

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y RIESGO CREDITICIO

Una estrategia para reducir la morosidad en instituciones financieras no bancarias



ANTONIO RENÉ AGUILAR DEL CASTILLO, GAIL CLIFF NAHUAMEL
DELGADO, ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA



IDEOs
Centro de Investigación
y Producción Científica

Resiliencia organizacional y riesgo crediticio

Una estrategia para reducir la morosidad
en instituciones financieras no bancarias

Editor



Resiliencia organizacional y riesgo crediticio

Una estrategia para reducir la morosidad en instituciones financieras no bancarias

**Antonio René Aguilar del Castillo, Gail Cliff Nahuamel Delgado,
Antero Vidal Chávez Rivera**

Editado por

CENTRO DE INVESTIGACIÓN & PRODUCCIÓN CIENTÍFICA
IDEOS E.I.R.L

Dirección: Calle Teruel 292, Miraflores, Lima, Perú.

RUC: 20606452153

Primera edición digital, Julio 2025

Libro electrónico disponible en www.tecnohumanismo.online

ISBN: 978-612-5166-63-0

Registro de Depósito legal N°: 2025-07976



Antonio René Aguilar Del Castillo

 <https://orcid.org/0009-0000-6063-5786>

renemaestria@hotmail.com

Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, Perú

Gail Cliff Nahuamel Delgado

 <https://orcid.org/0000-0002-9522-2356>

gnahuamel@gmail.com

Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, Perú

Antero Vidal Chávez Rivera

 <https://orcid.org/0000-0003-4675-2905>

antero.chavez@unsaac.edu.pe

Universidad Nacional de San Antonio Abad, Cusco, Perú

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento, a mi esposa Ayda, a mis padres Tula y Nicolás por ser fuente de inspiración en todo momento, a los miembros directivos y usuarios del Sub Cafae Cusco, por su contribución, confianza y constante colaboración. Este libro concebido como una estrategia para reducir la morosidad en entidades no bancarias, se nutre con sus experiencias y valiosos aportes.

Antonio René Aguilar Del Castillo

A mi hijo Leonardo, Su luz, alegría y perseverancia me recuerdan cada día la importancia de luchar por los objetivos con disciplina y esperanza. Este trabajo es también un legado para él, con la convicción de que el conocimiento y la resiliencia son herramientas poderosas para enfrentar cualquier desafío y construir un futuro sólido.

Gail Cliff Nahuamel Delgado

Agradecemos por el interés inusitado por la contribución de la propuesta: de una estrategia innovadora para reducir la morosidad fortaleciendo la sostenibilidad de las instituciones financieras no bancarias. El enfoque es un avance significativo para una gestión eficiente y responsable. Muy afables.

Antero Vidal Chávez Rivera

INDICE

RESEÑA	8
INTRODUCCIÓN	10
PRIMERA PARTE	14
CAPÍTULO I : REFERENTES TEÓRICOS: REVISIÓN DE LA	
LITERATURA.....	14
SEGUNDA PARTE	22
CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO	22
CAPÍTULO III: NOCIONES BÁSICAS	30
3.1. Sistema financiero en la economía	30
3.1.1. Sistema financiero peruano.....	32
3.2. Resiliencia	35
3.2.1. Delimitación del concepto	35
3.2.2. Concepto.....	37
3.2.3. Características de la resiliencia	41
3.2.4. Medida de la resiliencia	44
3.2.5. Tipos de resiliencia	46
3.2.6. ¿Cómo desarrollar la resiliencia?	47
3.2.7. Modelo riesgo y protección	48
3.2.8. Elementos	49
3.2.9. Nivel de la resiliencia.....	51
3.2.10. Dimensiones de la resiliencia.....	52
3.3. El riesgo en la instituciones financieras.....	53
3.3.1. Gestión de riesgo	54
3.3.2. Proceso de gestión de riesgo	60
3.3.3. Gestión de riesgo financiero	61
3.3.4. Dimensiones de gestión de riesgo financiero	62
3.4 Morosidad.....	63
3.4.1. Causas de la morosidad.....	64
3.4.2. Efectos de la morosidad	66
3.4.3. Determinantes de la morosidad.....	67
3.4.3.1. Mora causada por errores en la organización	67
3.4.3.2. Mora causada en el proceso de evaluación	68

3.4.3.3. Mora causada en proceso de recuperación del crédito	69
3.4.3.4. Mora causada por factores exógenos	69
3.4.3.5. Mora causada por el sobreendeudamiento	69
3.4.4. Nivel de índice de morosidad	69
CAPÍTULO IV: CONCEPTOS CLAVE.....	71
TERCERA PARTE.....	77
CAPÍTULO V: CASO DE ESTUDIO	77
5.1. Formulación del problema	77
5.1.1. Problema general	77
5.1.2. Problemas específicos.....	77
5.2. Objetivos de la investigación.....	78
5.2.1. Objetivo general.....	78
5.2.2. Objetivos específicos.....	78
5.3. Delimitaciones de la investigación	79
5.3.1. Delimitación espacial.....	79
5.3.2. Delimitación temporal	79
5.3.3. Delimitación teórica.....	80
5.4. Hipótesis.....	80
5.4.1. Hipótesis general.....	80
5.4.2. Hipótesis específicas.....	80
5.5. Metodología	81
5.5.1. Tipo de investigación	81
5.5.2. Nivel de investigación.....	81
5.5.3. Diseño de la investigación	82
5.5.4. Método de investigación	83
5.5.5. Población y muestra.....	83
5.5.5.1. Población de la investigación	83
5.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	85
5.5.6.1. Instrumentos	85
5.5.7. Fiabilidad de los instrumentos	86
5.5.7.1. Validación interna	87
5.5.8. Análisis e interpretación de la información.....	88
5.5.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	91

CAPÍTULO VI: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS	95
6.1. Reseña histórica y contexto empresarial	95
6.1.1. Direccionamiento estratégico de Sub CAFAE - Cusco	96
6.1.2. Fines y objetivos	96
6.1.3. Los fondos, recursos y bienes	97
6.1.4. Organización y administración del sub CAFAE - Cusco	98
6.1.5. Organigrama	99
6.2. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas al personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco	100
6.2.1. Características generales	100
6.2.2. Variable Resiliencia y sus dimensiones	104
6.2.2.1. Capacidad de resistencia absorbente	104
6.2.2.2. Capacidad de adaptación	107
6.2.2.3. Capacidad de transformación	108
6.2.3. Variable de riesgo crediticio y sus dimensiones	109
6.2.3.1. Estrategias de gestión del riesgo crediticio	110
6.2.3.2. Evaluación de créditos	114
6.2.4. Variable de nivel morosidad y sus dimensiones	115
6.2.4.1. Cartera atrasada o morosa	116
6.2.4.2. Cartera de alto riesgo	118
6.2.4.3. Cartera pesada	119
6.3. Análisis de resultados de la entrevista a los usuarios sobre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub CAFAE – Cusco	121
6.4. Relación entre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub CAFAE - Cusco	121
6.4.1. Análisis y contrastación de hipótesis	121
6.4.2. Análisis descriptivo	122
6.4.2.1. Demostración de la normalidad	122
6.4.2.2. Demostración de la homogeneidad de varianzas	125
6.4.2.3. Prueba de hipótesis correlación de r Pearson	125
6.4.3 Hipótesis general	127
6.4.4. Hipótesis específica 1	130

6.4.5. Hipótesis específica 2	133
6.4.6. Hipótesis específica 3	136
6.4.7. Hipótesis específica 4	139
6.4.8. Hipótesis específica 5	144
6.4.3. Hipótesis específica 6	149
CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS	155
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES.....	164
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	166

RESEÑA

Este libro presenta una investigación rigurosa orientada a comprender la relación entre la resiliencia personal, el riesgo crediticio y la morosidad en el contexto de los préstamos otorgados por el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo (Sub CAFAE) de la Dirección Regional de Educación Cusco en el año 2018. La obra se articula en torno a una pregunta central: *¿De qué manera influyen la resiliencia y el riesgo crediticio en el nivel de morosidad de los préstamos financieros?* A partir de esta se desarrolla el trabajo de la presente.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación se inscribe en un enfoque mixto, con predominancia del enfoque cuantitativo. Su nivel es descriptivo-correlacional, el diseño es no experimental y de corte transversal, y se apoya en el método deductivo. La población está compuesta por 84 trabajadores administrativos del Sub CAFAE – Cusco y 3,720 usuarios del sistema de préstamos. Se aplicaron técnicas de muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionándose a 5 usuarios clave para el análisis cualitativo y aplicación de instrumentos.

Las técnicas utilizadas incluyeron observación directa, entrevistas estructuradas, encuestas y revisión documentaria, lo que permitió captar tanto la dimensión objetiva de la morosidad como la subjetividad de los actores involucrados. A través del análisis de regresión lineal múltiple, se evidenció que tanto la resiliencia como el riesgo crediticio tienen una influencia significativa sobre el nivel de morosidad. Específicamente, se demuestra que a mayor resiliencia, se incrementa la capacidad de afrontamiento financiero, mientras que un alto riesgo crediticio eleva las probabilidades de incumplimiento.

