





# SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA EN EMPRESAS MICRO FINANCIERAS DE LA REGIÓN JUNÍN

## RISK MANAGEMENT SYSTEM FOR IMPROVING THE QUALITY OF CREDIT PORTFOLIO IN MICRO FINANCE COMPANIES IN THE REGION JUNÍN

Mayela, Montes Malpartida

Facultad de Contabilidad - Universidad Nacional del Centro del Perú

---

### RESUMEN

Con el presente trabajo de investigación se da a conocer de qué manera el Sistema de Administración de Riesgos contribuye en la Mejora de la Calidad de Cartera Crediticia en las Empresas Micro financieras de la Región Junín, habiendo utilizado para ello la metodología de la investigación científica, el mismo que se utilizó para desarrollar todas las variables planteados en el trabajo de investigación, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de la hipótesis; del mismo modo realizamos el desarrollo del marco teórico doctrinario respecto a las disciplinas en la cual se encuentra reflejada la realidad problemática del trabajo de investigación que sustenta la hipótesis planteada.

Por otro lado, es preciso señalar que la recopilación de la información para las conceptualizaciones, definiciones y otros se extrajeron de fuentes confiables y de especialistas relacionados al tema de la investigación, el mismo que sustenta el trabajo en referencia, así como también es preciso señalar que el campo de estudio se encuentra sustentado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se acertó que la técnica e instrumento empleado, facilitó con el desarrollo del estudio, culminando esta parte con la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a cabalidad, como también los datos encontrados en la investigación facilitaron el logro de los mismos, asimismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado, en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación de la investigación, como también se comprendió con facilidad los alcances de la investigación.

**Palabras clave:** sistema de administración de riesgos, cartera crediticia, empresas microfinancieras.

### ABSTRACT

With the present investigation is disclosed how the Risk Management System helps in the Improvement of Portfolio Credit Quality in Micro Enterprise Financial Junín Region, having used this methodology for scientific research the same that was used to develop all the variables raised in the research, from problem statement to the test of the hypothesis, the same way we carry out the doctrinal development of the theoretical framework for the disciplines in which is reflected the problematic reality of the research that supports the hypothesis.

Furthermore, it should be noted that the collection of information for the conceptualisation, definitions and other reliable sources were extracted and specialists related to the subject of the investigation, the same underlying reference work, as well as it should be noted that the field of study is supported with the use of citations that give validity to research. In sum, with regard to field work, it was right that the techniques and instruments used, facilitated the study period, culminating with this part of the hypothesis.

Finally, the issues raised in the investigation have been fully achieved, as well as data found in the research facilitated the achievement of the same, also worth mentioning that for the development of research, the proposed plan in each of the chapters, teaching made the presentation of research, as also to easily understand the scope of the investigation.

**Key word:** risk management system, loan portfolio, microfinance companies.

**INTRODUCCIÓN**

El problema de la investigación está referido a los siguientes:

¿De qué manera un sistema de Administración de Riesgos incide en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín?

Los problemas específicos son los siguientes:

- ¿De qué manera la administración adecuada de riesgos permite mejorar la calidad de la cartera crediticia?
- ¿Cuáles son los factores claves que permite saber y prever de manera directa el cumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados?
- ¿De qué manera la evaluación permanente de las normas, las políticas y los procedimientos permiten administrar y controlar de manera oportuna los riesgos crediticios?

**El objetivo general es el siguiente:**

Determinar en qué medida un sistema de administración de riesgos contribuye en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín.

Los objetivos específicos son:

- a) Establecer si una administración adecuada de los riesgos permite mejorar la calidad de la cartera crediticia.
- b) Establecer si la identificación de los factores claves permite saber y prever de manera directa el cumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados.
- c) Establecer en qué medida la evaluación permanente de las normas, las políticas y los procedimientos permiten administrar y controlar mejor de riesgos crediticios.

**La Hipótesis generales:**

La Implantación de un sistema de administración de Riesgos sí contribuye de manera favorable en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín

**Hipótesis Específicas:**

- a) La administración adecuada de los riesgos si

permite mejorar de manera positiva la calidad de la cartera crediticia.

