Evolución mora Caja Tacna

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Al analizar los créditos calificados según el riesgo del deudor se muestra una convergencia hacia la calidad de cartera registrada por el promedio del sector. En este sentido, al cierre del primer semestre de 2013, CMAC Tacna presenta el 87.7% de su cartera por riesgo del deudor calificada como Normal (89.3% al cierre de 2012), mientras que sector registra en dicho nivel el 87.3% de su cartera. Del mismo modo, se muestra un incremento en los créditos en situación de Cobranza Judicial, los mismos que pasaron de 2.2% en el 2012 a 3.1% a la fecha de análisis, mientras que el sector se ubica en 3.0%, así como se muestra:

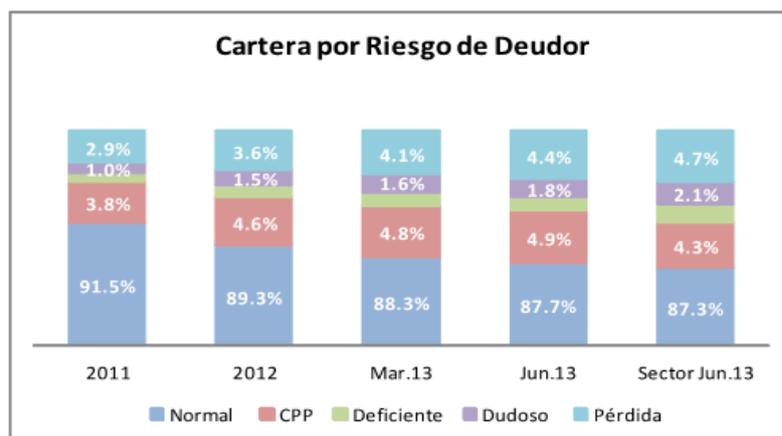


Figura 06: Cartera por riesgo de deudor

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

Si bien los créditos vencidos y en general la cartera problema se incrementan en relación al ejercicio anterior, la Caja todavía mantiene niveles adecuados de provisiones sobre su cartera deteriorada. En tal sentido, las provisiones cubren en 128.9% a la cartera vencida, encontrándose por debajo a la cobertura registrada por el sistema de Cajas Municipales (138.2%). No obstante, de considerar los créditos refinanciados en el cálculo de la cobertura de las provisiones, estas disminuyen significativamente de 123.0% registradas al cierre del 2012 a 108.8% a la fecha de análisis, tal como se muestra:

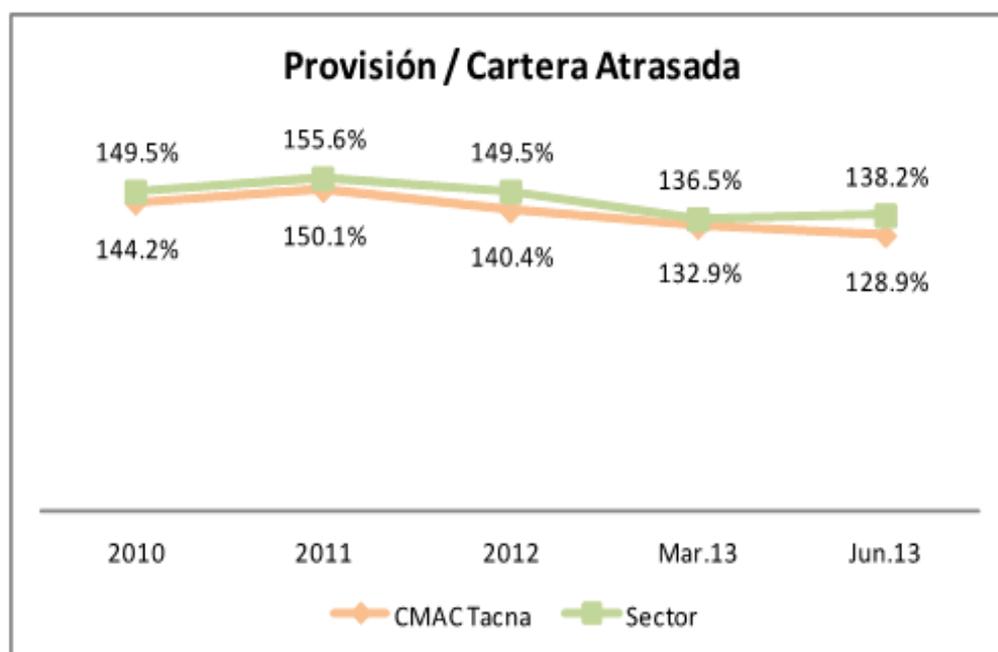


Figura 07: Provisión/cartera atrasada

FUENTE: CMAC Tacna, SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la política de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?
- b) ¿Cuál es la relación entre la organización de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?
- c) ¿Cuál es la relación entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?
- d) ¿Cuál es la relación entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos, sobre el Proceso de Otorgamiento de Créditos y el Riesgo Operacional, que afectan a la entidad. Casi todas las

unidades de negocio de una entidad financiera puede ser estimada y su análisis nos puede servir para establecer un ambiente más adecuado para la gestión de créditos y el riesgo inherente a las colocaciones de fondos (préstamos e inversiones financieras).

1.3.2 Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento para medir el Proceso de Otorgamiento de Créditos y el Riesgo Operacional, los factores relacionados con los índices. A través de la aplicación del instrumento se busca conocer el incremento del índice de morosidad en la cartera de clientes. Así, los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas de investigación válidas en el medio, como el cuestionario y el paquete estadístico SPSS 20.

1.3.3 Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite proponer soluciones a los problemas del riesgo operacional, mide una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien por acontecimientos externos, es un incidente que se presenta en un proceso y cuya consecuencia es que el resultado

final del mismo difiere de lo que se había planeado. Es de esta manera que el sector financiero debe procurar reducir dicha probabilidad de modo que sus efectos sean menores en cuanto a pérdidas monetarias se refiere, es claro entonces que el riesgo de operacional determina la sanidad de ésta cartera y por ende la volatilidad de la misma.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la política de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.
- b) Determinar la relación entre la organización de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

- c) Determinar la relación entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.
- d) Determinar la relación entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance del presente trabajo de investigación abarcó al personal analista de créditos de la CMAC Tacna Agencia San Martin. Las principales limitaciones básicamente fueron: El acceso a bibliografía más actualizada, y que el trabajo de campo se desarrolló en un tiempo superior al esperado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Después de revisar diversa bibliografía afín a la temática investigada, se destacan las siguientes:

2.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Giraldo Yague, Wilson (2010), en su trabajo de investigación titulado *“Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema financiero colombiano”*, presentado para obtener el grado de maestría, concluye en lo siguiente: Hay relación de causalidad entre el crecimiento de la cartera y su calidad futura. Las pruebas de cointegración utilizadas permiten brindar evidencia para la presencia de un vector de cointegración entre la cartera y la cartera vencida en el sistema financiero colombiano y para la mayoría de las entidades financieras grandes y medianas.
- b) Rosero Cadena, Sandra Inés (2009), desarrolló una *“Propuesta metodológica para la gestión del riesgo operativo en el proceso de crédito de consumo del Banco Nacional de Fomento”* presentado

para obtener el grado de maestría, concluye que: Esta metodología conlleva la introducción de nuevos elementos que afectan a la cultura interna, a las decisiones estratégicas y a la estructura organizacional del BNF, incentivando a la mejora de la calidad de sus procesos, servicios y operaciones, para lograr la eficiencia y efectividad del ente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Castro Quezada, Emma Gloria (2011) desarrolló una investigación denominada *“Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú”* presentado para obtener el grado de maestría, concluye que: La entidad bancaria es la que capta con regularidad los recursos de los agentes de excedentes de crédito y las colocó en los agentes deficitarios de crédito, y debe contar con las autorizaciones correspondientes para tales fines es emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros, que en sus funciones de gestión de riesgos, siendo uno de los más importantes del riesgo de crédito, cuya fuente es el incumplimiento del deudor y el establecimiento de los factores de riesgo incluyen las variaciones en las tasas de interés y tipos de cambio y la capacidad de pago de la contraparte, la experiencia deudor pagado. El riesgo de liquidez se produce cuando el banco no es capaz de satisfacer sus

necesidades financieras derivadas de su actividad, a excepción de hacerlo a un costo muy alto, más alto de lo normal. Los mecanismos que pueden ser utilizados por los bancos con problemas de liquidez son en última instancia los créditos concedidos por el Banco Central de Reserva, otro crédito bancario y para atraer depósitos adicionales.

- b) Saldaña Tovar, José (2009) desarrolló una investigación denominada *“El Comportamiento de la economía y la gestión de riesgos de los intermediarios financieros bancarios”*, presentado para obtener el grado de maestría, concluye que: Los bancos juegan un rol importante en el comportamiento económico de un país. La canalización de fondos que se realiza a través de estas instituciones permite que empresas y otro de tipos de usuarios puedan alcanzar sus objetivos económicos. Un caso relevante es el de las empresas, que consideran a estas Instituciones Financieras como sus socios estratégicos, por el hecho de ser los proveedores de fondos líquidos que estas organizaciones utilizan para financiar sus partidas de capital de trabajo y de inversión.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Sistema financiero

2.2.1.1 Definición del sistema financiero

El sistema financiero es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios. Así mismo es el conjunto de empresas autorizadas por el estado para realizar las labores económicas de intermediación financiera, teniendo la posibilidad de captar recursos del público, aportar su propio capital y luego prestarlo para obtener una ganancia o diferencial. (Mazzini, 2013).

Entonces, la mencionada labor de intermediación que mencionamos, es llevada a cabo por aquellas instituciones que integran el sistema financiero y se la considera como elemental para poder llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos. Al sistema financiero lo comprenderán los activos financieros como así también las instituciones, intermediarios y los mercados financieros.

2.2.1.2 Instituciones que conforman el sistema financiero

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones, a la vez, se tiene a los entes reguladores y de control del sistema financiero, tal como se muestra:

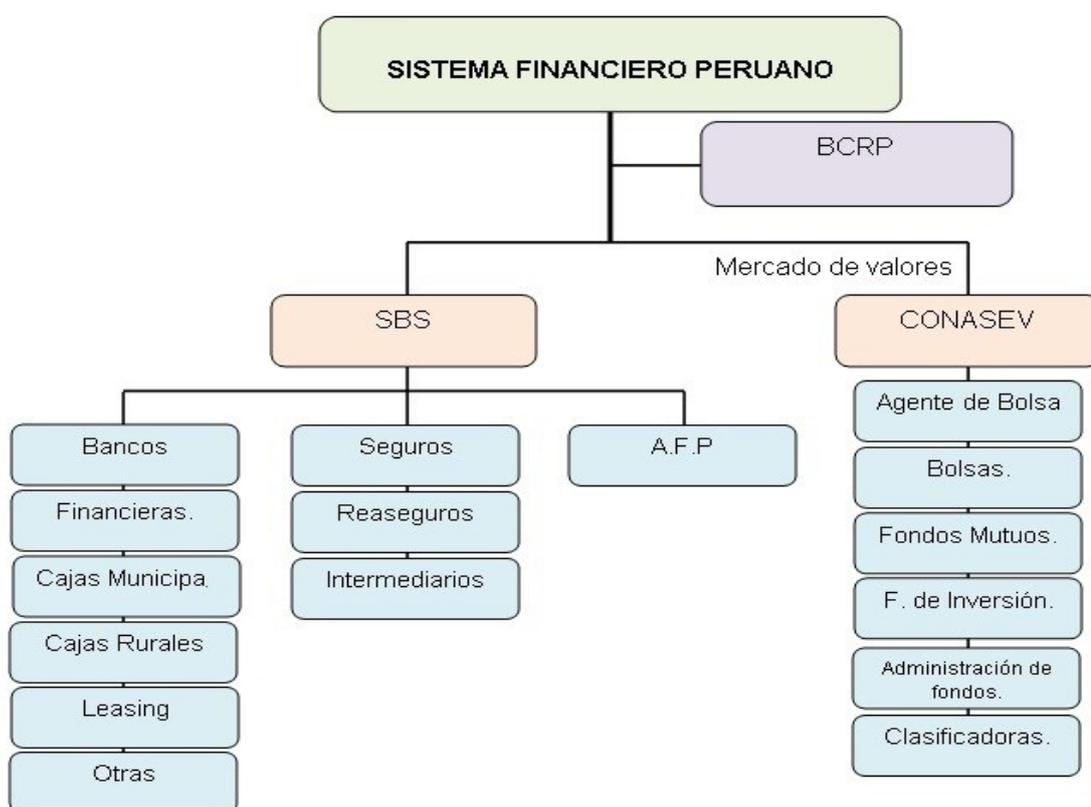


Figura 8: Sistema financiero peruano

FUENTE: SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

2.2.1.3 Funciones esenciales del sistema financiero

a) La provisión de recursos al sector productivo

- Captación de capital: La cantidad de recursos disponibles para la inversión depende de la capacidad del sistema financiero de captar ahorro. La variedad o mixtura de fondos disponibles contribuirá a brindar a los demandantes de dinero una diversidad de servicios bancarios en las mejores condiciones (Santos, 2001). Por tanto, su funcionamiento debe ser óptimo para captar el máximo ahorro potencial y convertirlo en ahorro efectivamente disponible.
- Canalización: Para su buen funcionamiento es necesaria una estructura suficientemente diversificada para ofrecer a los inversores un fácil acceso a las fuentes de financiación (Santos, 2001).
- Asignación de los recursos: Es necesario que el sistema financiero seleccione las mejores oportunidades de inversión, garantizándole financiación suficiente.