Los resultados ofrecen una visión integral del fenómeno de la morosidad en sistemas de apoyo financiero educativo, resaltando la importancia de factores psicosociales en la gestión de riesgos. Este aporte resulta relevante no solo para administradores de fondos educativos, sino también para investigadores, responsables de políticas públicas y profesionales del área financiera que buscan comprender los determinantes humanos detrás del comportamiento económico de los prestatarios.

En suma, se trata de un estudio que conjuga análisis técnico y comprensión

humana, revelando que detrás de cada cifra de morosidad hay una historia de adaptación, presión financiera y toma de decisiones personales, que bien vale la pena estudiar.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el acceso al financiamiento educativo ha adquirido una relevancia central en las políticas de inclusión y desarrollo profesional, particularmente en contextos donde las limitaciones económicas comprometen la posibilidad de continuar estudios o atender necesidades básicas de vida. Para muchas personas vinculadas al sector público, como docentes y trabajadores administrativos, las opciones tradicionales de crédito suelen ser inaccesibles o inadecuadas, dando paso al surgimiento de formas alternativas de financiamiento. Dentro de este panorama, los fondos institucionales de apoyo han desempeñado un rol clave, ofreciendo préstamos personales bajo condiciones solidarias, y con una lógica que se articula más desde el compromiso social que desde la rentabilidad financiera.

Sin embargo, estas iniciativas —aunque necesarias y bienintencionadas— enfrentan desafíos complejos que ponen en riesgo su sostenibilidad. La morosidad, entendida como el incumplimiento en los pagos pactados, se ha convertido en uno de los principales problemas que afectan a estas entidades. Si bien es común abordarla desde una perspectiva contable o legal, lo cierto es que detrás de cada caso de morosidad hay una serie de factores humanos, emocionales, operativos y contextuales que requieren un análisis más profundo y transversal.

Este libro propone justamente esa mirada más amplia: un análisis detallado sobre cómo variables aparentemente disímiles —como la resiliencia de los trabajadores y la gestión del riesgo crediticio— inciden en los niveles de morosidad de los préstamos otorgados por el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo (Sub CAFAE) de la Dirección Regional de Educación Cusco, durante el año 2018. No se trata únicamente de estudiar tasas de incumplimiento, sino de comprender las dinámicas internas de una institución no financiera que, sin embargo, opera como tal, y cuyo impacto social es significativo en una región históricamente marcada por desigualdades y carencias estructurales.

El Sub CAFAE Cusco no es una entidad bancaria ni está regulada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), pero brinda créditos de consumo a más de tres mil setecientos trabajadores de la educación en la región, incluyendo sedes en

Apurímac y Madre de Dios. Su existencia responde al objetivo de apoyar y estimular al personal del sector educación, facilitando soluciones económicas, seguros, servicios de salud y, sobre todo, crédito accesible. No obstante, en los últimos años se han identificado deficiencias sustanciales en su funcionamiento operativo, principalmente en lo que respecta a la recuperación de los préstamos otorgados.

Entre los factores críticos detectados se encuentran la ausencia de estrategias claras de seguimiento de deuda, la limitada formación del personal operativo, la falta de planificación interna eficaz, y la inexistencia de convenios interinstitucionales que favorezcan la recuperación oportuna de los préstamos. Asimismo, elementos como los cambios normativos en los descuentos por planilla, las variaciones en la situación laboral de los prestatarios, y la falta de mecanismos de fidelización y asesoría financiera contribuyen al aumento de la morosidad.

Más allá de las causas técnicas o administrativas, esta obra propone incluir en la discusión una variable muchas veces soslayada: la resiliencia. Esta capacidad humana para enfrentar situaciones adversas, adaptarse a los cambios y salir fortalecidos, no solo influye en la conducta financiera de los prestatarios, sino también en el desempeño del personal que gestiona los créditos. Una institución compuesta por trabajadores que carecen de herramientas emocionales o psicosociales para afrontar el estrés, el conflicto o la presión de los resultados difícilmente podrá diseñar e implementar soluciones sostenibles. De ahí que se plantee una relación directa entre resiliencia organizacional, gestión de riesgo y salud financiera institucional.

El libro se construye desde una perspectiva interdisciplinaria, articulando elementos de las ciencias económicas, la psicología social y la gestión administrativa. La propuesta metodológica es mixta, lo que permite combinar evidencias cuantitativas con valoraciones cualitativas para ofrecer una visión integral del fenómeno. En este enfoque, el análisis del riesgo crediticio no se limita a fórmulas actuariales o criterios técnicos, sino que se enriquece con una comprensión de los factores humanos, emocionales y estructurales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de una obligación financiera.

El lector encontrará en estas páginas un esfuerzo por trascender los enfoques

tradicionales. Se analizan no solo los síntomas de la morosidad, sino también las raíces que la alimentan. Se examinan las carencias del sistema, pero también las potencialidades de transformación si se adoptan nuevas políticas, se corrigen deficiencias estructurales y se incorpora una mirada humana a la gestión crediticia. Particular atención se presta a la necesidad de redefinir los perfiles del personal encargado de administrar estos fondos, así como a la urgencia de implementar procesos de capacitación permanente y estrategias de acompañamiento a los usuarios.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos de este análisis buscan convertirse en herramientas útiles para la gestión institucional. Ofrecen recomendaciones concretas orientadas a mejorar la capacidad de recuperación de los créditos, reducir los niveles de morosidad, y diseñar sistemas de evaluación del riesgo más adecuados a la realidad de los prestatarios. Asimismo, permiten entender mejor cómo la resiliencia puede operar como una variable protectora, tanto para quienes reciben los préstamos como para quienes los administran.

En el plano teórico, la obra contribuye a fortalecer el debate sobre el papel que desempeñan las competencias psicosociales en el entorno financiero. Si bien la gestión de riesgo crediticio se ha abordado durante décadas desde un enfoque técnico y cuantitativo, los cambios en el entorno económico y social exigen una actualización de paradigmas. Incorporar conceptos como resiliencia, inteligencia emocional o cultura organizacional a las estrategias de recuperación financiera ya no es una opción, sino una necesidad.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, este libro propone un modelo de análisis replicable, que puede ser adaptado a otras instituciones similares, tanto en el sector público como privado. El uso de instrumentos validados, técnicas de análisis mixto y la sistematización de hallazgos permite construir una base empírica sólida, útil para futuras investigaciones o procesos de evaluación institucional.

Así, esta obra se ofrece como un punto de encuentro entre el conocimiento académico y la práctica institucional. Dirigida a investigadores, administradores de fondos educativos, gestores públicos, docentes, psicólogos y todo aquel interesado en la relación entre comportamiento humano y economía social, busca aportar insumos para

repensar las formas en que se construye la confianza, se evalúa el riesgo, se gestiona el compromiso y, sobre todo, se sostiene un proyecto colectivo basado en la solidaridad, la responsabilidad y la resiliencia.

PRIMERA PARTE

REFERENTES TEÓRICOS

CAPÍTULO I : REFERENTES TEÓRICOS: REVISIÓN DE LA LITERATURA

Durante las últimas décadas, la administración del riesgo ha experimentado un notable desarrollo, particularmente en el ámbito financiero internacional. Inicialmente, los modelos y metodologías se concentraron en medir el riesgo de mercado de los portafolios de inversión, como una forma de responder a las exigencias de capitalización impuestas por los organismos reguladores. En este proceso, las instituciones financieras no solo adoptaron estas herramientas, sino que se convirtieron en actores clave para la evolución del marco metodológico de la gestión del riesgo, desarrollando enfoques cada vez más precisos, diversificados y adaptativos.

No obstante, en contextos más complejos y menos regulados —como aquellos donde operan instituciones de carácter social o educativo, no sujetas a la supervisión directa de los organismos bancarios— los desafíos son distintos. En estos escenarios, el riesgo crediticio no puede ser abordado únicamente desde una perspectiva financiera tradicional. Factores humanos, organizacionales y contextuales se entrelazan con variables económicas, y resulta indispensable incorporar dimensiones como la resiliencia individual e institucional para comprender cabalmente el comportamiento de los prestatarios y la sostenibilidad de los programas de crédito.

En ese sentido, el presente capítulo propone una revisión amplia y fundamentada de los referentes teóricos y empíricos que permiten comprender la relación entre resiliencia, gestión del riesgo crediticio y niveles de morosidad. Lejos de presentar una simple recopilación bibliográfica, este apartado articula un cuerpo coherente de conceptos, antecedentes y marcos de análisis que orientan la interpretación de los resultados presentados más adelante. Desde los estudios internacionales más estructurados hasta investigaciones aplicadas en el contexto peruano, se pone en evidencia que la morosidad no es solo una cifra contable, sino el reflejo de una interacción

compleja entre políticas institucionales, dinámicas económicas y condiciones psicosociales.

A continuación, se desarrollan los principales aportes teóricos y antecedentes que han servido de base para la construcción del enfoque analítico que guía esta obra:

A lo largo de los últimos años, diversas investigaciones a nivel internacional han enriquecido el debate en torno a la gestión del riesgo crediticio y sus implicancias en los niveles de morosidad dentro del sistema financiero. La experiencia comparada ofrece aprendizajes valiosos que permiten entender la complejidad de este fenómeno, así como los factores que lo agravan o mitigan en distintos contextos institucionales y económicos.