- b) La identificación de los factores claves permite saber y prever de manera directa el cumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados.
- c) La evaluación permanente de las normas, las políticas y los procedimientos permiten administrar y controlar oportunamente los riesgos crediticios.

El tipo de investigación corresponde a la investigación aplicada (tecnología operativa) y el nivel corresponde a una investigación de nivel descriptivo - explicativo que identifique y analice las variables independientes y sus resultados. La investigación tendrá nivel descriptivo - explicativo que identifique y analice las variables independientes y sus resultados. En la investigación se utilizó el proceso y el método científico como método general de la ciencia y específicamente para la investigación de corte tecnológico empleamos los métodos: deductivo - inductivo, análisis – síntesis. Debido a la naturaleza de la investigación, responde al de una investigación por objetivos de acuerdo al esquema siguiente:



La demostración de la prueba de hipótesis de la presente investigación se efectuó teniendo en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos definidos inicialmente para luego proceder con la presentación de los datos, análisis de los mismos y la respectiva demostración de la hipótesis. El universo de las empresas micro financieras a nivel nacional, constituye alrededor 43 instituciones micro financieras, 13 Cajas Municipales y 13 Edpymes, entre pequeñas, medianas y grandes; de cuyo universo se toma la población de IMFs ubicadas en la provincia de Huancayo, que son alrededor de 14 IMFs. Para determinar la muestra óptima en nuestra investigación se utilizó el muestreo al azar conformado por administradores y analistas de créditos que laboran en Financiera Confianza S.A. (60 entrevistados). Se entiende que los resultados de la investigación serán de aplicación al resto de empresas micro financieras de la región que tengan similar características de operación que la empresa tomada como muestra

## MATERIALES Y MÉTODOS

Respecto a los materiales que se utilizaron en la investigación éstos fueron:

- Fichas
- Papel bond
- Lapiceros
- Resaltador
- Computadora
- Impresora.

Los datos para la ejecución de la investigación se obtuvieron de la siguiente forma:

- Preparación de fichas bibliográficas.
- Preparación de fichas textuales
- Formulación de encuestas
- Formulación de entrevistas.

Específicamente en cuanto a los instrumentos estos fueron:

- Cuestionarios – Encuestas
- Entrevistas
- Observación
- Análisis Documental

## RESULTADOS

### Presentación, Análisis e Interpretación de Datos

El presente capítulo tiene por finalidad exponer de manera detallada el resultado de las encuestas realizadas durante el trabajo de campo, sobre los puntos:

- Administración adecuada de los riesgos
- Identificación de los Factores Claves
- Evaluación permanente de las normas, políticas y Procedimientos
- Calidad de la Cartera Crediticia
- Recuperación de Créditos
- Administra y controla oportunamente los riesgos Crediticios.

En concreto los resultados se expresan en los puntos siguientes.

### Administración Adecuada de los Riesgos

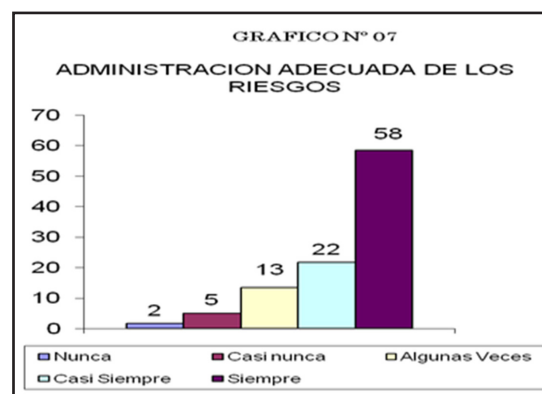
A la pregunta: ¿Considera usted que una adecuada práctica de la administración de riesgos ayuda a mejorar la tecnología crediticia de las instituciones de microfinanzas?