b) La creación de liquidez

c) Servir de soporte a la política monetaria del gobierno

2.2.1.4 Intermediación financiera

La intermediación financiera cuenta con dos clases, tal como se muestra:

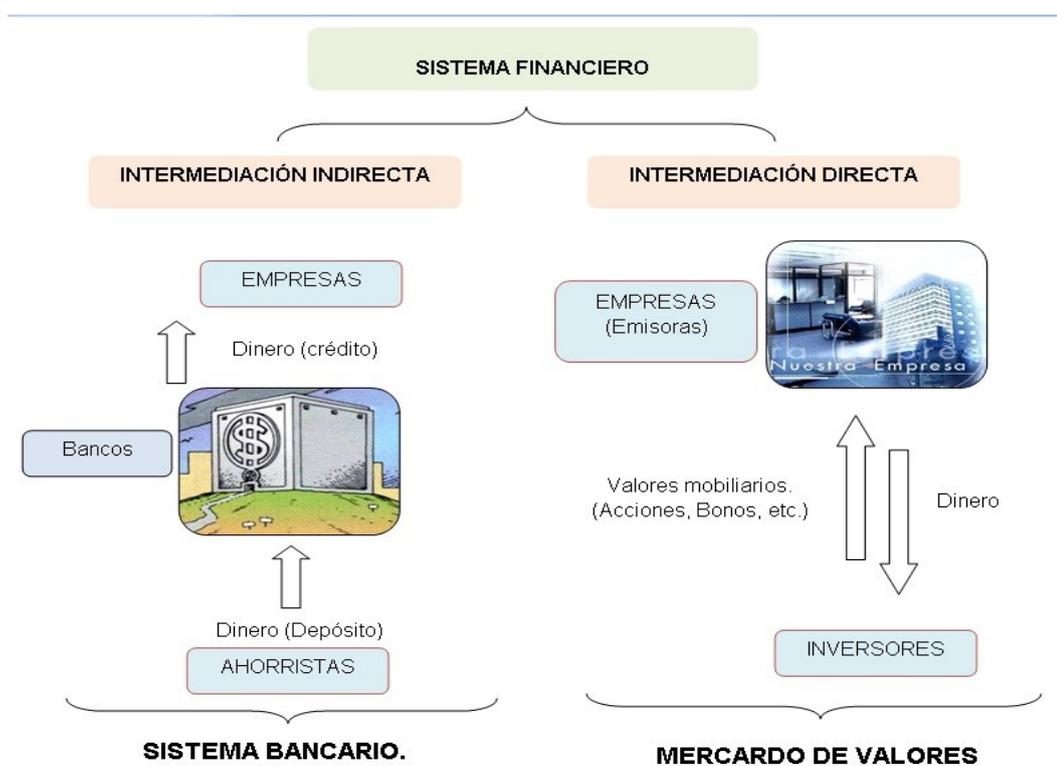


Figura 9: Clases de intermediación financiera

FUENTE: SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)

2.2.1.5 Características principales del activo financiero

- a) **Liquidez:** Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes, por ello, es fácil transformar un activo financiero en un valor líquido (dinero), es decir su facilidad y

certeza de su realización a corto plazo sin sufrir pérdidas. (Enciclopedia Financiera, 2010).

- b) Rentabilidad: Es la probabilidad que tiene un instrumento financiero de producir rendimientos y se expresa en términos de tipo de interés. (Gitman & Joehnk, 2005)
- c) Riesgo: Es la probabilidad de que el emisor proceda a devolver el crédito concedido al vencimiento. (Enciclopedia Financiera, 2010), es decir la probabilidad de que al vencimiento del activo financiero el emisor cumpla sin dificultad las cláusulas de amortización del mismo.

2.2.2 Crédito

El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín *creditum*, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.

Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Por ello en forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de que este sea devuelto en el futuro, (Zúñiga Chavarría, 1987), asimismo también podemos decir que es toda operación mediante la cual un banco u otra firma asume un riesgo a

favor, o por cuenta, de una persona física o jurídica (Marcuse, 1998), Por otro lado se define el crédito como aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo (Escoto Leiva, 2007). Por lo antes referido el crédito es asumir un riesgo para brindar una suma de dinero que será devuelta en un determinado tiempo más los intereses generados.

2.2.2.1 Importancia del crédito

Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Por ello “el papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía. (Ayala Villegas, 2005). Asimismo cuando el acceso al financiamiento es limitado, también se restringen las posibilidades de crecimiento de una economía. En los países en desarrollo una gran parte de la población no tiene acceso al crédito. El uso responsable del crédito facilita realizar gastos de consumo e inversión por encima de lo que permiten los ingresos corrientes. (BCRP, 2009)

Es por esto que la importancia del crédito es de gran ayuda al desarrollo económico del país, e impulsa al desarrollo económico de las familias.

2.2.2.2 Tipos de crédito

Los tipos de créditos se dividen según Ayala Villegas, 2005 en:

- a) **Créditos comerciales:** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.
- b) **Créditos a las microempresas:** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.
- c) **Créditos de consumo:** Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.
- d) **Créditos hipotecarios para vivienda:** Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

Por otro lado SBS, 2009 desglosa los tipos de crédito en:

- a) Créditos corporativos: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor.
- b) Créditos a grandes empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:
- Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
 - El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.
- c) Créditos a medianas empresas: Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:
- Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
 - Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.
- d) Créditos a pequeñas empresas: Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación

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

- e) Créditos a microempresas: Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.
- f) Créditos de consumo revolvente: Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.
- g) Créditos de consumo no-revolvente: Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente

con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

h) Créditos hipotecarios para vivienda: Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

2.2.2.3 Principios básicos para evaluar los créditos

Según Añes (2009), existen tres principios para evaluar los créditos:

- a) Propósito del crédito: Al no saber exactamente el destino de los fondos, se pierde de esta manera la calidad de la administración crediticia.
- b) Análisis del crédito: Es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos, así mismo es necesario contar con la

información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

c) Repago del crédito: Existen dos fuentes naturales de repago del crédito que son:

- Primera salida: Se refiere a la generación de caja de la empresa, donde el propósito del crédito asume mucha importancia.
- Segunda salida: Está compuesta principalmente por garantías, sin darle valor al propósito y mucho menos la primera fuente de pago del crédito (flujo de caja).

2.2.2.4 Morosidad

Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad (...) no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma. (J. Brachfield, 2003).

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello, atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

Según la SBS existen cinco calificaciones del crédito, según los días de atraso o morosidad:

- a) Categoría normal: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- b) Categoría con problemas potenciales: Demuestra que puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.
- c) Categoría deficiente: Demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero. Presenta incumplimiento mayor a 60 días.
- d) Categoría dudoso: El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días.
- e) Categoría perdida: Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a 120 días.

2.2.2.5 Castigos de créditos incobrables

El directorio puede proceder al castigo de un crédito clasificado como “Crédito Pérdida” después de haber agotado todas las posibilidades de su cobro y adicionalmente cuando exista evidencias reales y comprobables de su irrecuperabilidad o en otros casos, cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial y haya transcurrido más de doce meses de vencido dicho crédito, sin haberse producido ninguna amortización de su principal e intereses. Dicho plazo será de seis (6) meses, en los casos de créditos de consumo.

2.2.2.6 Proceso de otorgamiento de créditos

Es el proceso de prestar dinero a un cliente identificando los riesgos de tal prestación, analizando los factores que pueden alterar el reembolso del crédito en forma integral. (BPR Asociados, 2008).

- a) Política de crédito: Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Por ello, Brigham & Houston, 2005 afirman: Que la Política de Créditos es un factor importante que influye en las cuentas por cobrar, consta de cuatro variables:

- Periodo de crédito: Es el plazo que se concede a los clientes para que liquiden sus créditos
- Descuentos: Se otorgan por pronto pago (...)
- Normas de crédito: Son la solidez financiera requerida a los clientes a quienes se concede el crédito
- Política de cobranza: Se mide por firmeza con que se procura cobrar las cuentas de pago lento.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

b) Organización del crédito:

- Revisión de documentación
- Antecedentes del cliente en el sistema.
- Análisis del reporte de crédito.
- Llamada de verificación y/o visita al local, vivienda, centro de trabajo, etc.
- Calificación de cartera.
- Toma de decisión.

c) Evaluación del crédito: El análisis o evaluación del crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los

estándares de crédito de la empresa. Por ello el análisis, evaluación o investigación de créditos, es la fase del estudio contable y económico-financiero que realiza un banco. (...)Se busca evaluar la naturaleza y la extensión del riesgo, entendiéndose con esta la posibilidad de que no se puedan recuperar las cantidades dadas en préstamo. (Torres, 2006).

d) Aprobación del crédito: Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero. Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones. Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito. (Prado, 2012). Aspectos necesarios en el análisis.

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías
- Riesgo

2.2.3 Riesgo

Riesgo es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades, es así que el valor en riesgo es una medida estadística de riesgo de mercado que estima la pérdida máxima que podría registrar un portafolios en un intervalo de tiempo y con cierto nivel de probabilidad o confianza (De Lara Haro, 2005).

Asimismo, el riesgo es la situación que puede conducir a una consecuencia negativa no deseada en un acontecimiento. (Casal, Montiel, Planas, & Vílchez, 1999). Por otro lado, define al riesgo como la Probabilidad de obtener resultados desfavorables de una inversión (...) El riesgo suele asociarse con la incertidumbre. (Bolsa Centroamericana de valores, S.A., 2007). Por lo tanto asumo que el riesgo es la probabilidad de que ocurra una pérdida por someterse a ciertos acontecimientos.

2.2.3.1 Riesgo de crédito

Elizondo (2004) manifiesta: El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que

una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Asimismo, el riesgo crediticio, o riesgo de incumplimiento de pago, es el riesgo de que los deudores no estén dispuestos o no estén en condiciones de reembolsar su deuda (quizá como resultado del cambio de las condiciones económicas). (González Hermosillo, 2006,). Por otro lado como la diferencia entre el rendimiento de un título con riesgo de insolvencia (como bonos de empresa o deuda de mercados emergentes) y uno libre de riesgo. (Samaniego Medina, 2008).

Por lo antes referido, el riesgo crediticio nace al momento que los deudores no puedan asumir con el contrato y ésta se efectiviza al momento que el deudor incumple con su obligación financiera.

2.2.3.2 Factores que determinan el riesgo

Puede dividirse de la siguiente manera Añes (2009)

- a) Factores internos: Dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.
- Volumen de crédito: A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

- Políticas de créditos: Cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario

Por ello, no hay duda que cualquier tipo desconcentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

b) Factores externos: No dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. Por otro lado, Samaniego Medina, 2008 desglosa los factores del riesgo en tres:

- Probabilidad de incumplimiento.
- Exposición.
- Severidad (tasa de recuperación).

2.2.4 Riesgo operacional

Está definido en el acuerdo internacional llamado Basilea II que es aplicable a los bancos y otras instituciones financieras similares como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal o de la tecnología de información a eventos externos;

es una definición general que puede aplicarse también fuera del sector financiero.

El riesgo operacional no es un riesgo nuevo; siempre ha estado presente en todo tipo de actividades, y no sólo las financieras, Pero ha tomado una importancia creciente en la razón de los cambios en el entorno y en la administración de los negocios (globalización de los mercados, desarrollo tecnológico, productos cada vez más complejos).

2.2.5 CMAC Tacna

2.2.5.1 Antecedentes

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC TACNA S.A.), es una institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano; que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con autonomía económica, administrativa y financiera.