Uno de los aportes más relevantes en esta línea es el de Morales Guerra (2007), quien exploró la administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria. Su trabajo pone énfasis en las consecuencias de operar sin un modelo de control preventivo ni procedimientos adecuados de medición del riesgo. El autor destaca que aquellas instituciones que no logran mantener bajo control sus niveles de morosidad incurren en mayores costos operativos y pierden competitividad en el mercado, ya que se ven obligadas a trasladar el riesgo hacia el prestatario mediante tasas de interés más altas y restricciones de acceso al crédito. Esta lógica genera un círculo vicioso: a menor capacidad de gestión del riesgo, mayor morosidad; y a mayor morosidad, mayor presión sobre las condiciones de financiamiento.

Morales también subraya que las normas regulatorias, como la Resolución JM 93-2005 en Guatemala, deben ir más allá de un simple cumplimiento formal. Estas deberían convertirse en instrumentos para la autorregulación y la creación de políticas institucionales internas, aún más conservadoras que los estándares mínimos. En este sentido, la adopción de modelos de calificación que incluyan políticas preventivas desde la etapa de otorgamiento del crédito se convierte en una estrategia clave para afrontar el problema de manera planificada, reduciendo la necesidad de intervenciones correctivas posteriores. En contextos altamente competitivos, como el mercado de crédito de consumo guatemalteco, esta visión resulta fundamental para contrarrestar el incremento de la cartera morosa y sostener márgenes de intermediación sostenibles.

Desde una perspectiva más estructural, Guzmán Delgado (2014) aporta una

reflexión profunda sobre la administración del riesgo de crédito en los establecimientos financieros en Colombia, comparando el estándar internacional con su implementación local. Su estudio pone en evidencia el carácter dinámico y complejo del sector financiero, y plantea que su evolución está íntimamente relacionada con los riesgos inherentes a las operaciones que desarrollan las entidades en distintos mercados. Comprender la naturaleza de dichas operaciones, su finalidad económica, sus componentes financieros y los instrumentos contractuales que las regulan, permite identificar los riesgos típicos y establecer límites aceptables de exposición.

Según Guzmán, una adecuada administración del riesgo de crédito exige que las entidades financieras estén en capacidad de prevenir, identificar, calcular, monitorear y controlar sus riesgos, además de reportarlos de forma oportuna. Pero esta tarea no es únicamente responsabilidad del establecimiento financiero; el Estado, mediante una supervisión eficaz, debe velar por la estabilidad del sector a través de medidas regulatorias preventivas y, cuando sea necesario, sancionatorias. La dualidad entre prevención y sanción se convierte, en su planteamiento, en el pilar que sostiene la confianza pública en el sistema financiero. La supervisión debe estar orientada tanto a evitar crisis individuales o sistémicas como a asegurar que las entidades cumplan con las disposiciones establecidas, de modo que no solo se corrijan desviaciones, sino que se prevengan riesgos mayores.

En el caso del sistema financiero boliviano, el trabajo de Díaz Quevedo (2009) analiza empíricamente los determinantes del ratio de morosidad en el período comprendido entre 2001 y 2008, incorporando variables macroeconómicas y microeconómicas. El autor sostiene que la gestión del riesgo crediticio constituye una de las funciones más importantes en las entidades financieras, pues el deterioro de la calidad de la cartera se traduce en una menor recuperación de intereses y capital, afectando directamente la solvencia institucional y, en consecuencia, la estabilidad del sistema.

Díaz Quevedo plantea que la morosidad no puede entenderse sin considerar el comportamiento cíclico de la economía. Durante los períodos de crecimiento económico, las familias y empresas experimentan mejores ingresos, lo que les permite cumplir con sus obligaciones financieras. Por el contrario, en épocas de recesión, esta capacidad se ve afectada, lo que genera un aumento en la morosidad. Sin embargo, el autor también señala

que existen factores idiosincráticos, propios de cada entidad, que influyen en este indicador. Una política crediticia demasiado agresiva, por ejemplo, puede deteriorar la calidad de los activos al asumir riesgos excesivos. De igual forma, la presión por mantener márgenes de intermediación puede incentivar comportamientos institucionales que, en lugar de contener el riesgo, lo expanden.

El análisis empírico de Díaz utiliza técnicas econométricas de datos de panel dinámicos, considerando la persistencia del comportamiento de la variable dependiente y la existencia de variables endógenas. Sus hallazgos indican que el crecimiento acelerado de la cartera y la disminución de los márgenes de intermediación deben ser monitoreados de cerca, pues constituyen señales tempranas del deterioro potencial de la calidad de los créditos. Asimismo, advierte que las entidades excesivamente concentradas en colocaciones crediticias están más expuestas a altos niveles de morosidad, recomendando como medida estratégica la diversificación del portafolio.

En síntesis, los estudios revisados coinciden en señalar que la morosidad es el reflejo de una gestión ineficaz del riesgo crediticio, pero también de un contexto económico y regulatorio que no siempre favorece el equilibrio entre acceso al crédito y sostenibilidad financiera. Tanto Morales, como Guzmán y Díaz, destacan la necesidad de adoptar políticas preventivas, de fortalecer la supervisión estatal y de comprender los determinantes tanto estructurales como individuales que condicionan el comportamiento de pago. En conjunto, estas contribuciones ofrecen un marco teórico robusto que permite situar la problemática de la morosidad en un horizonte más amplio, donde intervienen factores técnicos, organizacionales y humanos.

En el escenario peruano, la literatura especializada en torno a la gestión del riesgo crediticio y los niveles de morosidad en las instituciones financieras —especialmente en aquellas orientadas a poblaciones con menores ingresos— ha crecido de manera significativa durante las últimas décadas. Estas investigaciones han permitido identificar factores estructurales y operativos que inciden de forma directa en la sostenibilidad de las entidades microfinancieras y en la eficacia de sus servicios de crédito, aportando una mirada contextualizada y profundamente ligada a las particularidades económicas, sociales y regulatorias del país.

Uno de los estudios más sólidos en este campo es el de Lara Rubio (2010), quien en su tesis doctoral se propuso una ambiciosa tarea: contextualizar con detalle el negocio de las microfinanzas en América Latina, distinguiendo con claridad el microcrédito del crédito tradicional ofrecido por la banca comercial. Su enfoque combina una perspectiva histórica, institucional y normativa, permitiendo comprender el sentido social del microcrédito como instrumento de inclusión y desarrollo.

Desde esta perspectiva, se reconoce que las microfinanzas cumplen una función social relevante: facilitar el acceso a servicios financieros —especialmente ahorro y crédito— a personas con escasos recursos económicos, tradicionalmente excluidas del sistema bancario formal. Sin embargo, no se limita a poblaciones en situación de pobreza extrema; también se orienta a aquellos segmentos que, si bien no son indigentes, buscan oportunidades de crecimiento económico y mejora en sus condiciones de vida.

Lara Rubio traza un doble origen para las microfinanzas. Por un lado, la experiencia fundacional de Muchammad Yunus en Bangladesh, quien recibió el Premio Nobel de la Paz en 2006 por su trabajo con el Grameen Bank. Por otro, el desarrollo casi paralelo de iniciativas de microfinanzas por parte de organizaciones no gubernamentales en América del Sur. Esta doble raíz evidencia tanto un compromiso ético con la equidad como una innovación financiera en contextos adversos.

El estudio también resalta la necesidad de marcos jurídicos adecuados que reconozcan las especificidades de las instituciones microfinancieras (IMFs). Estas entidades, surgidas en muchos casos como ONGs sin fines de lucro, han evolucionado hacia modelos más formalizados para operar con mayores garantías de estabilidad. El autor sostiene que los Estados deben comprometerse en la creación de normativas que consideren las características económicas y sociales de sus regiones, ya que las herramientas tradicionales del sistema bancario no siempre resultan eficaces para el ámbito de las microfinanzas. Este esfuerzo institucional resulta fundamental para fortalecer el sistema financiero en su conjunto, especialmente cuando se trata de atender a poblaciones económicamente vulnerables.

Un aspecto central del análisis de Lara Rubio es la diferenciación metodológica entre microcrédito y crédito bancario. El primero está diseñado para apoyar la creación o

expansión de microempresas y adopta técnicas adaptadas al perfil de sus clientes; el segundo responde a la lógica comercial de las grandes empresas y exige condiciones mucho más restrictivas. Esta distinción metodológica tiene implicancias operativas significativas, y plantea la necesidad de adaptar las formas de análisis e intervención cuando se estudian fenómenos como el riesgo crediticio o la morosidad en contextos de microfinanzas.

Por su parte, Aguilar Andía y Camargo Cárdenas (2003) abordaron de forma específica el fenómeno de la morosidad en las instituciones microfinancieras peruanas. Su investigación se centró en identificar las variables que afectan este indicador clave, agrupándolas en tres dimensiones: los factores macroeconómicos que inciden en todo el sistema; las variables microeconómicas relacionadas con la gestión interna de cada institución; y finalmente, las características específicas del entorno local en el que las IMFs operan.

Desde una mirada agregada, los autores señalan que la evolución del PBI, la inflación y las restricciones de liquidez son elementos que impactan de manera significativa en la capacidad de pago de los prestatarios. Estos factores, al afectar a toda la economía, influyen directamente en los niveles de morosidad del sistema financiero, confirmando que no puede desvincularse la estabilidad macroeconómica de la salud financiera institucional.