Tabla- 01

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	2%
Casi nunca	3	5%
Algunas Veces	8	13%
Casi Siempre	13	22%
Siempre	35	58%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

## INTERPRETACIÓN

Nuestros resultados nos muestran que es muy importante establecer estrategias y pautas adecuadas en la administración de los riesgos financieros ya que este permitirá mejorar de manera satisfactoria la aplicación adecuada de la tecnología crediticia en el proceso de otorgamientos de los créditos, ya que el 58% de los encuestados a si lo consideran mientras que el 22% afirman que casi siempre se deben priorizar una gestión adecuada de los riesgos, mientras que el resto de los encuestados no consideran necesario tal acción.



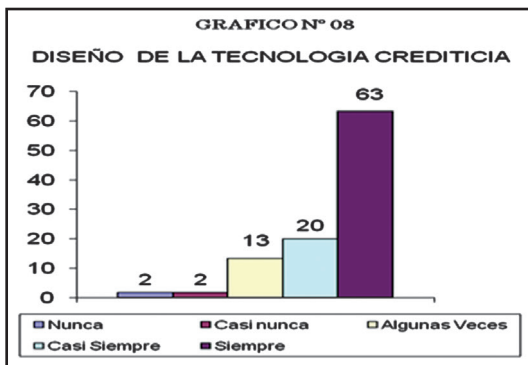
A la pregunta: ¿El diseño adecuado de la tecnología crediticia de las instituciones microfinancieras permitirá conocer cuánto crédito requiere un cliente?

Tabla- 02

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	2%
Casi nunca	1	2%
Algunas Veces	8	13%
Casi Siempre	12	20%
Siempre	38	63%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

El 63% de los encuestados nos afirma que es un factor determinante para establecer la capacidad de endeudamiento de los clientes el cómo se diseñan las variables a tenerse en cuenta al momento de su evaluación, el cual debe estar plasmado en las políticas crediticias de las instituciones de microfinanzas, mientras que el 20% consideran que tal acción casi siempre será determinante en la evaluación de los créditos a otorgarse, el resto de encuestados que representan un porcentaje mínimo consideran de que lo comentado no tiene incidencia.



**Identificación de los Factores Claves.**

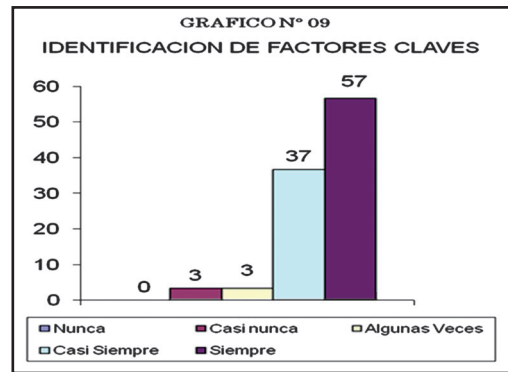
A la pregunta: *¿Considera Ud. que una adecuada práctica de administración de riesgos ayudara en la identificación de los factores claves respecto al cumplimiento con el pago del préstamo otorgado al cliente?*

Tabla- 03

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	3%
Algunas Veces	2	3%
Casi Siempre	22	37%
Siempre	34	57%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

La encuesta nos afirma de manera categórica que una adecuada administración de los riesgos ayudará a las empresas de microfinanzas a identificar de manera oportuna algunos factores claves que le permitirá prever y asegurar la recuperación de los préstamo que otorgan, ya que el 57% y 37% consideraron que siempre y casi siempre respectivamente, el monitoreo de los riesgos asegurarán la calidad de la cartera crediticia de las entidades de microfinanzas.