Ampara su funcionamiento en la Resolución Nro. 505-92 del 21 de mayo de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Resolución Nro. 322-98 – SBS, que autoriza su conversión a Sociedad Anónima. Mantiene relación con la ley de creación del Sistema de Cajas

Municipales y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Inicia sus actividades el 01 de Junio de 1992, las mismas que son reguladas y controladas por los organismos del Estado Peruano: Superintendencia de Banca y Seguros, Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre Encaje y otras normas obligatorias; asimismo la CMAC TACNA S.A. es miembro del Fondo de Seguros y Depósitos.

El directorio de la CMAC TACNA S.A. está conformado por siete miembros que ejercen la representación institucional de la entidad y que representan a diferentes fuerzas sociales de la comunidad como: Municipalidad de Tacna, Iglesia, Cámara de Comercio, Banco de la Nación y APEMYPE (Micro y Pequeños Empresarios) de esta forma se guarda un equilibrio en la toma de decisiones evitando la concentración de poder.

La Gerencia representa legalmente a la institución y está integrada a través de un Comité de Gerencia, ente que es responsable de la gestión económica, administrativa y del cumplimiento de las políticas y reglamentos que son aprobados por el Directorio.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora le permite estar presente en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas que cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en la región fronteriza Tacna - Puerto Maldonado como una empresa líder en microfinanzas; así también su exitosa gestión alcanzada en los últimos años ubican a la CMAC TACNA S.A. como una de las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de CMACs y entre las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.

2.2.5.2 Alineamiento estratégico

Comprende la definición de la visión, la misión y los valores. Se encuentra centrada en el “Acercamiento con los Clientes”. La banca privada, que está entrando al sector microfinanciero está muy concentrada en mejorar el producto (excelencia operacional), motivo por el cual no se debe descuidar el desarrollo de productos y servicios. Así mismo otras instituciones financieras logran el mejor precio gracias a que tienen mayor apalancamiento financiero (respaldo patrimonial) y mayor capacidad de lograr mayor apalancamiento.

a) Visión: Ser la mejor institución microfinanciera del Perú, con una excelente atención al cliente.

b) Misión: Brindar los mejores servicios microfinancieros.

c) Valores:

- **Servicio:** Alto sentido de atención y colaboración hacia clientes externos, compañeros de trabajo y la comunidad en general, actuando constantemente con responsabilidad social.
- **Pasión:** Tener apasionamiento de ganar y posicionar con ímpetu nuestros servicios.
- **Excelencia:** Buscar permanentemente lo mejor, ser eficiente y eficaz en todo lo que hacemos. Adaptabilidad a los cambios del entorno de mercado.
- **Innovación:** Actuar con dinamismo, con iniciativa, ser innovador de procesos y productos, estar siempre involucrado en la mejora continua.
- **Integridad:** Transparencia, alta calidad moral, trabajo en equipo, ética laboral, pro actividad y capacidad para asumir riesgos.
- **Competitividad:** Tener capacidad para lograr y mantener ventajas que nos permitan consolidar y mejorar nuestra posición.

d) Objetivos estratégicos:

- Alcanzar un óptimo indicador de rentabilidad igual o superior al promedio de la industria.
- Fortalecer el patrimonio institucional.

- Lograr un indicador de morosidad que optimice la asignación de provisiones.
- Lograr óptimos indicadores de eficiencia administrativa de acuerdo al promedio de la industria.
- Lograr un adecuado crecimiento en la cartera de colocaciones.
- Lograr un adecuado crecimiento en la cartera de captaciones.
- Lograr una cartera creciente de clientes en colocaciones.
- Lograr una cartera creciente de clientes en captaciones.
- Brindar una excelente calidad de atención al cliente.
- Generar valor a través de una óptima gestión integral de riesgos.
- Optimizar los procesos críticos que generan valor.
- Mejorar la cultura organizacional con responsabilidad social.
- Mejorar la gestión de recursos humanos.
- Innovar y adecuar permanentemente la infraestructura.

2.2.5.3 Estructura orgánica

En la presente figura se presenta la estructura orgánica de la CMAC Tacna S.A., se tiene:

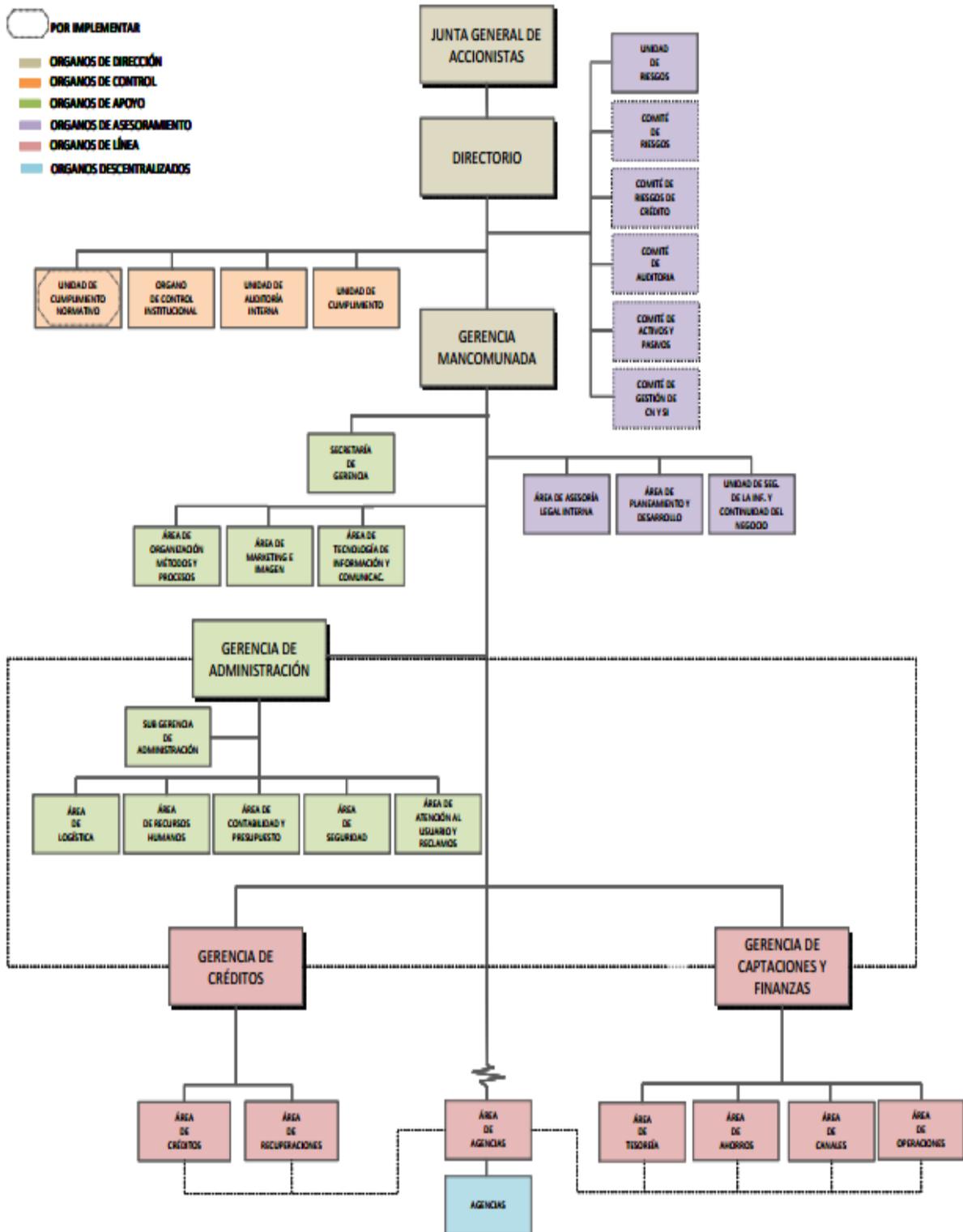


Figura 10: Estructura orgánica CMAC Tacna

FUENTE: <http://www.cmactacna.com.pe/transparencia/ORGANIGRAMA%202012.pdf>

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Se destacan las siguientes definiciones:

- a) Utilidad: Satisfacción de necesidades que se obtiene por la utilización de un bien. Se usa como sinónimo de beneficio. (Caja Rural, 2011)
- b) Crédito: Cesión de bienes o valores que conceden generalmente los bancos y cajas de ahorros. El que concede el crédito es el prestamista o acreedor y el que lo recibe el prestatario o deudor. (Bolsa de Madrid, 2009)
- c) Evaluar: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Orozco & Hernandez, 2010)
- d) Mora: La mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber. (Olivera Lovon)
- e) Gestión: Implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio. (Revolledo Saavedra, 2011)

f) Análisis: Examen detallado de cualquier cosa compleja, con el fin de entender su naturaleza o determinar sus caracteres esenciales.

(Velez & Malaga, 2010)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.
- b) Existe una relación significativa entre la organización del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.
- c) Existe una relación significativa entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

- d) Existe una relación significativa entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

3.2 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional; puesto que se hizo un análisis descriptivo del comportamiento de cada variable, para luego relacionar sus resultados. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos investigados. Mientras que, los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se relacionan en los mismos sujetos y después se analizan la correlación; siendo la utilidad y el propósito principal, el saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

3.2.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental (puesto que la variable independiente no ha sido alterada), la recolección de la información fue de corte transversal (se efectuó en un momento del tiempo).

3.3 POBLACIÓN

La población para el presente trabajo de investigación está conformada por los 30 analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín; puesto que se trata de un número manejable, se aplicó un censo, es decir se encuestó a ese número de trabajadores.

3.4 VARIABLES E INDICADORES

A continuación se precisa cada una de las variables consideradas en la presente investigación, además de los indicadores utilizados, ello plasmado en la matriz de operacionalización de variables, se tiene:

3.4.1 Variable independiente: *Proceso de otorgamiento de crédito*

Indicadores

- X_1 = Políticas de crédito.
- X_2 = Organización del crédito.
- X_3 = Evaluación del crédito
- X_4 = Aprobación del crédito.

3.4.2 Variable dependiente: *Riesgo operacional*

Indicadores

- Y_1 = Riesgo operacional relacionado con el expediente.
- Y_2 = Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal.
- Y_3 = Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo.

Tabla 01: Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable según su función	Definición conceptual	Definición operacional	Naturaleza de la variable	Escala de medición	Indicadores
Proceso de Otorgamiento de Créditos	Independiente	Es identificar los riesgos inherentes a la actividad, derivar conclusiones en cuanto a la probabilidad de pago y hacer recomendaciones en cuanto al tipo y estructura adecuados de las operaciones crediticias.	Es identificar el riesgo al otorgar un crédito teniendo en cuenta las políticas de crédito, la organización del crédito, evaluación del crédito y aprobación del crédito.	Cualitativo	Escala Ordinaria	Políticas de crédito
						Organización del crédito
						Evaluación del crédito
						Aprobación del crédito
Riesgo Operacional	Dependiente	Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados de eventos externos e internos.	Es la posibilidad de pérdidas relacionadas con el expediente, desempeño del personal y la concentración de cartera.	Cualitativo	Escala Ordinaria	Riesgo operacional relacionado con el expediente
						Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal
						Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo

FUENTE: Propia

3.5 INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, para analizar o evaluar el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional.

3.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el cuestionario dirigido a los analistas de créditos, quienes aportaron datos sobre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional.

3.5.3 Técnicas de procesamiento de datos

De estas técnicas indicadas para obtener información, se desarrolló el comprobar o rechazar la hipótesis, para lo cual se usó los procedimientos de registro, clasificación, análisis e interpretación más adecuados en función de las hipótesis planteadas y aquellas requeridas por las variables de estudio; usándose estadísticos de tendencia central y

de dispersión. La investigación se realizó valiéndose de fuentes primarias, y de fuentes secundarias para el desarrollo de las bases teóricas.