A nivel microeconómico, las decisiones internas de cada entidad juegan un papel decisivo. La política de colocaciones, el margen de intermediación financiera, la carga operativa por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la eficiencia administrativa y la solvencia institucional son algunos de los factores identificados como determinantes. De hecho, la calidad de cartera parece estar íntimamente ligada a la capacidad de gestión de la entidad, su modelo de incentivos y la calidad del seguimiento posterior a la colocación del crédito.

El análisis de Aguilar y Camargo también incorpora una mirada técnica sobre los indicadores utilizados en Perú para medir la calidad de cartera. A través del estudio comparativo de la tasa de morosidad, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada, los autores determinan que cada uno de estos indicadores posee niveles distintos de

sensibilidad ante cambios económicos o institucionales. La cartera pesada, por ejemplo, resulta un indicador más estable y menos vulnerable a manipulaciones contables, siendo útil como señal de alerta temprana.

Uno de los hallazgos más significativos del estudio es la relación inversa entre el crecimiento de las colocaciones y el deterioro de la cartera pesada. Es decir, un aumento en el otorgamiento de créditos no ha implicado necesariamente un mayor nivel de morosidad, lo cual parece evidenciar la eficacia de las políticas crediticias adoptadas por muchas IMFs peruanas, con excepción de algunas cajas rurales que presentan un comportamiento diferente. Este hecho sugiere que, hasta cierto punto, la capacidad de monitoreo y recuperación por parte del personal operativo no ha sido desbordada, aunque se advierte la necesidad de monitorear esa carga operativa para evitar deterioros futuros.

Ambos estudios coinciden en que la sostenibilidad de las instituciones microfinancieras no depende únicamente de variables financieras o técnicas, sino también de factores humanos, organizacionales y estructurales. El componente normativo, la claridad de los objetivos sociales, la capacidad de gestión y el contexto económico juegan un papel esencial en la evolución del riesgo crediticio y la morosidad.

Así, los referentes nacionales permiten sustentar conceptualmente la tesis de que existe una relación directa entre la resiliencia institucional, la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. En el caso del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco (Sub CAFAE-Cusco), estas investigaciones resultan particularmente pertinentes, pues demuestran cómo el fortalecimiento de capacidades internas, la adaptación a contextos cambiantes y el desarrollo de estrategias diferenciadas pueden reducir significativamente los niveles de morosidad, favoreciendo así la estabilidad financiera de instituciones que, aunque no sean bancarias en sentido estricto, cumplen un rol fundamental en la provisión de crédito a sectores específicos como el educativo.

En este marco, el análisis de la resiliencia como una variable psicosocial cobra especial sentido, al conectar el desempeño institucional con las capacidades adaptativas del personal, la cultura organizacional y la toma de decisiones frente a escenarios adversos. La evidencia nacional confirma, en consecuencia, que una adecuada gestión del

riesgo crediticio, combinada con políticas humanas sólidas, es un factor clave para reducir la morosidad y asegurar la continuidad de los programas financieros orientados al desarrollo social.

SEGUNDA PARTE

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO

El siglo XXI caracterizado por un mundo globalizado, inestable y variable, si utilizaremos el estudio con las teorías científicas de Frederick Taylor (1911), o con los aportes de la teoría clásica de Henri Fayol (1916), resultarían insuficientes, estas teorías respondían a sus situaciones, más bien duradero. Sin embargo, sus bases fundamentales son adaptadas y constituyen el inicio de esquemas de estudios organizacionales. Explicando que, aunque en el campo de la administración, las organizaciones no poseen conductas metódicas, que permitan predecir comportamientos luego de una toma de decisiones que busca un objetivo concreto, de todas maneras, se podría encontrar alguna probabilidad de que una teoría explicase la relación causa- efecto en los hechos administrativos.

El campo organizacional se fundamenta en atribuciones y ejemplos individuales, constituyendo uno de los mayores misterios el encontrar patrones que expliquen el comportamiento humano y organizacional que permitan la toma de decisiones para mejorar la gestión en la institución.

En el estudio del comportamiento organizacional existen “poco absolutos” (Robbins y Judge, 2009, p. 16), ya que al ser las organizaciones conformadas por individuos los cuales tienen formas de pensar y actuar distintas los unos a los otros y dependiendo de las situaciones, se hace difícil realizar predicciones únicas y exactas, por lo cual es estudio del comportamiento organizacional refleja condiciones situaciones o de contingencia.

Según Chiavenato (2009), el comportamiento organizacional tiene relación con el comportamiento de grupos, sus normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. Sin embargo, el autor afirma que el comportamiento de un grupo no es el

resultados de la suma del comportamiento de sus integrantes, es decir, la conducta de cada uno de los integrantes de un grupo es diferente al comportamiento del grupo en sí, por lo cual el comportamiento de un grupo debe ser analizado, como individuos y como miembros de grupo.

Impulsar la investigación científica para el descubrimiento y/o explicación de patrones en la organización, para una resolución de carácter metodológico, es el reto de un investigador que decide involucrarse en esta área.

En el proceso de dar explicación al patrón del comportamiento humano aparece el concepto de resiliencia, para entender situaciones particulares de los trabajadores desde el punto de vista psicológico, con la finalidad de determinar con qué factores cuentan aquellos que dan su mayor esfuerzo en beneficio de la empresa, aún en situaciones de riesgo.

El estudio de la resiliencia inició en la década de los setenta, al tratar de explicar por qué las reacciones de ciertas personas quienes, aunque hayan atravesado situaciones críticas o difíciles lograron salir de dichas situaciones sin marcas o señales que dichos eventos hubiesen podido generar (Medina Salgado, 2012, p. 30).

El concepto de resiliencia en el campo organizacional es nuevo, Medina Salgado (2012, p. 30), lo define como “la capacidad de recuperación de las organizaciones ante un evento no esperado”.

Resiliencia según Dahms (2010), puede ser definida como la habilidad que posee una organización o de quienes la componen para dar respuesta ágil a los eventos de incertidumbre, es decir a su capacidad adaptativa, y más específicamente como señalan Hollnagel et al. (2006), es la habilidad administrativa para preparar acciones que prevean y sorteen debilidades para el logro de su permanencia a través del tiempo y cumplimiento de objetivos.

Medina Salgado (2012), plantea que son las personas, los grupos o equipos de trabajo y las diferentes organizaciones quienes son los responsables de superar momentos críticos o eventos disruptivos, ya que son ellos quienes tienen la habilidad para analizar, adecuar, aprender los cambios, las modificaciones, las perturbaciones que se presentan

en el día a día, con énfasis en aquellos eventos que están al margen de aquellas interrupciones que están fuera del conjunto de las perturbaciones con las cuales el sistema puede tratar de manera normal.

La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, una tragedia, una amenaza, o hasta fuentes de tensión significativa, es la habilidad de recuperarse rápidamente de contratiempos o trastornos.

Según la definición de Medina Salgado (2012), quien considera la afirmación la existencia de distintas dimensiones en torno a la conceptualización de la resiliencia organizacional, como se muestra a continuación:

- a) La capacidad para prevenir la ocurrencia de consecuencias negativas.
- b) La capacidad de prevenir el empeoramiento de las consecuencias negativas al paso del tiempo.
- c) La capacidad para recuperarse de las consecuencias negativas de un evento.
- d) La resiliencia en la literatura aparece para explicar la supervivencia esperada (poco probable) y no como un componente de estrategia corporativa (Sutcliffe y Vogus, 2003).

Desde la teoría organizacional, autores como Sutcliffe y Vogus (2007), Barnett y Pratt (2000), Woods (2000) y otros han utilizado el concepto de *resiliencia* como un atributo que las organizaciones desarrollan a lo largo de su ciclo de vida y que es capaz de asegurar su supervivencia frente a las crisis, amenazas y cambios que experimentan dentro de los sistemas en los que forman parte. De acuerdo a Sutcliffe y Vogus (2007), la resiliencia es la continuidad organizativa a partir de ajustes positivos que se desprenden bajo condiciones desafiantes, las cuales permiten que una organización no solo emerja frente a un evento negativo, sino que además se fortalezca y cuente con mayores recursos. Estas condiciones desafiantes incluyen las crisis, *shocks*, escándalos, tensiones o interrupciones en las rutinas internas de gran o pequeña escala, las cuales ponen en alto riesgo el bienestar organizacional.

Entendiéndose la resiliencia como el proceso que realiza el trabajador en situaciones adversas (Longstaff, 2005), su comportamiento reactivo o proactivo, en donde se mide la habilidad de tomar decisiones necesarias para hacer frente y salir del conflicto, convirtiendo a la resiliencia, además, en un proceso dinámico, emergente y cambiante, que permita a la empresa estar preparada para su desenvolvimiento en situaciones futuras y que, incluso con la experiencia de aprendizaje, puedan anticiparse para desarrollar su sostenibilidad.