**Evaluación permanente de las normas, políticas y Procedimientos.**

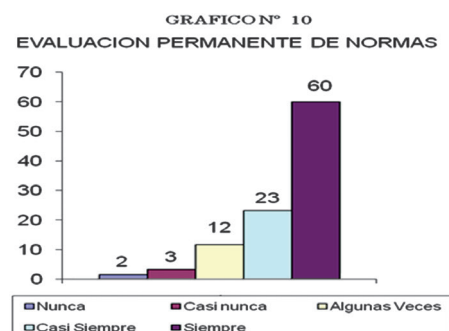
A la pregunta: *¿Es posible que una adecuada administración de los riesgos, contribuye a una permanente evaluación y actualización de las normas, políticas y procedimientos establecido por las instituciones microfinancieras?*

Tabla- 04

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	2%
Casi nunca	2	3%
Algunas Veces	7	12%
Casi Siempre	14	23%
Siempre	36	60%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

Es preciso señalar que una adecuada administración de los riesgos implica la adopción de medidas acertadas y actualización permanente de las políticas institucionales, esto se corrobora con la encuesta realizada ya que el 60% y 23% de los encuestados afirman que siempre y casi siempre los riesgos en los negocios de las microfinanzas se encuentran latentes, lo cual implica estar atento a las cambios de los mercados, al nivel de vida y cultura de los clientes, afín de alinear a ello las políticas crediticias de la empresas de microfinanzas.



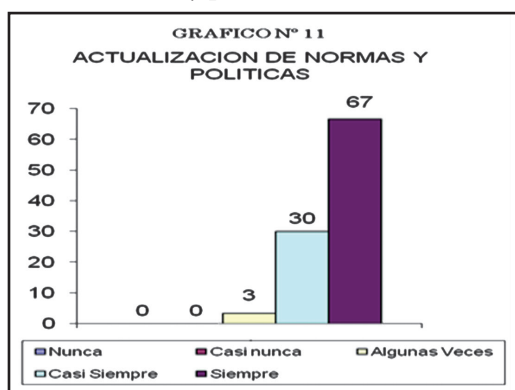
A la pregunta: *¿La permanente actualización de las normas, políticas y procedimientos incide en la mejora de la tecnología crediticia de las instituciones microfinancieras?*

Tabla- 05

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas Veces	2	3%
Casi Siempre	18	30%
Siempre	40	67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

El 67% y 30% de los encuestados consideran que siempre y casi siempre la actualización de las normativas en materia de otorgamiento de créditos es de suma utilidad porque ello permitirá un análisis del comportamiento de los clientes, ya que a través de ellos se conocen los perfiles de los clientes, los productos y los canales adecuados. Al cruzar toda esta información se obtienen los criterios básicos para establecer las normas y políticas de crédito adecuadas.



**Calidad de la Cartera Crediticia**

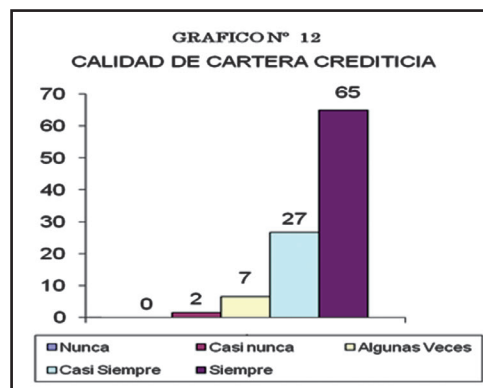
A la pregunta: *¿Considera Ud. que la calidad de la cartera crediticia de una institución de micro finanzas dependerá en gran parte de una adecuada de administración de riesgos?*

Tabla- 06

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	2%
Algunas Veces	4	7%
Casi Siempre	16	27%
Siempre	39	65%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

La calidad de la cartera crediticia dependerá en gran parte de la adecuada administración de los riesgos esto es afirmado por el 65% y 27% de los encuestados, quienes consideran que siempre y casi siempre un factor de importancia en la gestión de los créditos es la administración de los riesgos financieros.