3.6 PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos se hizo en base al software estadístico SPSS versión 20,0 en español. Los datos se procesaron ordenando los siguientes pasos:

- **Comprobación**, se verificó los cuestionarios con el fin de garantizar la existencia de toda la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.
- **Clasificación de los datos**: Los datos se agruparon atendiendo la clasificación adoptada en la investigación en:

Procedimiento:

- a) Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación.
- b) Aplicación de encuesta.
- c) Procesamiento: tabulación de datos.
- d) Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitirá obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos.

e) La estrategia para probar la hipótesis es a través del estadístico Rho de Spearman para verificar la correlación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Se aplicó el estadístico de Alpha de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos usados, cuya valoración oscila entre más cercano a 1 implica que el instrumento es más confiable (dispersión de respuestas baja) y entre más cercano a 0 implica que el instrumento debe replantearse; en lo que respecta al análisis global de las variables, se elaboró una escala de valoración en base a la Escala de Likert, siendo sus valores referenciales los siguientes:

Alternativas	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

A través del software estadístico SPSS 20,0 se obtuvo el reporte de confiabilidad para ambos instrumentos aplicados; se tiene:

Tabla 2: Alpha de Cronbach (variable independiente)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	8

FUENTE: Reporte del SPSS 20,0

Tabla 3: Alpha de Cronbach (variable dependiente)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	7

FUENTE: Reporte del SPSS 20,0

El valor obtenido en ambos casos supera el 0,8, lo cual implica que el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos es adecuado.

4.2 RESULTADOS

4.2.1 Resultados sobre la variable independiente

Tabla 4: Dimensión 01: Política de crédito

Estadísticos descriptivos				
Indicador		N	Media	Desv. típ.
Política de crédito		30	2,3333	,90338

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Política de crédito	Bajo	11 52,4%	4 100,0%	1 20,0%	16 53,3%
	Regular	8 38,1%	0 0,0%	4 80,0%	12 40,0%
	Alto	2 9,5%	0 0,0%	0 0,0%	2 6,7%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que los lineamientos técnicos de las políticas de créditos son idóneos.	2,43	1,135
Usted considera que las políticas de crédito se relacionan con conceder los créditos.	2,23	1,194

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre la "Política de crédito" que caracteriza a los analistas de créditos de

la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 2,33 y una desviación típica de 0,903, que implica que la opinión del personal sobre la política de crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente (de forma específica el 53,3% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que las políticas de crédito de la entidad deberían relacionarse más con el conceder los créditos.

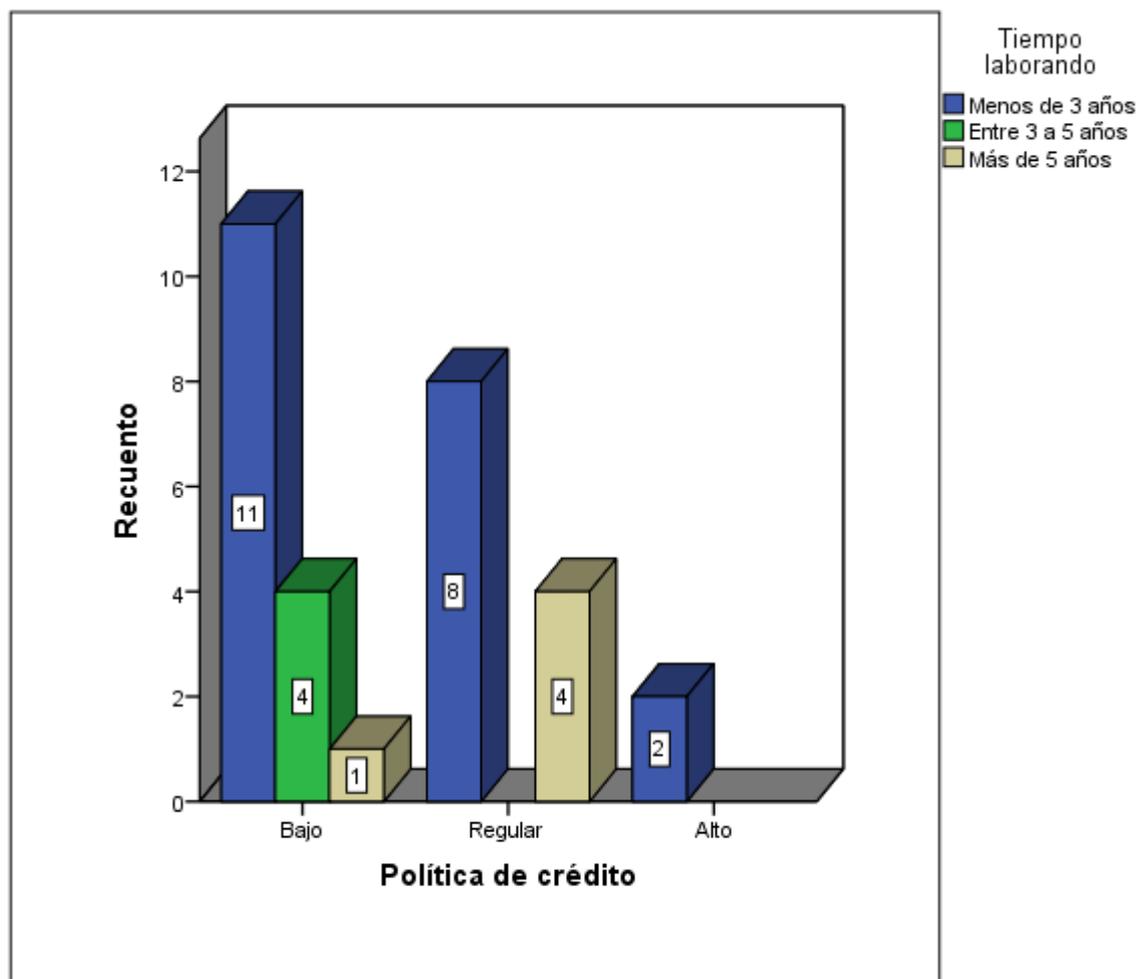


Figura 11: Dimensión 01: Política de crédito

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Tabla 5: Dimensión 02: Organización del crédito**Estadísticos descriptivos**

Indicador	N	Media	Desv. típ.
Organización del crédito	30	2,0667	,81720

	Tiempo laborando			Total	
	Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años		
Organización del crédito	Bajo	16 76,2%	3 75,0%	4 80,0%	23 76,7%
	Regular	4 19,0%	1 25,0%	1 20,0%	6 20,0%
	Alto	1 4,8%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%
Total	21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%	

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que el personal realiza la organización del crédito teniendo en cuenta las normas internas.	2,10	,923
Usted considera que el personal realiza la organización del crédito acorde a los procedimientos establecidos.	2,03	,928

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre la "Organización del crédito" que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 2,07 y una desviación típica de 0,817, que implica que la opinión del personal sobre la organización del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente (de forma específica el 76,7% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que la organización

del crédito debería estar más acorde a los procedimientos establecidos por la entidad.

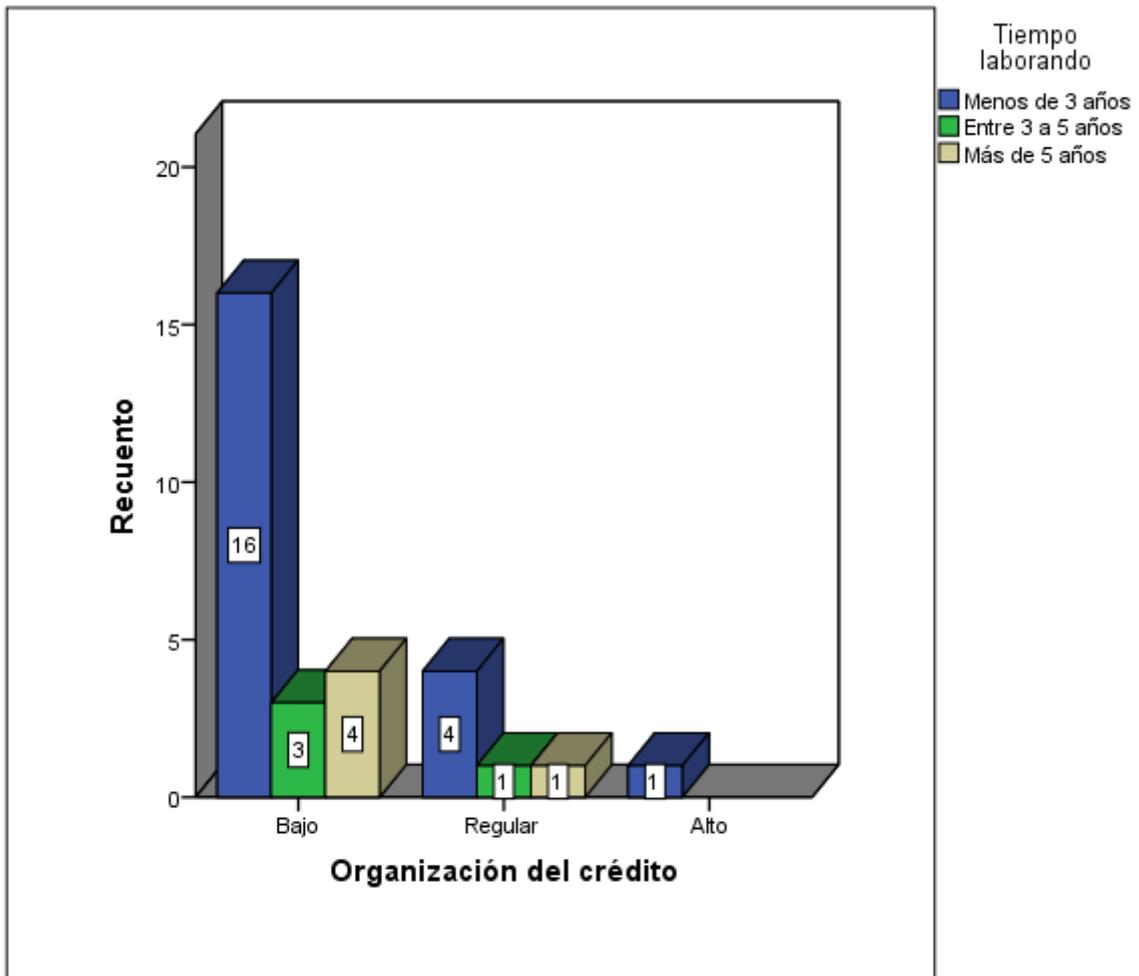


Figura 12: Dimensión 02: Organización del crédito

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Tabla 6: Dimensión 03: Evaluación del crédito

Estadísticos descriptivos				
Indicador	N	Media	Desv. típ.	
Evaluación del crédito	30	1,7500	,80676	

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Evaluación del crédito	Bajo	18	3	5	26
		85,7%	75,0%	100,0%	86,7%
	Regular	2	1	0	3
		9,5%	25,0%	0,0%	10,0%
	Alto	1	0	0	1
		4,8%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	21	4	5	30	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que el personal realiza la evaluación del expediente con la debida documentación sustentatoria.	1,90	,885
Usted considera que la evaluación del expediente realizado por el comité de créditos contribuye a mitigar errores.	1,60	,855

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre la "Evaluación del crédito" que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 1,75 y una desviación típica de 0,807, que implica que la opinión del personal sobre la evaluación del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente (de forma específica el 86,7% de los

encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que el comité de créditos debería efectuar una mejor evaluación de los expedientes.