Rudolph y Repenning (2002) contrastan las organizaciones resilientes con las organizaciones frágiles para aproximarse a una definición. Para ambos, estas últimas se caracterizan por no concebir el error y la perturbación como un elemento a observar dentro de su modelo de gestión, por lo que son proclives a recibir fuertes afectaciones en su rendimiento organizativo. No obstante, la ausencia de peligros frecuentes en el entorno puede generar que una organización no se preocupe por los acontecimientos futuros, sino que opere bajo una lógica de previsibilidad absoluta. Por ello, los autores advierten que esto ocasiona que las personas se arraiguen a patrones de trabajo rutinarios y sean reacios al cambio, lo cual hace que las posibilidades de sobrevivencia sean menores cuando la perturbación ocurra.

Sobre el concepto de resiliencia organizacional, Lengnick-Hall et al. (2011), muestran que hay dos perspectivas diferentes. La primera está referida a la habilidad para resurgir a partir de lo inesperado, estresante, adverso y seguir su marcha. Para ellos, esta perspectiva es similar a la definición de resiliencia desde las ciencias físicas, en la que los materiales son resilientes en la medida que vuelven a ser capaces de obtener sus figuras y características originales luego de haber experimentado algún evento. En ese sentido, los autores mencionan que cuando la resiliencia en las organizaciones es vista como un “recomponerse hacia su estado original” el énfasis está en la formulación de estrategias que permitan a la organización volver a alcanzar sus resultados esperados o trazados antes de la perturbación. Sin embargo, la segunda perspectiva mira más allá de su restauración e incluye el desarrollo y nuevas capacidades para mantenerse e incluso crear nuevas oportunidades. En esta segunda mirada la resiliencia organizacional genera efectos positivos para la organización pues capitaliza desafíos inesperados y cambia. Así, esta perspectiva no solo asume el regreso de la organización a sus estándares iniciales, sino que además concibe las amenazas como oportunidades de las cuales puede obtener

ventajas para su propio crecimiento y desarrollo.

El estudio de la resiliencia en las organizaciones permitirá identificar los factores destacables que indudablemente están relacionados con los resultados de la empresa y con ello su sostenibilidad en el tiempo.

En ese sentido, la integración del concepto de resiliencia en diversas disciplinas implicó un cambio en la forma de mirar los procesos individuales asociados a la salud sobre todo mental, así como a los procesos que ocurrían en la naturaleza. Lo cual implicó que el estudio de problemáticas individuales y ecológicas se posicionara desde la comprensión de las fortalezas y capacidades intrínsecas en los sistemas. Por ello, provocó una reingeniería en el entendimiento de los procesos individuales, ecológicos y más adelante sociales y culturales, reconociendo los recursos internos de los sistemas para enfrentar la adversidad. Asimismo, la Resiliencia implicó un cambio de paradigma, el cual enfatiza las fortalezas y las soluciones, y no sólo no en las carencias o los problemas (como lo hacía la invulnerabilidad), permitiendo que los recursos internos se tuvieran en cuenta tanto para analizar la realidad actual, como para prever futuras formas de respuesta que pudieran activar esos recursos.

Respecto a lo ya manifestado, acoger el concepto de resiliencia como enfoque, tampoco significa considerarlo como la solución de todos los problemas tal como si fuera una vacuna contra el sufrimiento, o una condición inmutable en el tiempo, sino que requiere de diversos procesos asociados cuyo recorrido estará marcado por el cambio y la incertidumbre (Rodríguez Piaggio, 2009).

Hay autores que proponen que las definiciones de resiliencia se pueden agrupar en categorías. De acuerdo a Uriarte Arciniega (2013), propone su clasificación en función del énfasis que se le dé a la definición, considerando dos grandes grupos: 1) Aquellas que le dan peso a la estabilidad y 2) Aquellas que enfatizan los procesos de transformación.

De acuerdo a Folke (2006), se pueden identificar tres grupos de acuerdo a las características del abordaje: 1) “resiliencia ingenieril” la cual se caracteriza por considerar el tiempo en regresar al estado previo, es decir desde esta perspectiva se le brinda especial atención a la eficiencia de la capacidad de recuperación; 2) resiliencia ecológica y resiliencia social, en esta categoría se agrupan los abordajes que se identifican por centrar

el análisis en la capacidad buffer y el mantenimiento de la función, así mismo desde esta perspectiva se centran en la persistencia, robustez de los sistemas y transformabilidad; y 3) resiliencia socio- ecológica, se identifica por considerar periodos de perturbaciones y reorganización, por lo que se centra en la capacidad adaptativa, la transformabilidad, el aprendizaje e innovación.

Asimismo, se presentan algunas definiciones de acuerdo a ciertas perspectivas de estudio.

- Para la física y la ingeniería civil, es la capacidad de ciertos materiales para resistir un choque sin perder sus propiedades, o volver a su posición original cuando han soportado ciertas cargas o impactos que los deforman (Uriarte Arciniega, 2013).
- Para la psicología, es la capacidad para seguir proyectándose en el futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves (Manciaux, 2001).
- Para la gestión del riesgo, la resiliencia involucra ciertos grados de pérdida o daños, de tal forma que el sistema se vuelva más flexible (Ejemplo: inundaciones periódicas de áreas pequeñas pueden ser necesarias para disminuir la probabilidad de un desastre ocasionado por una inundación en un sistema ripario).
- Ecología: capacidad de un ecosistema sujeto a algún tipo de stress para regenerarse a sí mismo sin alterar sustancialmente su forma y funciones. (Miller y Davidson-Hunt, 2013). Otra definición es capacidad del ecosistema para absorber y adaptarse a los cambios, manteniendo su estado habitual de funcionamiento (Uriarte Arciniega, 2013). De acuerdo a la ecología, un ecosistema puede ser resiliente en un estado que no necesariamente presenta características que son benéficas para la sociedad, es decir un ecosistema degradado puede ser sumamente resiliente.
- Socio-ecológico: un socio-ecosistema es resiliente cuando tiene la

capacidad de seguir proveyendo bienes y servicios que sostienen la calidad de vida, mientras soporta diversas perturbaciones o choques (Walker et al., 2006).

- Socio-comunitaria: Proceso complejo que implica la capacidad de un sistema de recuperarse de perturbaciones, sin perder sus características vitales, salir fortalecido de ellas, así como de transformar positivamente el entorno, se relaciona con la identidad compartida que alberga cada sistema o grupo sociocultural (Cyrulnik, 2013).

Al analizar los diversos acercamientos sobre la resiliencia entre los autores mencionados, ellos confrontan enfoques desde el punto de vista epistemológico, antropológico y metodológico, en donde las realidades de “adversidad, adaptación o trauma” son los elementos recurrentes que se presentan como generadores de resiliencia. Enfoques que son trasladados a la gestión de las organizaciones, en donde se confrontan cada uno de ellos, lo que permite estimar la probabilidad de su presencia en el futuro.

La construcción de un sistema financiero sólido y resistente, no es sólo una tarea para el sector oficial, ya que también el sector privado tiene que contribuir a alcanzar un nuevo equilibrio en el que el sistema financiero es más resistente, capaz de absorber los golpes y que evite la amplificación de éstos.

Se puede, por ejemplo, exigir a los inversores aceptar un menor, aunque más estable, rendimiento del capital. Un enfoque más prudente frente al riesgo es la mejor póliza de seguro contra riesgos extremos: puede ser más modesto y estable en los buenos tiempos, pero en los periodos de agitación financiera sería mucho menor.

Entonces, ¿Cuál es la velocidad y secuencia correcta, a la que debemos pasar a un sistema más sólido?, ¿Cómo podemos controlar los shocks negativos y la incertidumbre a los resultados, y responder a ellas de manera efectiva?

La experiencia en Chile nos indica que el sistema financiero chileno se ha mostrado resiliente ante las últimas crisis, y aunque los problema fiscales y económicos en Europa y el bajo crecimiento en economías como China y EEUU sean una amenaza activa a Latinoamérica y a los países emergentes en general, Chile ha demostrado que

puede sobrellevar una crisis financiera, aunque no está inmune a una “tormenta perfecta”. En esta investigación, se profundizará el efecto de las pruebas de tensión en el sector asegurador, para ver las consecuencias en la solvencia y fortaleza patrimonial de éste. Según los resultados de las pruebas de tensión se demostrará si existe resiliencia a las crisis, y si el patrimonio de los asegurados está efectivamente resguardado e inmunizado ante una crisis financiera.

El riesgo de mercado es aquél derivado de los movimientos en los precios de mercado de activos financieros, como por ejemplo, los precios de acciones, tasa de cambio, tasas de interés y precios de commodities, Alonso C. y Berggrun P. (2008). Esto ocurre ya que las alteraciones de los tipos de interés, de los tipos de cambio y de las cotizaciones de la renta variable, entre otros factores, pueden afectar al valor de las posiciones mantenidas.

No obstante, el sentido de dichas alteraciones es difícilmente predecible en el corto plazo. La teoría de los mercados eficientes en el sentido débil, de la que se deriva que los movimientos a corto plazo de los precios son impredecibles en base a la información histórica sobre los mismos, tiene acertada aplicación en los mercados financieros actuales.

El riesgo de mercado puede estar originado por una recesión, el cambio del precio de un activo que puede afectar el valor de una cartera, la devaluación de una cartera, el descalce de activos y pasivos o un *downgrade* en un notch en la clasificación de riesgo de una o más compañías.

Por último, el proceso llevará a que un objeto vuelva a su estado original y/o mejorado, este proceso llevado al campo de la administración equivaldría a que una empresa continúe en el mercado igual o más fortalecida.