A la pregunta: *¿Es posible que el establecimiento de la tecnología crediticia de las instituciones microfinancieras incidirá en gran medida en la determinación de la calidad de su cartera crediticia?*

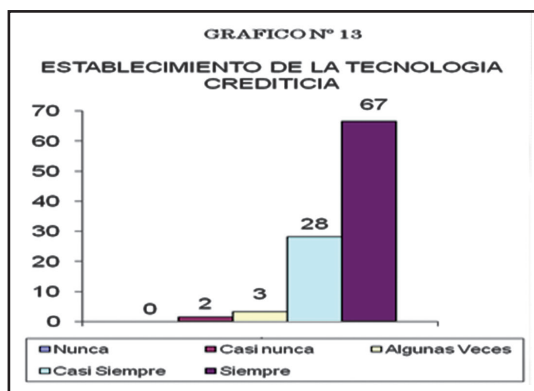
Tabla- 07

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	2%
Algunas Veces	2	3%
Casi Siempre	17	28%
Siempre	40	67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**INTERPRETACIÓN**

La tecnología crediticia impuesta por las instituciones de microfinanzas es otro de los factores importantes que resaltar a través de los datos obtenidos en la encuesta formulada ya que el 67% y el 28% consideran que siempre y casi siempre la calidad de los préstamos que se otorgarán estará en función a como la entidad ha diseñado la evaluación de la capacidad y voluntad de pago a las personas que solicitan préstamos.





### Recuperación de Créditos

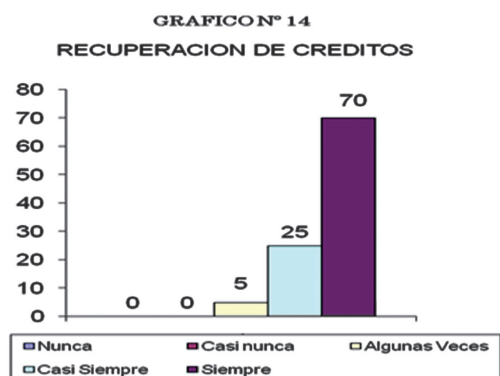
A la pregunta: *¿Considera Ud. que la probabilidad de incumplimiento en el pago de un préstamo dependerá en gran parte por la calidad de crédito otorgado?*

Tabla- 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas Veces	3	5%
Casi Siempre	15	25%
Siempre	42	70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### INTERPRETACIÓN

En forma mayoritaria los encuestados consideran que el porcentaje de incumplimiento en el pago de los créditos otorgados estará en función a la calidad de los créditos otorgados. Del mismo modo es preciso señalar que el incumplimiento es un elemento incierto y la exposición al riesgo no se conoce, pero desde la óptica financiera se debe tratar de identificar posibilidades de resultados adversos que le puedan generar pérdidas a la institución que facilita el préstamo.



### Administra y Controla Oportunamente los Riesgos Crediticios

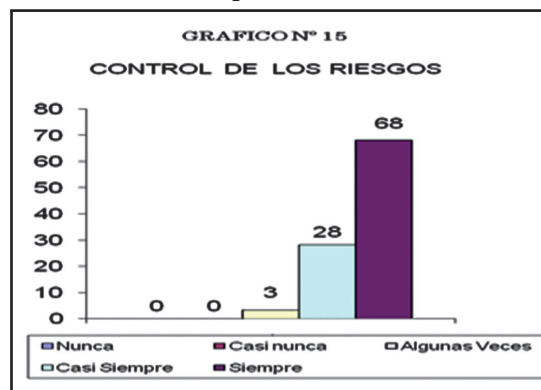
A la pregunta: *¿Considera Ud. que una adecuada administración de riesgos permite administrar y controlar oportunamente los riesgos crediticios que enfrenta una institución de micro finanzas?*

Tabla- 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas Veces	2	3%
Casi Siempre	17	28%
Siempre	41	68%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### INTERPRETACIÓN

El 68% y 28% de los encuestados consideran que siempre y casi siempre una Administración adecuada de los riesgos crediticios consiste en una actividad de seguimiento y control de los riesgos basados en hechos concretos, fundados en fuentes de información que permitan al analista y administrador tomar las primeras medidas ante la sospecha de una situación irregular en una crédito corroborando la información a la brevedad posible.