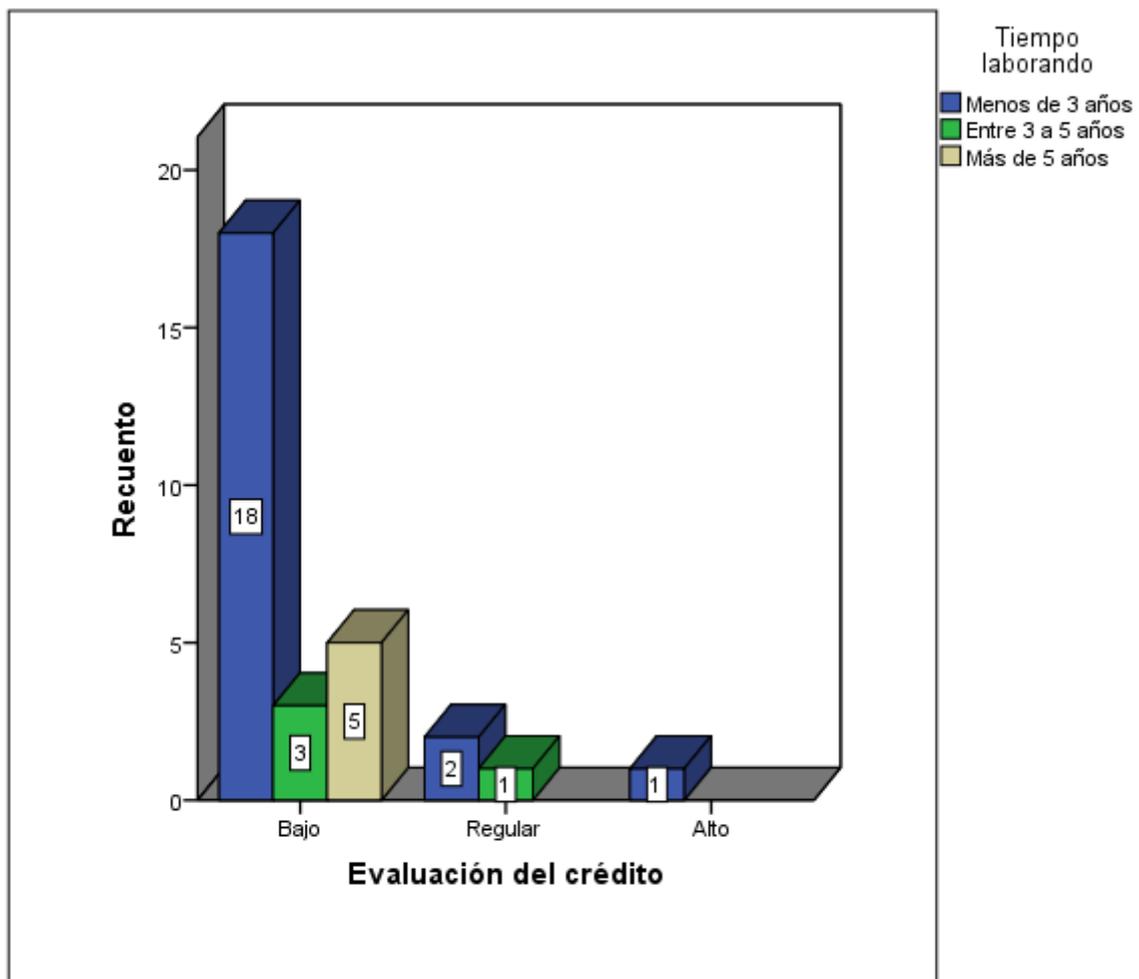


Figura 13: Dimensión 03: Evaluación del crédito

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Tabla 7: Dimensión 04: Aprobación del crédito**Estadísticos descriptivos**

Indicador	N	Media	Desv. típ.
Aprobación del crédito	30	1,6833	,62261

	Tiempo laborando			Total	
	Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años		
Aprobación del crédito	Bajo	17 81,0%	4 100,0%	5 100,0%	26 86,7%
	Regular	4 19,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 13,3%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que la aprobación del crédito es realizado por el personal idóneo.	1,67	,758
Usted considera que la aprobación del crédito es realizado de acuerdo a las normas establecidas.	1,70	,877

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre la "Aprobación del crédito" que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 1,68 y una desviación típica de 0,623, que implica que la opinión del personal sobre la aprobación del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente (de forma específica el 86,7% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que la aprobación

del crédito debería darse por un personal mayormente capacitado y calificado para ello.

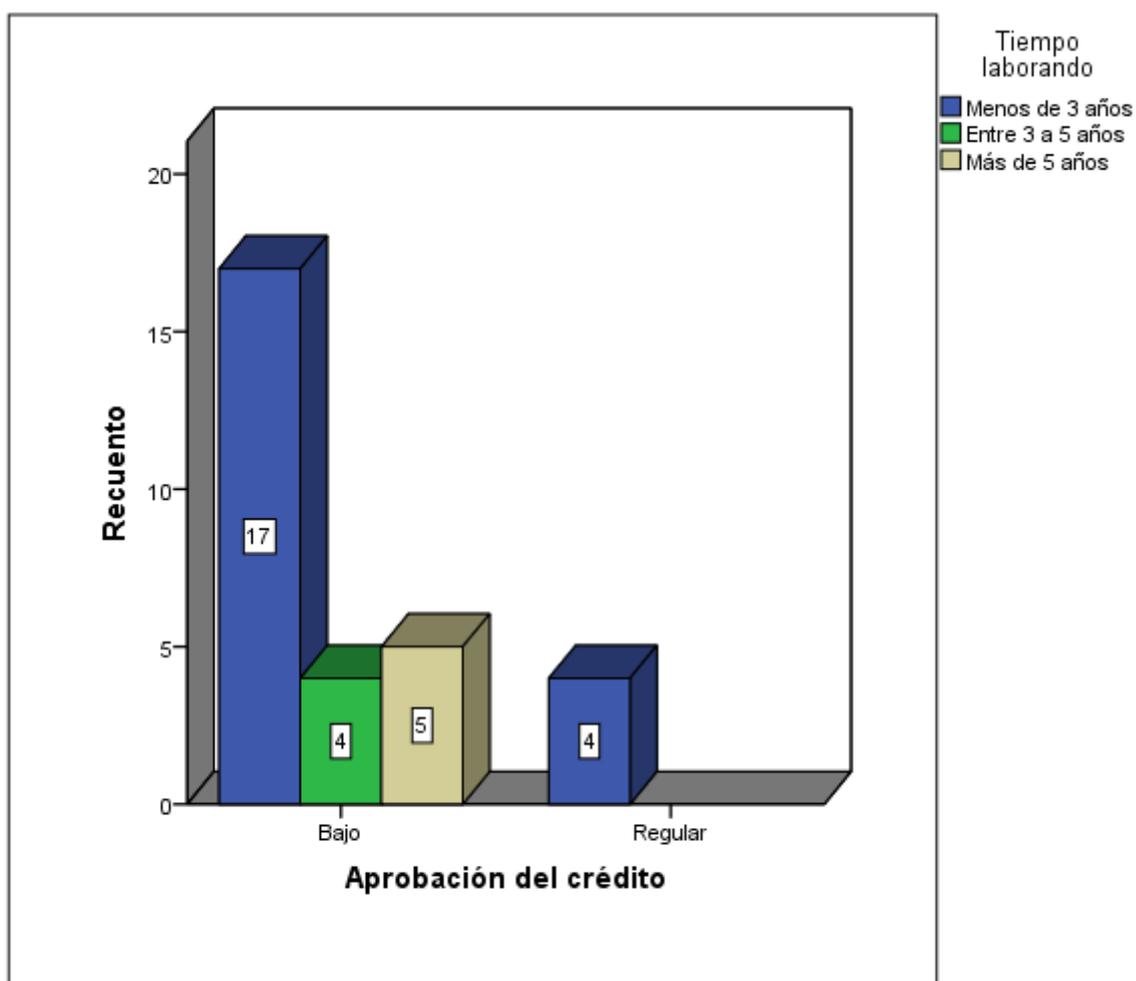


Figura 14: Dimensión 04: Aprobación del crédito

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

Tabla 8: Variable: Procesamiento de otorgamiento de créditos**Estadísticos descriptivos**

Variable	N	Media	Desv. típ.
Procesamiento de otorgamiento de créditos	30	1,9583	,59572

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Procesamiento de otorgamiento de créditos	Bajo	18	4	4	26
		85,7%	100,0%	80,0%	86,7%
	Regular	2	0	1	3
		9,5%	0,0%	20,0%	10,0%
	Alto	1	0	0	1
		4,8%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	21	4	5	30	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Indicador	Media	Desv. típ.
Política de crédito	2,3333	,90338
Organización del crédito	2,0667	,81720
Evaluación del crédito	1,7500	,80676
Aprobación del crédito	1,6833	,62261

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

En base a los resultados encontrados para cada una de los indicadores de la variable independiente, se tiene un valor medio general de la variable de 1,96 y una desviación típica de 0,596 que implica que la opinión del personal sobre el proceso de otorgamiento del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente (de forma específica el

86,7% de los encuestados). Siendo los indicadores priorizados a mejorar:
La aprobación del crédito, y la evaluación del crédito.