CAPÍTULO III: NOCIONES BÁSICAS

3.1. Sistema financiero en la economía

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas.

En primer lugar, los intermediarios financieros (modalidad indirecta), como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados financieros (modalidad directa), como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros.

En el caso peruano, el mercado de intermediación financiero está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y AFP, organismo autónomo; el mercado financiero lo está por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes, CONASEV), organismos dependientes del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

El sistema financiero es de vital importancia para la economía de un país porque permite la canalización de recursos desde las personas con excedentes de recursos hacia aquellas que necesitan dinero para financiar sus actividades de consumo o inversión.

El hecho de tener un sistema financiero sano promueve el desarrollo económico de un país porque permite la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados. Es decir que, el sistema financiero contribuye al progreso de una sociedad, ofreciendo soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, entre otros.

El sistema financiero está compuesto por todas las instituciones que autorizadas por un ente regulador, se encargan de captar, administrar y colocar los recursos tanto de las empresas como de las personas. Este conjunto de entidades que conforman el sistema financiero están organizadas de tal forma que intentan llegar a cubrir la mayoría de necesidades que una población puede exigir para que el ciclo económico no pierda su velocidad.

A continuación, describiremos, la importancia de un sistema financiero cuyos autores son conocidos economistas, tal es el caso de:

- Stiglitz (2007), para quien el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía. Asigna el capital escaso entre usos alternativos intentando orientarlo hacia donde sea más efectivo, en otras palabras, hacia donde genere los mayores rendimientos. También explica como el sistema financiero puede crear una crisis en un país, nos menciona “que si colapsa el sistema financiero, las empresas no pueden conseguir el dinero que necesitan para continuar con los niveles corrientes de producción, y mucho menos para financiar la expansión mediante nuevas inversiones. Una crisis puede desencadenar un círculo vicioso por lo cual los bancos recortan su financiamiento, lo que lleva a las empresas a recortar su actividad, lo que a su vez reduce la producción y las rentas. Cuando la producción y las rentas se retumban, los beneficios hacen lo propio y algunas compañías se ven abocadas a la quiebra. Cuando las empresas entran en quiebra, los balances de los bancos empeoran y estas entidades recortan aún más sus créditos, lo que aumenta la coyuntura negativa.
- Samuelson y Nordhaus (2010), establece que el sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan. Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, como se puede ver el sistema financiero es tan amplio e importante en la actualidad.
- Otro autor que explica la importancia del sistema financiero es Mishkin (2008) quien afirma que el sistema financiero tiene cómo actividad central transferir los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia,

ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevándolo a quien si lo hace producir. Este escritor también menciona que el buen funcionamiento del sistema financiero es un factor clave para el crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de éste, es una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo.

Por lo tanto, el sistema financiero en la economía tiene como objetivo permitir que los recursos de los agentes superavitarios fluyan hacia los deficitarios, donde el precio por transferir estos fondos, es la tasa de interés. Es decir en un sistema financiero de intermediación (indirecto), las instituciones captan excedentes de las personas y empresas, a través de un incentivo llamado tasa de interés pasiva.

A su vez estas mismas instituciones financieras colocan estos recursos, a personas y empresas, a través de una tasa de interés activa. Los recursos que las instituciones colocan, serán analizados por el lado de los créditos directos, los cuales tienen como destino las inversiones realizadas por empresas grandes, medianas y pequeñas en diferentes sectores. Además el crédito se dirige a personas naturales, las cuales se dedican a la adquisición de bienes de consumo, gastos personales, pago de servicios y usos diversos. Es por ello que una mayor colocación de créditos permitirá mayor inversión y consumo privado, contribuyendo a un crecimiento de producción y empleo generándose así un círculo vicioso.

3.1.1. Sistema financiero peruano

En nuestro país, el sistema financiero está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y AFP, Ley N° 26702. Esta ley constituye el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Así, nuestro sistema lo conforman instituciones financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que operan en la intermediación financiera, interpretada como la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas para captar fondos del público, bajo diferentes

modalidades y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

La Superintendencia de Banca, Seguros (SBS) y AFPs, es una institución de derecho público cuya autonomía funcional, económica y administrativa está reconocida por la Constitución Política del Perú. El objetivo primordial de la SBS es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones (S.P.P).

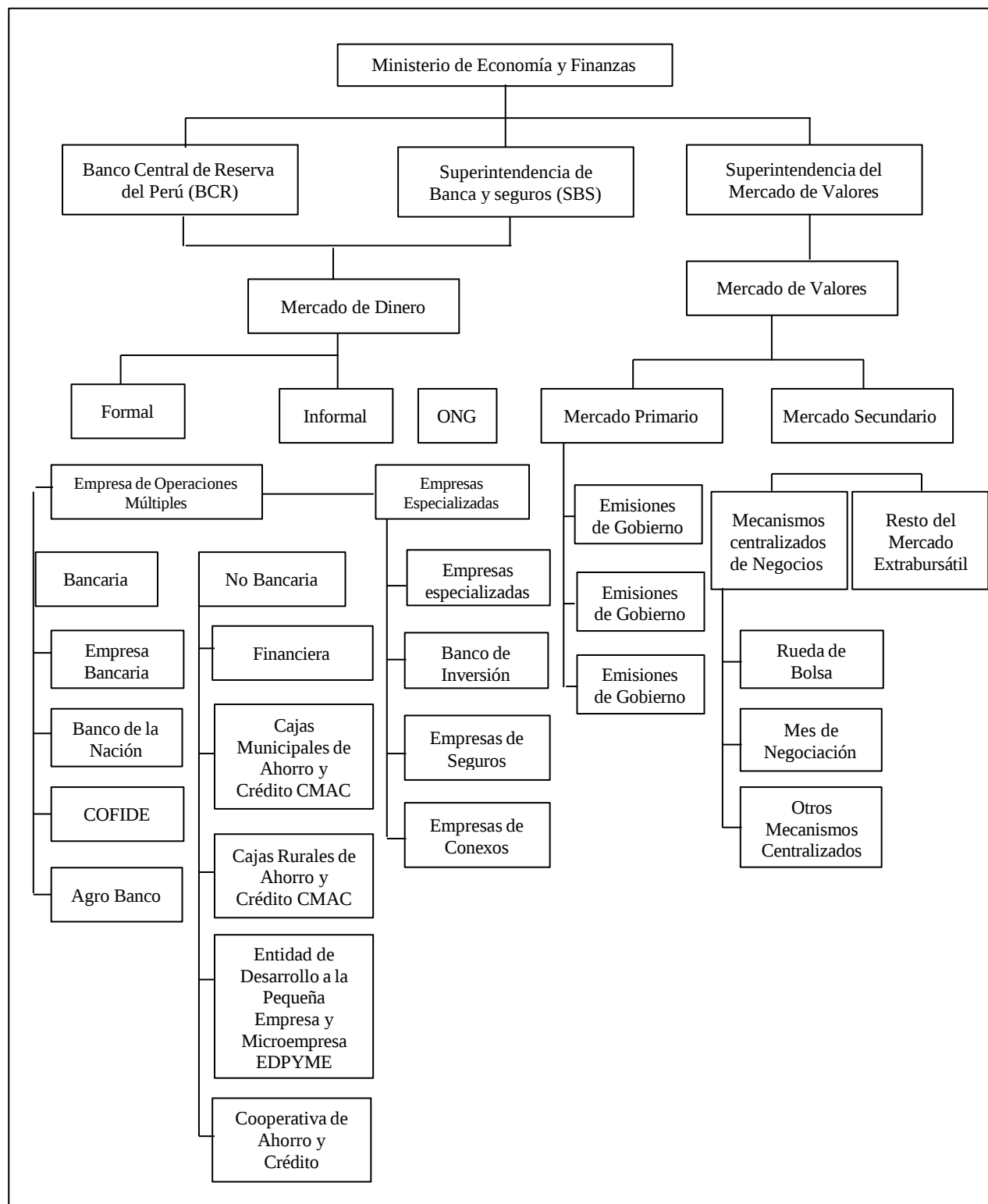
Conforme al referido mandato constitucional, corresponde a la SBS defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control. En tal sentido, la ley encarga a la SBS que vele porque las entidades cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen, ejerciendo sobre ellas el más amplio control de todas sus operaciones y negocios, encargos que para ser adecuadamente cumplidos requieren de una infraestructura material y humana altamente especializada compatible con la autonomía económica conferida por Ley.

La regulación actual fomenta, el fortalecimiento patrimonial de las instituciones financieras, un mayor control de los riesgos y el desarrollo de mejores estándares de gestión interna, con lo cual se anticipan a posibles eventos adversos en la situación económica nacional, con el consecuente efecto en la demanda interna.

El sistema financiero peruano esta adecuadamente regulado, no solo por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, sino también por la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV y por el Banco Central de Reserva – BCR en cuanto a lo que les compete, con disposiciones que promueven alcanzar los mejores estándares en cuanto a calidad de cartera, respaldo patrimonial y transparencia de información, dichos organismos dependen directamente del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

La estructura del Sistema Financiero Nacional se muestra en la siguiente *Figura N° 1:*

Figura N° 1. Sistema financiero nacional



Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

3.2. Resiliencia

En situaciones marcadamente traumáticas, de privación extrema, de amenaza grave o de estrés importante, algunas personas logran resistir o recuperarse plenamente. A esta singular capacidad se ha denominado resiliencia, tomando el término de la física de materiales y despertando un gran interés por el estudio de las variables implicadas.