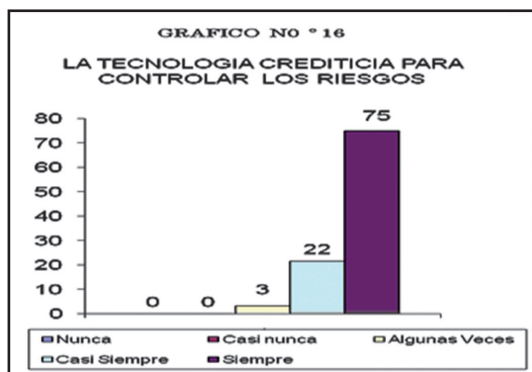
A la pregunta: *¿La tecnología crediticia de las instituciones microfinancieras en gran parte es una determinante para controlar adecuadamente los riesgos crediticios?*

Tabla- 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas Veces	2	3%
Casi Siempre	13	22%
Siempre	45	75%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

## INTERPRETACIÓN:

El 75% y 22% de los encuestados nos afirman que la tecnología crediticia establecido y diseñada por las instituciones de microfinanzas incidirá de manera directa para un control y seguimiento de los riesgos crediticios y de esta manera mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.



## Proceso de la Prueba de Hipótesis

El presente capítulo tiene por finalidad demostrar la Hipótesis formulada como propuesta de la investigación:

El problema que se presenta en el presente trabajo de investigación es el siguiente; “¿De qué manera un sistema de Administración de Riesgos incide en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín?”.

Asimismo debemos precisar que el desarrollo de la presente investigación se efectuó teniendo en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos definidos inicialmente para luego proceder con la presentación de los datos, análisis de los mismos y la respectiva demostración de la hipótesis.

## Objetivo General

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, demostrar que en qué medida un sistema de administración de riesgos contribuye en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín.

## Objetivos Específicos

- Establecer si una administración adecuada de los riesgos permite mejorar la calidad de la cartera crediticia.

- Establecer si la identificación de los factores claves permite saber y prever de manera directa el cumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados.
- Establecer en qué medida la evaluación permanente de las normas, políticas y procedimientos permiten administrar y controlar mejor de riesgos crediticios.

Efectuada la descripción precedente, con la finalidad de demostrar la propuesta de la hipótesis y de realizar los análisis e interpretaciones del caso, se va a efectuar las conclusiones de las recopilaciones de campo ya presentadas producto de las encuestas y entrevistas las cuales se tabularon de manera cuantitativa para una adecuada interpretación y permitirnos su contrastación respectiva:

## HIPÓTESIS 01:

La administración adecuada de los riesgos si permite mejorar de manera positiva la calidad de la cartera crediticia

## HIPÓTESIS 02:

La identificación de los factores claves permite saber y prever de manera directa el cumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados

## HIPÓTESIS 03:

La evaluación permanente de las normas, políticas y procedimientos permiten administrar y controlar oportunamente los riesgos crediticios.

## HIPÓTESIS GENERAL

La Implantación de un sistema de administración de riesgos si contribuye de manera favorable en la mejora de la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la región Junín

## Discusión de los Resultados

El resultado de trabajo de campo de la investigación nos permite plantear y afirmar las siguientes situaciones:

- Considerando que el proceso crediticio se constituye en la columna vertebral de las instituciones que otorgan crédito al sector de la



pequeña y microempresa, cuyo desarrollo dependerá del conocimiento relacionado en cada una de sus fases y de las habilidades del analista de créditos, por tal motivo la administración adecuada de los riesgos cumple un papel importante para mejorar la calidad de la cartera crediticia, porque no debemos olvidar que el contacto del analista con el cliente es para identificar sus necesidades y viabilizar el otorgamiento del crédito, de esta manera la institución tiene la posibilidad de descubrir y preseleccionar a los clientes potenciales con capacidad de pago, procurando separar a los clientes insolventes y problemáticos.