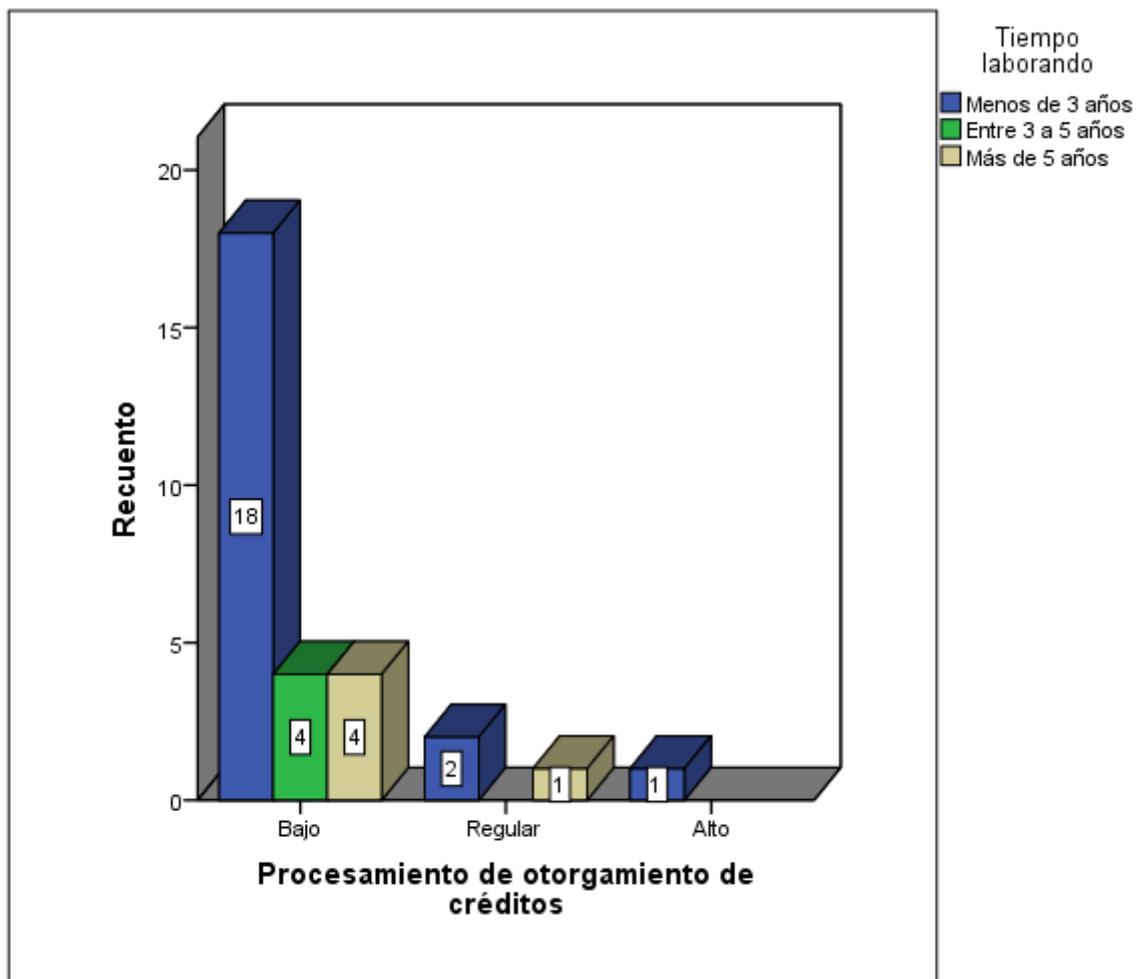


Figura 15: Variable: Procesamiento de otorgamiento de créditos

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

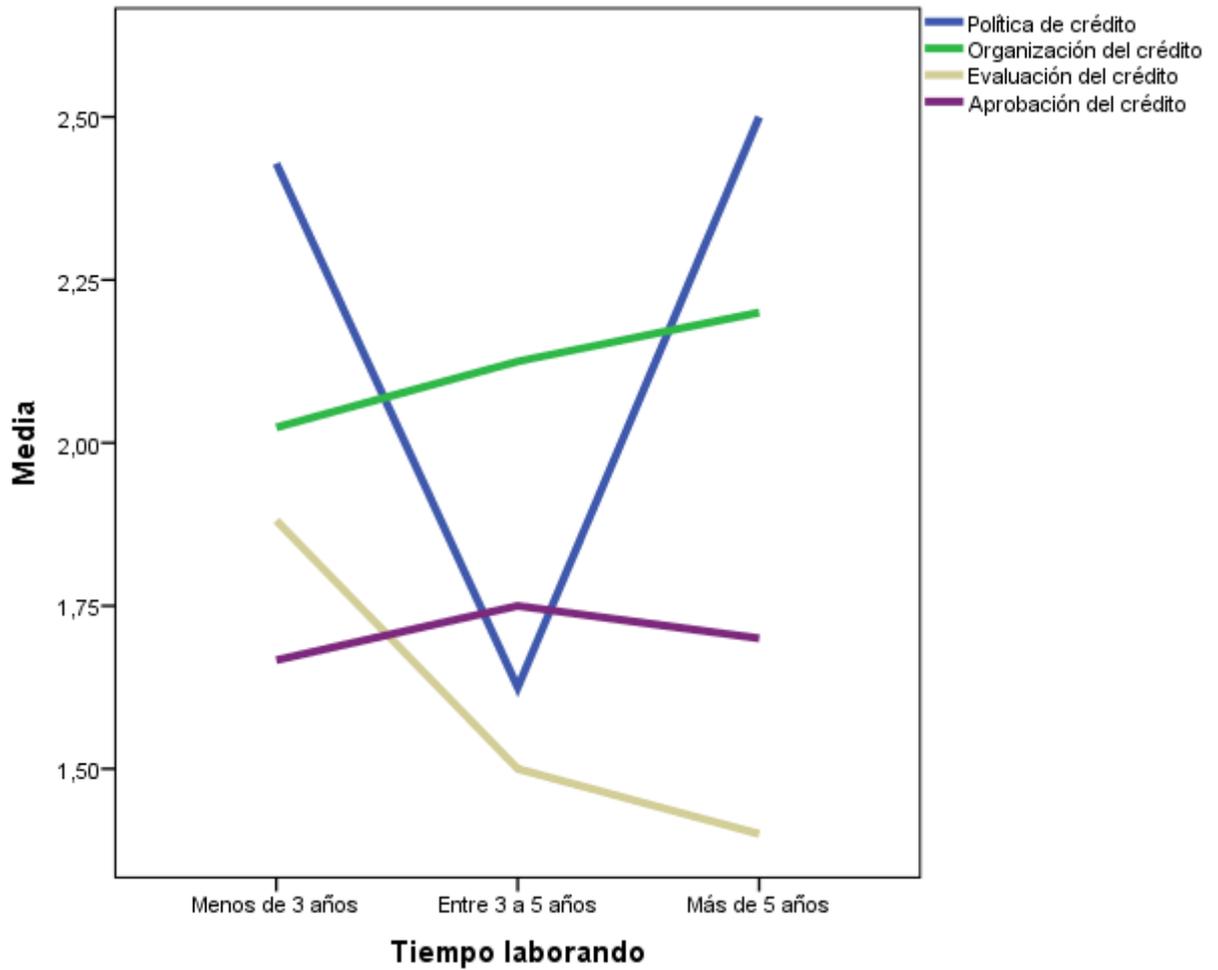


Figura 16: Variable: Procesamiento de otorgamiento de créditos (por indicador)

FUENTE: Cuestionario "Procesamiento de otorgamiento de créditos"

4.2.2 Resultados sobre la variable dependiente

Tabla 9: Dimensión 01: Riesgo operacional relacionado con el expediente

Estadísticos descriptivos				
Indicador		N	Media	Desv. típ.
Riesgo operacional relacionado con el expediente		30	2,4889	,59199

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Riesgo operacional relacionado con el expediente	Alto	11 52,4%	1 25,0%	1 20,0%	13 43,3%
	Regular	10 47,6%	3 75,0%	4 80,0%	17 56,7%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que los expedientes de crédito cuentan con la documentación requerida.	2,20	,847
Usted considera que los expedientes de crédito no cuentan con documentación falsa.	2,53	1,106
Usted considera que los expedientes de crédito cuentan con la documentación debidamente actualizados.	2,73	1,081

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

Es necesario precisar que para el análisis de las dimensiones de esta variable, valores cercanos a 1 implican un nivel alto de riesgo operacional. Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre el "Riesgo operacional relacionado con el expediente" que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia

San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 2,45 y una desviación típica de 0,592, que implica que la opinión del personal sobre el riesgo operacional existente sobre el expediente es de nivel regular (de forma específica el 56,7% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que los expedientes deberían contar con toda la información necesaria para una adecuada evaluación.

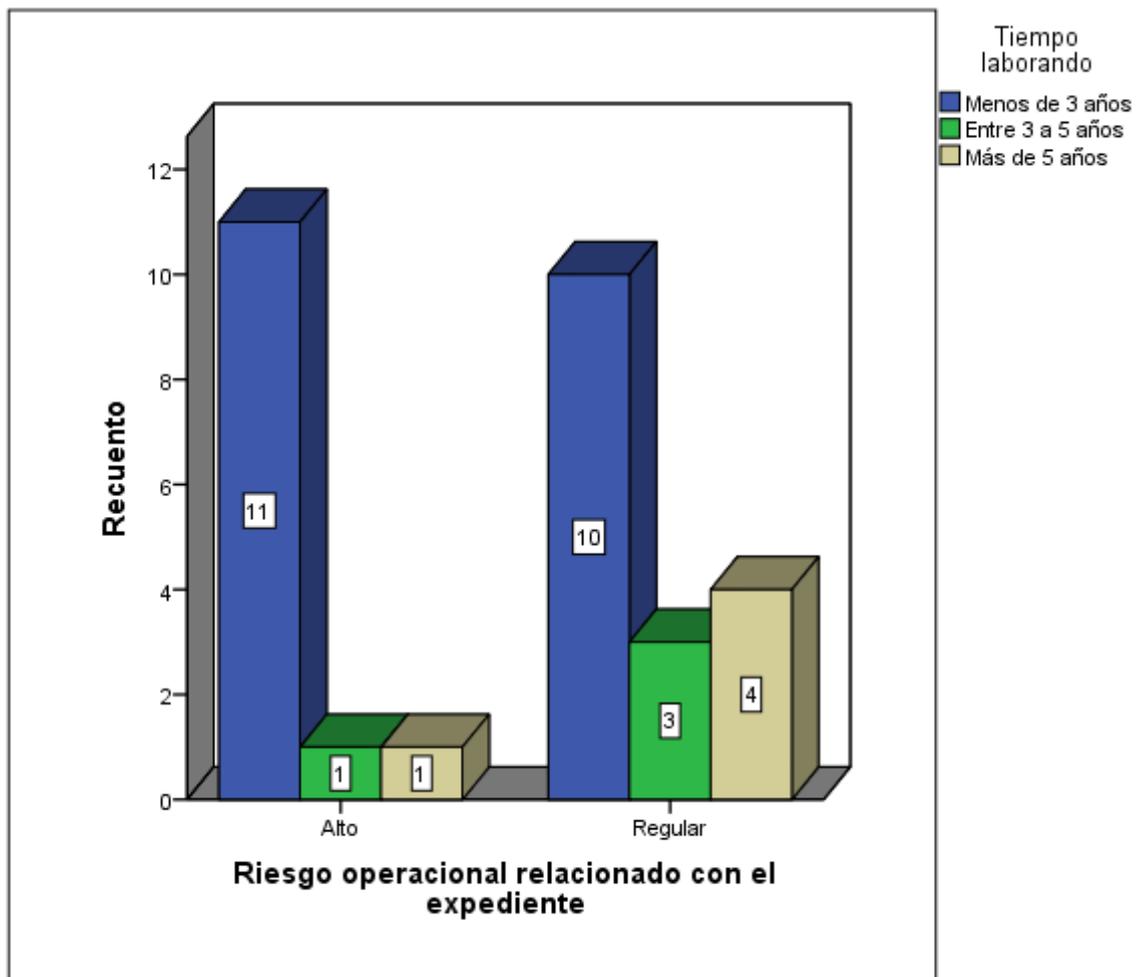


Figura 17: Dimensión 01: Riesgo operacional relacionado con el expediente

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

Tabla 10: Dimensión 02: Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal

Estadísticos descriptivos				
Indicador		N	Media	Desv. típ.
Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal		30	2,1333	,66868

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal	Alto	14 66,7%	3 75,0%	1 20,0%	18 60,0%
	Regular	7 33,3%	1 25,0%	4 80,0%	12 40,0%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que todo el personal de créditos es capacitado y actualizado, periódicamente para la realización de cada una de las tareas que tienen a su cargo.	2,23	,774
Usted considera que se informa al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, en su oportunidad.	2,03	,928

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre el "Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal" que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 2,13 y una desviación típica de 0,669, que implica que la opinión del personal sobre el riesgo operacional existente sobre el desempeño del personal es de nivel alto

(de forma específica el 60,0% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que se debería informar con frecuencia al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, en su oportunidad.

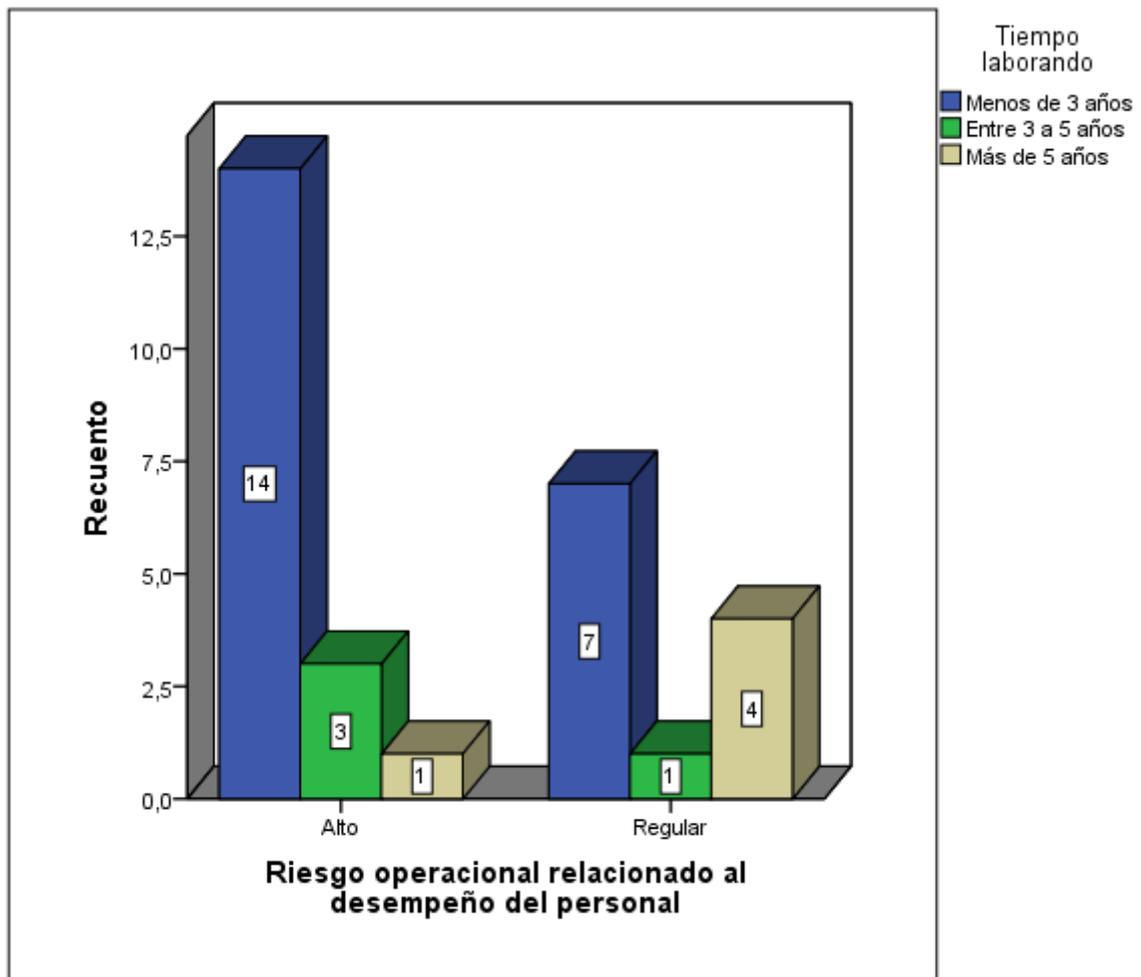


Figura 18: Dimensión 02: Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

Tabla 11: Dimensión 03: Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo

Estadísticos descriptivos				
Indicador		N	Media	Desv. típ.
Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo		30	2,2500	,73987

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo	Alto	15 71,4%	1 25,0%	2 40,0%	18 60,0%
	Regular	5 23,8%	3 75,0%	3 60,0%	11 36,7%
	Bajo	1 4,8%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,3%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Pregunta	Media	Desv. típ.
Usted considera que se identifica oportunamente los fraudes internos.	2,33	,711
Usted considera que existe personal con la experiencia y formación adecuada para mitigar el riesgo interno y externo.	2,17	,986

FUENTE: Cuestionario “Riesgo operacional”

Los resultados encontrados guardan relación con la percepción sobre el “Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo” que caracteriza a los analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín, de donde se obtuvo un valor medio de 2,25 y una desviación típica de 0,740, que implica que la opinión del personal sobre el riesgo operacional existente sobre el al fraude interno y externo es de nivel alto

(de forma específica el 60,0% de los encuestados). Siendo el aspecto priorizado de mejora que se debería contar con un personal de más experiencia y formación que permita mitigar el riesgo interno y externo.