El concepto resiliencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la salud y se ha expandido a otros contextos, como el de la educación y la política social, con aplicaciones en el campo de la empresa y del bienestar público, pero siempre con marcadas connotaciones en la salud mental. Por otra parte, el interés por la resiliencia no se limita a las variables que la definen sino que incluye las que contribuyen a su desarrollo y potenciación que ya no hacen solo referencia a contextos o eventos extremos.

3.2.1. Delimitación del concepto

El concepto resiliencia se ha movido desde el planteamiento negativo de ausencia de psicopatología hasta el enfoque positivo de competencia y conducta adaptativa. Con todo, sigue siendo un concepto poco evidente y no claramente definido debido a la existencia de múltiples factores implicados y a su desarrollo desde disciplinas tan diversas como la medicina, la psicología, la educación, el trabajo social o la epidemiología.

Rutter define la resiliencia como “el fenómeno por el que los individuos alcanzan relativamente buenos resultados a pesar de estar expuestos a experiencias adversas”. No representa la inmunidad o impermeabilidad al trauma sino la capacidad de recuperarse en las experiencias adversas. Sin embargo, para otros autores no es una mera resistencia a la adversidad sino que hace referencia a la capacidad de crecer o desarrollarse en los contextos difíciles.

En la delimitación de la resiliencia, conviene distinguir entre los factores que la definen y los que la modulan. De igual modo, es necesario distinguirla de algunos conceptos relacionados como invulnerabilidad, resistencia al estrés, conductas adaptativas o fortaleza mental.

La invulnerabilidad hace referencia a la resistencia absoluta a las consecuencias

negativas de las situaciones adversas. Con frecuencia, ha sido asimilada a la resiliencia; sin embargo, algunos autores consideran que la resiliencia no representa, necesariamente, resistencia absoluta, sino que, más bien, hace referencia a la recuperación e incluye una amplia gama de respuestas que varían según la naturaleza de las circunstancias adversas. En esta línea, interesa diferenciar entre recuperación tras la situación adversa y mayor cualificación o desarrollo tras el trauma, pudiendo definirse como resistencia al estrés la primera respuesta y resiliencia la segunda. Por tanto, la resiliencia se opone a vulnerabilidad pero abarca todos los dominios de la competencia personal (emocional, cognitiva y social).

Las conductas adaptativas son necesarias para afrontar la situación pero no suficientes para definir la resiliencia.

La fortaleza mental es otro concepto estrechamente relacionado con la resiliencia y al que acompaña un prolongado debate sobre si se trata de un estado de la mente, un conjunto de características psicológicas o una predisposición de respuesta. Jones et al señalar cuatro dimensiones de la fortaleza mental: actitudes (creencias y orientaciones), destrezas (metas a largo plazo como fuente de motivación, control del entorno, auto exigencia), competitividad (manejo de la presión, convicción, autorregulación, mantenimiento de la meta, conciencia y control de los pensamientos y sentimientos, manejo del contexto) y pos competitividad (manejo del fracaso y del éxito). La correlación entre fortaleza mental y rasgos de personalidad parece efectuarse a través de factores genéticos comunes y de factores ambientales no compartidos. Con todo, la fortaleza mental hace más referencia a la resistencia ante el estrés que específicamente a su manejo.

Algunos autores distinguen tres grandes aspectos dentro del concepto resiliencia:

1. capacidad de obtener resultados positivos en situaciones de alto riesgo.
2. funciones competentes en situaciones de estrés agudo o crónico.
3. capacidad de recuperarse del trauma.

La resiliencia puede ser modulada por factores de riesgo y de protección. Los

factores de riesgo representan las variables personales y del entorno que aumentan la probabilidad de respuestas negativas en las situaciones adversas. Por su parte, los factores de protección son el conjunto de variables, del sujeto y del contexto, que potencian la capacidad de resistir a los conflictos y de manejar el estrés. El efecto de estos factores se manifiesta cuando el riesgo está presente, actuando como compensadores (modulación, disminución o eliminación). En esta línea, la familia y la escuela ejercen un claro papel protector cuando exhiben características de afecto, cohesión, apertura, compromiso, soporte, modelos positivos y la propia ausencia de factores de riesgo.

Para muchos autores, la resiliencia no es un concepto definible por un único indicador y requiere la inclusión de distintos dominios y diferentes ámbitos de expresión.

En el ámbito educativo, la resiliencia se estudia tanto desde la perspectiva del alumno (su perfil y posibles estrategias de desarrollo) como desde la del profesor (su propia capacidad resiliente y las actitudes y estrategias para el desarrollo de la resiliencia entre sus alumnos).

En el ámbito social, la resiliencia no solo hace referencia al perfil de las personas afectadas por situaciones adversas sino a las estrategias sociopolíticas de potenciación de la resiliencia y al grado de resiliencia de la comunidad, como grupo social, en relación a su carácter protector o potenciador de la adversidad y a los recursos que dispone para su manejo.

La investigación en resiliencia tiene una primera fase, centrada en identificar factores o cualidades resilientes; una segunda fase, orientada hacia los procesos de adquisición de la resiliencia; y una tercera fase destinada a elaborar instrumentos de medida.

3.2.2. Concepto

Para Rutter (1979) la resiliencia como un conjunto de procesos sociales e intra psíquicos que posibilitan tener una vida “sana”, viviendo en un medio “insano”, mientras que para Wagnild y Young (1993) la resiliencia es una característica positiva de la personalidad que favorece la adaptación individual y por último, Vanistendael (1994) define la resiliencia como la capacidad del individuo para hacer las cosas bien pese a las

circunstancias adversas. Esto implica una capacidad de resistencia y una facultad de construcción positiva.

Tabla N° 1. Conceptos de resiliencia

Autor	Definición de resiliencia
John Bowlby	“resorte moral, cualidad de una persona que no se desanima, que no se deja abatir”.
Rutter	La resiliencia no debe ser entendida como la animada negación de las difíciles experiencias de la vida, dolores y cicatrices, más bien es la “habilidad para seguir adelante a pesar de ello”.
Grotberg (1995)	La resiliencia como la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.
Jadue (2005)	La resiliencia “es un conjunto de fenómenos sociales e intra psíquicos que nos permiten tener una vida sana viviendo en un medio insano”
Henderson y Milstein, (2004)	La resiliencia “es la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad, y de desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a un estrés grande o simplemente a las tensiones inherentes al mundo de hoy”.
Murray	“Es una actitud y una conducta orientada a la norma, que se caracteriza principalmente por transformar la visión real de uno mismo, por una visión que demuestra la competencia del individuo y el grupo social para resolver problemas y para alcanzar un alto estándar de vida, haciendo que se obtengan resultados positivos ante la adversidad”.
Flores,(2008)	La resiliencia es la capacidad para hacer frente a la adversidad, integrarse a un contexto social de una manera adecuada y exitosa construyendo un proyecto de vida.
Gordon,k.(1996)	La Resiliencia es la habilidad de crecer, madurar e incrementar la competencia de cara a circunstancias adversas y obstáculos, recurriendo a todos los recursos, tanto personales como ambientales.
Garmezy, (1994)	La resiliencia significa las habilidades, destrezas, conocimientos, insigh (introspección) que se acumulan con el tiempo a como las personas luchan por levantarse de la adversidad y afrontar retos. Es un continuo y desarrollador donde la energía y destrezas pueden ser utilizadas en las luchas actuales.
Luthar y Zingler (1991), Masten y Garmezi, (1985), Werner y Smith,(1982) en Werner y Smith (1992)	La resiliencia está vinculada a los antecedentes que pueden haber resultado positivas para el individuo, el mismo que ha visto expuesto a múltiples problemas, tanto de orden biológico como psicosociales; además, que esto puede significar que los sujetos desarrollen mecanismos de protección frente a eventos estresores.
Lósel, Blieneser y Kófert, en Brambing et al, (1989)	Entrenamiento efectivo ante eventos y circunstancias de la vida severamente estresantes y acumulativas.
ICCB, (1994)	Habilidad para resistir eventos adversos, adaptarse, retomar su vida y enrumbarla de una manera significativa y productiva.
Vanistendael, (1996)	La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión, por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles, el concepto incluye además, la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable.
Osborn, (1993)	Concepto genérico que se refiere a una amplia gama de factores de riesgo y los resultados de competencia. Puede ser producto de una conjunción entre los factores ambientales, como el temperamento y un tipo de habilidad cognitiva que tienen los niños cuando son muy pequeños.
Milgran y Pati, (1993)	Definen a los niños Resiliente como aquellos que se enfrentan bien (cope well) a pesar de los estresores ambientales a los que se ven sometidos en los años más formativos de su vida.
Pérez Porto y Gardey (2013)	La Resiliencia es la capacidad que tiene una persona o grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. En ocasiones, las circunstancias difíciles o los traumas permiten desarrollar recursos que se encontraban latentes y que el individuo desconocía hasta el momento.
Santiago Cid Paz (2018)	La definición de resiliencia se entiende como la capacidad del ser humano para superar situaciones adversas e incluso salir reforzado de ellas. En la definición de resiliencia no se nos dan las señales para descubrir con certeza si somos resilientes o no. Esto se descubre con una prueba práctica. Y es que según Gonzalo Hervás, profesor de la Universidad Complutense de Madrid, pasar por una experiencia realmente difícil, es la prueba de fuego para determinar que una persona es resiliente. Hervás también destaca la relación con el concepto de crecimiento tras la adversidad, por el que una persona descubre capacidades nuevas que antes desconocía, sintiéndose más segura para enfrentarse a otras experiencias. Esto conduce a un cambio vital, a una nueva filosofía de vida, según alega el profesor.