2. En cuanto a la identificación de los factores para saber y prever de manera directa la recuperación de los créditos otorgados, es importante las actividades de análisis para minimizar el riesgo crediticio y conocer concretamente si la empresa a financiar arroja un margen de beneficio que le permita financiar su endeudamiento. En el análisis de la capacidad de pago, también nos interesa conocer cuál sería el efecto del crédito en la empresa a financiar, desde el punto de vista económico y financiero. Para determinar la capacidad de pago del solicitante, se procede al análisis del balance, el estado de resultados y la unidad económica. También son utilizadas algunas razones financieras que le permiten evaluar al analista de crédito la situación real de la empresa. En todo este proceso existen una serie de factores que deben ser monitoreadas y evaluadas de manera permanente con la finalidad de asegurar la recuperación de los créditos otorgados.
3. La evaluación permanente de las normas, políticas y procedimientos establecidos se constituyen en los lineamientos principales que rigen y garantizan la eficiente gestión de los créditos ya que dichos instrumentos emanan de los lineamientos de los Directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos institucionales previstos, en tal sentido estos se constituyen en una de las herramientas fundamentales que permite administrar y controlar oportunamente los riesgos crediticios, ya que ello define el tratamiento y la metodología a seguirse en la atención de las solicitudes de créditos, es decir se encuentra enmarcado en ello todos los parámetros necesarios para la minimización del riesgo cre-

diticio. En tal sentido las normativas y políticas de crédito son un marco de referencia y la guía para las personas encargadas de atender a los clientes que solicitan crédito en las instituciones de micro-finanzas, y su importancia radica en que estos instrumentos definen los lineamientos básicos en el otorgamiento o denegación de un crédito.

### **Conclusión General**

En general nuestras encuestas aplicadas a las instituciones de microfinanzas de la Región Junín nos han demostrado que la implementación de un sistema de administración de riesgos de manera oportuna y adecuada permitirá a las referidas instituciones mejorar la calidad de sus carteras de crédito y así lograr su crecimiento y consolidación como instituciones sólidas del sector de micro finanzas.

### **Conclusiones Específicas**

1. Hemos determinado que una adecuada administración de los riesgos al proceso crediticio permite mejorar de manera sustancial la calidad de la cartera crediticia ya que de esta manera la institución tiene la posibilidad de descubrir y preseleccionar a los clientes potenciales con capacidad de pago, procurando separar a los clientes insolventes y problemáticos.
2. Hemos establecido que la identificación de los factores para saber y prever de manera directa la recuperación de los créditos otorgados, es un aspecto importante en las actividades de análisis para minimizar el riesgo crediticio y conocer concretamente si la empresa o negocio a financiar genera un margen de beneficio adecuado que le permita cumplir con su endeudamiento.
2. Hemos determinado que la evaluación permanente de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la una institución de micro-finanzas permite administrar y controlar de manera oportuna los riesgos crediticios, es decir estos instrumentos garantizan en gran medida la eficiente gestión de los créditos ya que dichos instrumentos emanan de los lineamientos de los Directivos de cada entidad en función a los objetivos institucionales previstos.

## SUGERENCIAS

### Sugerencia General

Con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la cartera de las empresas de micro-finanzas de la Región Junín recomendamos a los titulares de las empresas deberían adoptar las acciones necesarias para implantar un sistema adecuado de administración de riesgos ya que este es una herramienta que les permitirá mejorar la calidad de la cartera crediticia en sus organizaciones.

### Sugerencias Específicas

1. Que las instituciones de micro finanzas deberían formular e implementar en sus organizaciones los procedimientos que deben seguirse para el proceso de selección a sus clientes, el cual debe ser incorporado en la matriz de riesgos del proceso de créditos a fin de asegurar la calidad de la cartera crediticia.
2. Que las instituciones de micro finanzas deben diseñar los mecanismos adecuados para la identificación de los factores claves que les permita conocer y saber de manera anticipada el nivel de recuperación de los créditos otorgados con la finalidad de evitar los riesgos de irrecuperabilidad de los préstamos otorgados.
3. Que las empresas de micro finanzas deberían realizar una permanente evaluación de sus normas, políticas y procedimientos establecidos para el proceso crediticio a fin de ir re-actualizando y mejorando los lineamientos establecidos inicialmente y poder garantizar de manera eficiente la gestión de los créditos en sus organizaciones.