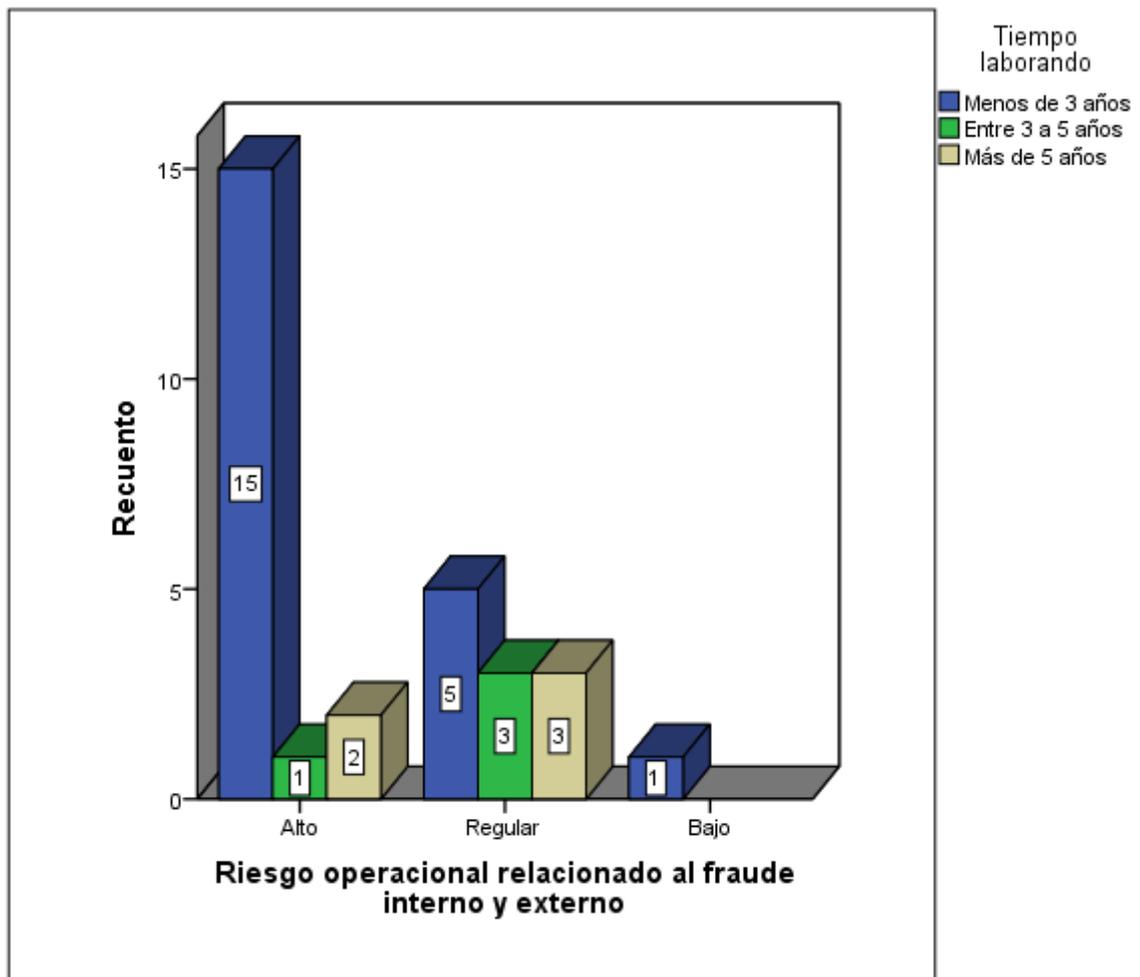


Figura 19: Dimensión 03: Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

Tabla 12: Variable: Riesgo operacional

Estadísticos descriptivos				
Variable	N	Media	Desv. típ.	
Riesgo operacional	30	2,3190	,42226	

		Tiempo laborando			Total
		Menos de 3 años	Entre 3 a 5 años	Más de 5 años	
Riesgo operacional	Alto	12 57,1%	1 25,0%	1 20,0%	14 46,7%
	Regular	9 42,9%	3 75,0%	4 80,0%	16 53,3%
Total		21 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	30 100,0%

Indicador	Media	Desv. típ.
Riesgo operacional relacionado con el expediente	2,4889	,59199
Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal	2,1333	,66868
Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo	2,2500	,73987

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

En base a los resultados encontrados para cada una de los indicadores de la variable dependiente, se tiene un valor medio general de la variable de 2,32 y una desviación típica de 0,422 que implica que la opinión del personal sobre el nivel de riesgo operacional que caracteriza a la entidad es de nivel regular (de forma específica el 53,3% de los encuestados). Siendo los indicadores priorizados a mejorar: El riesgo operacional relacionado al desempeño del personal, y el relacionado al fraude interno y externo.

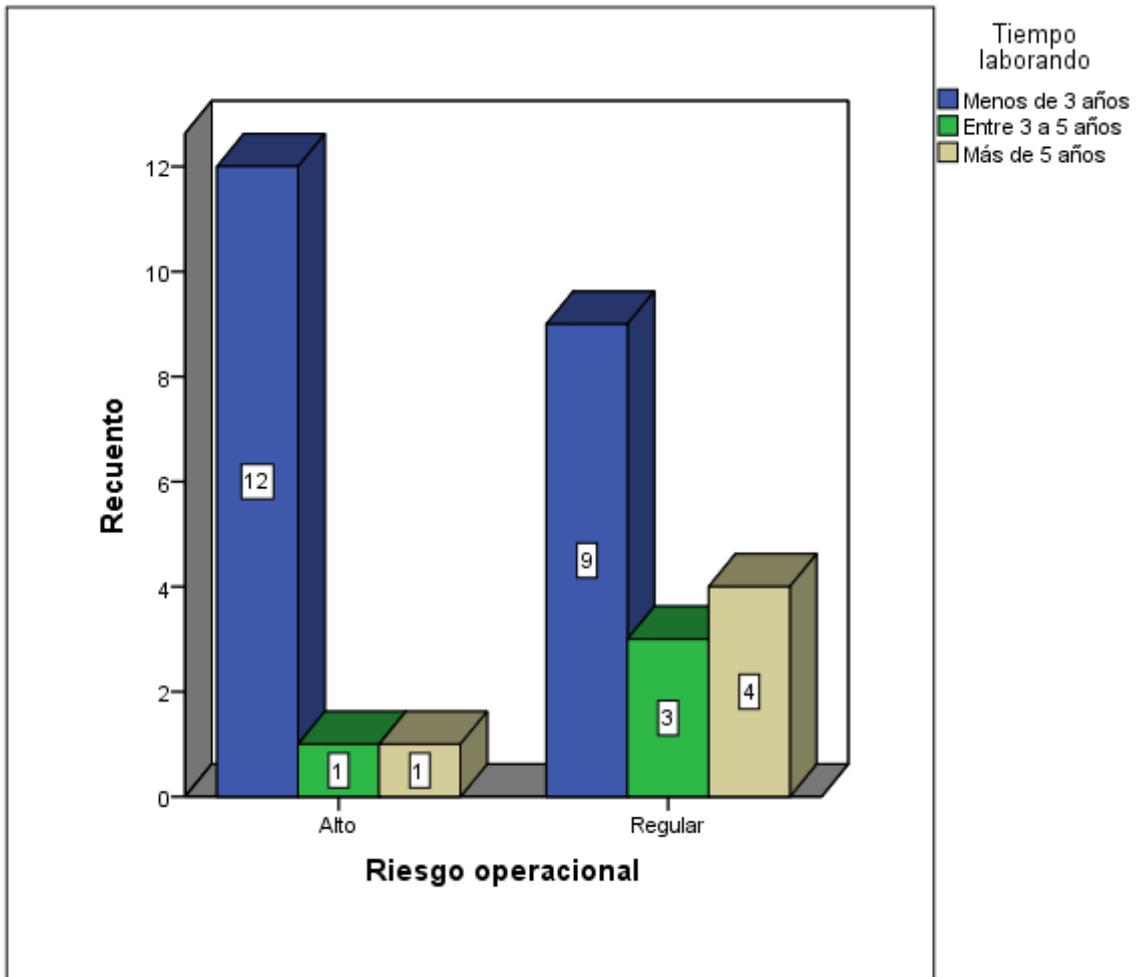


Figura 20: Variable: Riesgo operacional

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

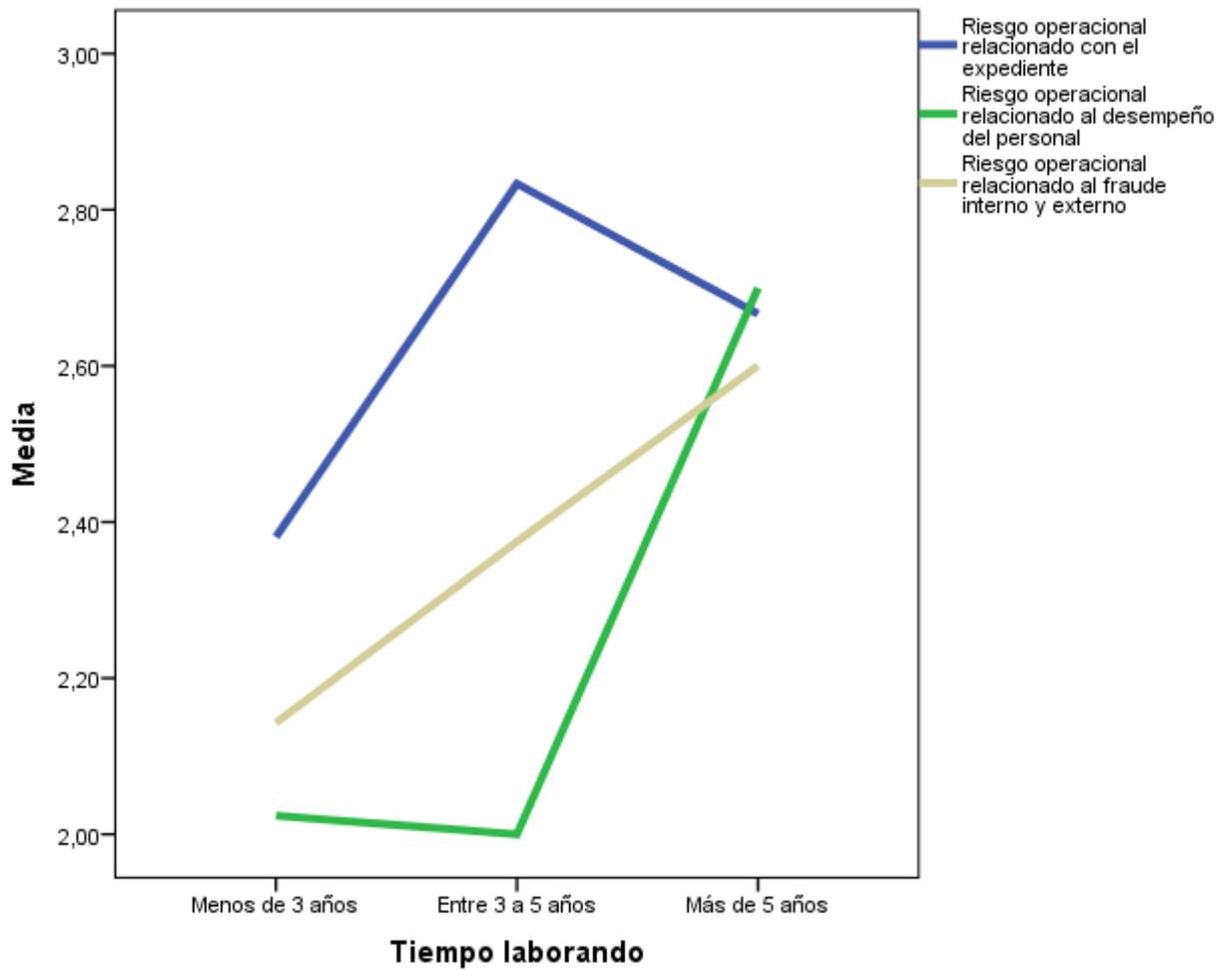


Figura 21: Variable: Riesgo operacional (por indicador)

FUENTE: Cuestionario "Riesgo operacional"

4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

4.3.1 Contrastación de hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica precisa que ***“Existe una relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013”***.

Para el contraste de la presente hipótesis se utiliza el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, de donde:

H₀: No existe relación

H₁: Existe relación

Correlaciones			
		Política de crédito	Riesgo operacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Política de crédito	Sig. (bilateral)	,370
		N	30
		Coeficiente de correlación	-,170
	Riesgo operacional	Sig. (bilateral)	,370
		N	30

El valor del $r = -0,17$ (valor de $p = 0,370$), puesto que el valor de p es superior al 5% de significancia, ello implica que no existe una

relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

- b) La segunda hipótesis específica precisa que ***“Existe una relación significativa entre la organización de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013”***.

Para el contraste de la presente hipótesis se utiliza el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, de donde:

H₀: No existe relación

H₁: Existe relación

Correlaciones			Organización del crédito	Riesgo operacional
Rho de Spearman	Organización del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	-,676
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Riesgo operacional	Coefficiente de correlación	-,676	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del $r = -0,676$ (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello implica que existe una relación significativa entre la organización del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

c) La tercera hipótesis específica precisa que ***“Existe una relación significativa entre la evaluación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013”***.

Para el contraste de la presente hipótesis se utiliza el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, de donde:

H_0 : No existe relación

H_1 : Existe relación

		Evaluación del crédito	Riesgo operacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,554
	Evaluación del crédito		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	-,000	1,000
	Riesgo operacional		
	Sig. (bilateral)	,416	.
	N	30	30

El valor del $r = -0,554$ (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello implica que existe una relación significativa entre la evaluación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

d) La cuarta hipótesis específica precisa que ***“Existe una relación significativa entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013”***.

Para el contraste de la presente hipótesis se utiliza el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, de donde:

H_0 : No existe relación

H_1 : Existe relación

Correlaciones

		Aprobación del crédito	Riesgo operacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,553
	Aprobación del crédito		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	-,553	1,000
	Riesgo operacional		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

El valor del $r = -0,553$ (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello implica que existe una relación significativa entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

4.3.2 Contrastación de hipótesis general

La hipótesis general precisa que ***“Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013”***.

Para el contraste de la presente hipótesis se utiliza el estadístico coeficiente de correlación de Spearman, de donde:

H_0 : No existe relación

H_1 : Existe relación

Correlaciones

			Procesamiento de otorgamiento de créditos	Riesgo operacional
Rho de Spearman	Procesamiento de otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	-,571
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Riesgo operacional	Coeficiente de correlación	-,571	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El valor del $r = -0,571$ (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello implica que existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.

CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación consideró la población de 30 analistas de créditos de la CMAC Tacna - Agencia San Martín; de donde se concluye que existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013; complementando ello, se concluye que la opinión del personal sobre el proceso de otorgamiento del crédito que aplica la entidad es de nivel bajo o ineficiente.
2. Se concluye que no existe una relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013 no obstante existe una relación significativa entre la organización, evaluación, aprobación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013. y que la opinión del personal sobre el nivel de riesgo operacional que caracteriza a la entidad es de nivel regular.

RECOMENDACIONES

1. Con la finalidad de mejorar el nivel del proceso de otorgamiento de créditos en la CMAC Tacna - Agencia San Martín, se recomienda lo siguiente:
 - En lo que respecta a la “Política de crédito”, la entidad debería relacionar más las políticas crediticias con el conceder los créditos.
 - En lo que respecta a la “Organización del crédito”, la entidad debería impulsar que la organización crediticia esté más acorde a los procedimientos establecidos.
 - En lo que respecta a la “Evaluación del crédito”, el comité de créditos debería efectuar una mejor evaluación de los expedientes.
 - En lo que respecta a la “Aprobación del crédito”, la entidad debería impulsar la aprobación crediticia a través de un personal mayormente capacitado y calificado para ello.

2. Con la finalidad de minimizar el riesgo operacional que caracteriza a la CMAC Tacna - Agencia San Martín, se recomienda lo siguiente:

- En lo que respecta al “Riesgo operacional relacionado con el expediente”, se precisa que los expedientes deberían contar con toda la información necesaria para una adecuada evaluación.
- En lo que respecta al “Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal”, se precisa que se debería informar con frecuencia al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, en su oportunidad.
- En lo que respecta al “Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo”, se precisa que se debería contar con un personal de más experiencia y formación que permita mitigar el riesgo interno y externo.

BIBLIOGRAFÍA

- Añes, M. (2009). *Riesgo Crediticio*.
- Añes, M. (s.f.). *Riesgo Crediticio*.
- Ayala Villegas, S. (2005). *Los creditos Financieros*.
- Banco de Mexico. (2005). *Definiciones Básicas de Riesgos*. Mexico DF.
- BCRP. (2009). *Importancia del crédito*. Perú.
- Bolsa Centroamericana de valores, S.A. (2007). *Glosario de Términos Bursátiles*.
- Bolsa de Madrid. (2009). *BME*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de BME:
<http://www.bolsamadrid.es/esp/Inversores/Formacion/Glosario/C.aspx>
- BPR Asociados. (2008). *Proceso de Otorgamiento*.
http://www.bprbenchmark.com/articles_dir/otorgamientoriesgos.pdf.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2005). *Administración Financiera*. Cengage Learning .
- Caja Rural. (2011). *Ruralvía*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Ruralvía:
<http://www.ruralvia.com/paginaslibres/P/diccionario.htm>
- Casal, J., Montiel, H., Planas, E., & Vílchez, J. A. (1999). *Análisis del riesgo en instalaciones industriales*. UPC.

- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y Control de riesgos financieros*. Mexico DF: Limusa S.A.
- Elizondo, A. (2004). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Mexico DF: Limusa S.A.
- *Enciclopedia Financiera*. (2010). Recuperado el 06 de 04 de 2014, de Enciclopedia Financiera: <http://www.encyclopediainanciera.com/sistemafinanciero/instrumentossistemafinanciero.htm>
- Escoto Leiva, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica: San Jose.
- Galicia, M. (2003). *Los enfoques del riesgo de crédito*. Mexico Df.
- Gitman, L. J., & Joehnk, M. D. (2005). Fundamentos de Inversión. En L. J. Gitman, & M. D. Joehnk, *Fundamentos de Inversión* (pág. 90). España: Grafillés.
- González Herмосillo, B. (2006). *Indicadores de alerta de las crisis bancarias*. Colombia.
- J. Brachfield, P. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con Morosos*. Gestión 2000,2003.
- Leiragaza. (s.f.). *Importancia del Crédito*.
- Longenecker, J. G. (2008). *Administración de pequeñas empresas*. CENGAGE.
- Marcuse, R. (1998). *Diccionario de Términos Financieros y Bancarios*. Bogotá: ECOE.

- Mazzini, J. J. (2013). Manual de Derecho Bancario. En J. J. Mazzini, *Manual de Derecho Bancario* (pág. 127). Lima: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.
- Olivera Lovon, B. M. (s.f.). *Wikipedia*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Wikipedia: [http://es.wikipedia.org/wiki/Mora_\(Derecho\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Mora_(Derecho))
- Orozco, & Hernandez, C. (2010). *Glosario Administrativo*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Glosario Administrativo: <http://www.monografias.com/trabajos13/glosadm/glosadm.shtml>
- Prado, R. C. (2012). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Lima.
- Revolledo Saavedra, G. (2011). *Gestión, Calidad y Agregación de valor en información*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Gestión, Calidad y Agregación de valor en información: <http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>
- Samaniego Medina, R. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del acuerdo Basilea II*. España: Delta.
- Santos, N. (2001). El Negocio Bancario. *Revista UNMSM*, 25.
- Torres, J. C. (2006). *Curso de formación profesional bancaria*. Venezuela: El Nacional.
- Velez, & Malaga. (2010). *Glosario*. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de <http://www.velezmalagasostenible.com/glosario/glosario.asp?letra=A&pag=2>

- Zúñiga Chavarría, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica: EUNED.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO “PROCESAMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS”

Estimado analista de crédito, a continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Completamente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Indiferente
- D) De acuerdo
- E) Completamente de acuerdo

Especialidad: **Sexo:** **Edad:**

Tiempo de experiencia en el cargo:

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
POLÍTICA DE CRÉDITO						
1	Usted considera que los lineamientos técnicos de las políticas de créditos son idóneos.					
2	Usted considera que las políticas de crédito se relacionan con conceder los créditos.					
ORGANIZACIÓN DEL CRÉDITO						
3	Usted considera que el personal realiza la organización del crédito teniendo en cuenta las normas internas.					
4	Usted considera que el personal realiza la organización del crédito acorde a los procedimientos establecidos.					
EVALUACIÓN DEL CRÉDITO						
5	Usted considera que el personal realiza la evaluación del expediente con la debida documentación sustentatoria.					
6	Usted considera que la evaluación del expediente realizado por el comité de créditos contribuye a mitigar errores.					
APROBACIÓN DEL CRÉDITO						
7	Usted considera que la aprobación del crédito es realizado por el personal idóneo.					
8	Usted considera que la aprobación del crédito es realizado de acuerdo a las normas establecidas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: CUESTIONARIO “RIESGO OPERACIONAL”

Estimado analista de crédito, a continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con su percepción sobre el riesgo operacional en la entidad. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Completamente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Indiferente
- D) De acuerdo
- E) Completamente de acuerdo

Especialidad: **Sexo:** **Edad:**

Tiempo de experiencia en el cargo:

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
RIESGO OPERACIONAL RELACIONADO CON EL EXPEDIENTE						
1	Usted considera que los expedientes de crédito cuentan con la documentación requerida.					
2	Usted considera que los expedientes de crédito no cuentan con documentación falsa.					
3	Usted considera que los expedientes de crédito cuentan con la documentación debidamente actualizados.					
RIESGO OPERACIONAL RELACIONADO AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL						
4	Usted considera que todo el personal de créditos es capacitado y actualizado, periódicamente para la realización de cada una de las tareas que tienen a su cargo.					
5	Usted considera que se informa al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, en su oportunidad.					
RIESGO OPERACIONAL RELACIONADO AL FRAUDE INTERNO Y EXTERNO						
6	Usted considera que se identifica oportunamente los fraudes internos.					
7	Usted considera que existe personal con la experiencia y formación adecuada para mitigar el riesgo interno y externo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INDICADOR	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Cuál es la relación entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?	Determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.	Existe una relación significativa entre el proceso de otorgamiento de créditos y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.	<p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACION</p> <p>La población es de 30 analistas de crédito de CMAC TACNA. Se aplicó un censo.</p>	<p>X = Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Y = Riesgo operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de crédito. - Organización del crédito. - Evaluación del crédito - Aprobación del crédito. - Riesgo operacional relacionado con el expediente. - Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal. - Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de proceso de otorgamiento de créditos - Cuestionario de riesgo operacional 	Analistas de crédito de la CMAC Tacna
¿Cuál es la relación entre la política de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?	Determinar la relación entre la política de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.	Existe una relación significativa entre la política de crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martín, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.		<p>X = Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Y = Riesgo operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de crédito. - Riesgo operacional relacionado con el expediente. - Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal. - Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de proceso de otorgamiento de créditos - Cuestionario de riesgo operacional 	Analistas de crédito de la CMAC Tacna

<p>¿Cuál es la relación entre la organización de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?</p>	<p>Determinar la relación entre la organización de crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la organización del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>		<p>X = Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Y = Riesgo operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del crédito. - Riesgo operacional relacionado con el expediente. - Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal. - Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de proceso de otorgamiento de créditos - Cuestionario de riesgo operacional 	<p>Analistas de crédito de la CMAC Tacna</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?</p>	<p>Determinar la relación entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la forma de la evaluación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>		<p>X = Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Y = Riesgo operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del crédito - Riesgo operacional relacionado con el expediente. - Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal. - Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de proceso de otorgamiento de créditos - Cuestionario de riesgo operacional 	<p>Analistas de crédito de la CMAC Tacna</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013?</p>	<p>Determinar la relación entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aprobación del crédito y el riesgo operacional de la CMAC Tacna Agencia San Martin, en la ciudad de Tacna - Periodo 2013.</p>		<p>X = Proceso de otorgamiento de créditos</p> <p>Y = Riesgo operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del crédito. - Riesgo operacional relacionado con el expediente. - Riesgo operacional relacionado al desempeño del personal. - Riesgo operacional relacionado al fraude interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de proceso de otorgamiento de créditos - Cuestionario de riesgo operacional 	<p>Analistas de crédito de la CMAC Tacna</p>