El término “resiliencia” designa la capacidad de un sistema para reducir, prevenir, anticipar y absorber los efectos de una amenaza, adaptarse a éstos o recuperarse de manera

oportuna y eficaz, en particular mediante la preservación, la restauración o la mejora de sus estructuras y funciones básicas y esenciales (OIT, 2014, p. 34).

La Federación Internacional define a la resiliencia como “la capacidad de las personas, las comunidades, las organizaciones, o los países expuestos a desastres, crisis y vulnerabilidades subyacentes para prever los efectos de tensiones y disturbios, prepararse para afrontarlas, reducir sus consecuencias y luego recuperarse, sin poner en entre dicho sus perspectivas a largo plazo” (Federación Internacional de Sociedad de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, 2014, p. 6).

La resiliencia es un concepto que ha pasado del campo de la física al organizacional, donde se la considera como la capacidad que posee un cuerpo para resistir a cambios producidos por la presencia de factores externos (temperatura), accediendo a la estabilidad de la estructura inicial, o incluso mejorándola; en el campo organizacional, el cuerpo sería la estructura organizacional, en tanto que los factores externos serían la dinámica económica, que afecta continuamente a la empresa (Lam Rodríguez, 2017).

Según Pérez Porto y Gardey (2013), la resiliencia es la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. En ocasiones, las circunstancias difíciles o los traumas permiten desarrollar recursos que se encontraban latentes y que el individuo desconocía hasta el momento.

El análisis de la psicología respecto a la resiliencia ha cambiado con los años. Durante mucho tiempo, este tipo de respuestas eran consideradas como inusuales o patológicas. Sin embargo, los psicólogos actuales reconocen que se trata de una respuesta común como forma de ajuste frente a la adversidad.

La resiliencia para la psicología positiva.

La psicología positiva considera a los problemas como desafíos, que son enfrentados y superados por las personas gracias a la resiliencia. Existen distintas circunstancias que favorecerán o no el desarrollo de la resiliencia en cada hombre, como la educación, las relaciones familiares y el contexto social.

Los especialistas afirman que la resiliencia está vinculada a la autoestima, por lo que es importante trabajar con los niños desde pequeños para que puedan desarrollar

sanamente esta capacidad.

Según Michel Manciaux, conocedor de la materia, existen personas que al enfrentarse a un trauma o una desgracia permiten que éstas los superen, pero hay otras que no lo permiten y que consiguen continuar con su vida sin problemas. Incluso, dice, muchas llevan esta actitud a un nivel superior y transforman ese trauma en algo positivo; es decir que ese problema les ayuda a desarrollar recursos para sobrevivir y que creían no poseían.

Cabe destacar que la psicología ha tomado el concepto de resiliencia de la ingeniería, donde refiere a la magnitud que cuantifica la cantidad de energía que absorbe un material al momento de romperse por un impacto. El cálculo se realiza en base a la unidad de superficie de rotura.

Educar en la resiliencia.

Se sabe que un niño con buena autoestima se transformará en un adulto con buena capacidad de resiliencia, por lo que estará preparado para superar los obstáculos que encuentre a lo largo de su vida.

Es importante que a los niños se les guíe durante su primera etapa de vida de forma eficiente, a fin de que desarrollen una forma constructiva de enfrentarse a la vida; que se los motive positivamente para que puedan enfrentarse a las diversas situaciones que pudieran anteponerse en su camino y consigan sobrellevarlas sin sufrir un daño profundo.

Todos los padres deberían ser conscientes de que la felicidad de sus hijos no será algo provocado por la casualidad o la buena suerte; nada más lejos de la realidad. Una de las mayores responsabilidades de los padres es poner a disposición de sus hijos una serie de herramientas positivas que ayuden a la formación de un nivel alto de resiliencia frente a los problemas; para ello es ideal brindarles comprensión, optimismo, buen humor, afecto y ayudarlos a aceptarse y confiar en ellos mismos. Por el contrario, aquellos niños que son maltratados, humillados o incomprensidos son menos propensos a conseguir enfrentarse sanamente a los conflictos.

El concepto en la ecología

Por último cabe mencionar que el concepto también se utiliza en ecología para hacer referencia a aquellas comunidades que pueden superar los cambios momentáneos en el medio sin modificar su forma de interactuar con él. Un ecosistema con buena resiliencia es aquel que contiene una gran cantidad de especies y esa diversidad es lo que le permite sobrellevar las diversas perturbaciones que pudieran surgir en el entorno.

Dentro de esta misma idea de supervivencia, otras variantes del concepto en la ecología son la capacidad que tiene un sistema para auto gestionarse y organizarse, lo cual estaría ligado firmemente al punto anterior (el sistema reuniría las herramientas que necesita para enfrentarse a los cambios sin que estos generen una transformación en las bases de dicho espacio).

Según Santiago Cid Paz Psicólogo Clínico en orientación cognitivo- conductual. Licenciado en la Universidad Pontifica de Salamanca con Master en Psicología Clínica y de la Salud en la Universidad Complutense de Madrid. Experto en EMDR nivel I por la Asociación Española EMDR. Especialista en tratamientos de ansiedad, define la resiliencia como la capacidad del ser humano para superar situaciones adversas e incluso salir reforzado de ellas.

En la definición de resiliencia no se dan las señales para descubrir con certeza si somos resilientes o no. Esto se descubre con una prueba práctica.

Y es que según Gonzalo Hervás, profesor de la Universidad Complutense de Madrid, pasar por una experiencia realmente difícil, es la prueba de fuego para determinar que una persona es resiliente.

Hervás también destaca la relación con el concepto de crecimiento tras la adversidad, por el que una persona descubre capacidades nuevas que antes desconocía, sintiéndose más segura para enfrentarse a otras experiencias. Esto conduce a un cambio vital, a una nueva filosofía de vida, según alega el profesor.

3.2.3. Características de la resiliencia

Harvey señalaba una serie de características de la resiliencia cuya integridad o

daño indicaban la capacidad resiliente:

1. control del proceso de recuerdo de las experiencias traumáticas.
2. integración de la memoria y los afectos.
3. regulación de los afectos en relación al trauma;
4. dominio de la sintomatología.
5. Autoestima.
6. cohesión interna (pensamientos, afectos y acciones).
7. establecimiento de vínculos seguros.
8. comprensión del impacto del trauma.
9. elaboración de un significado positivo.

Por su parte, Werner considera que la resiliencia, en el niño, tiene tres grandes componentes: variables personales, de la estructura familiar y de su entorno extra familiar. Dentro de las variables del niño destaca el grado de autonomía y empatía y la capacidad de solución de problemas. Entre las variables familiares y del entorno señala las relaciones de apoyo con los iguales y los sistemas de seguridad y protección del ámbito familiar, escolar y social.

Con todo, la primera cuestión es, o bien centrar el análisis de la resiliencia en la respuesta que se logra dar en las situaciones adversas, lo que limita su estudio a la presencia del estímulo, o bien enfocarlo desde la perspectiva de una variable de personalidad lo que permitiría dar respuesta al porqué se es resiliente. De ser así, la siguiente cuestión es determinar si es un rasgo, por tanto, relativamente estable y consistente y, en consecuencia, medible, o es un proceso, por tanto, dinámico y desarrollable en cualquier momento del ciclo vital y con variaciones en función del contexto.

Partiendo de una perspectiva estructural o de rasgos, Waugh et al identifican algunas características de la personalidad que parecen contribuir a un ajuste positivo ante

la pérdida o el daño:

1. visión ponderada de la propia vida.
2. perseverancia.
3. confianza en sí mismo.
4. autonomía personal.
5. sentido de la propia vida.

En esta línea, se habla de la resiliencia del yo (ego resiliente) como un rasgo que refleja la habilidad individual para adaptarse a los cambios ambientales, destacando entre estas la identificación de oportunidades, adaptación a las restricciones y crecimiento tras la adversidad. Algunos estudios ponen de manifiesto que las personas con un ego resiliente experimentan más emociones positivas en las situaciones estresantes que los poco resilientes, aun experimentando similares emociones negativas, debido a que muestran mayor capacidad de superación y crecimiento. Por otra parte, se encuentra correlación entre alta autovaloración, como variable de la resiliencia, y las dimensiones de personalidad extroversión, afabilidad y apertura a nuevas experiencias, así como entre afrontamiento positivo y mecanismos de compensación de la inquietud e inestabilidad emocional, poniendo de manifiesto diferencias en los recursos resilientes y el perfil de personalidad.

Sin embargo, otros autores consideran que la resiliencia está vinculada a las situaciones adversas, siendo un proceso de aprendizaje, cambiante según el contexto, dentro de una continua vulnerabilidad-resiliencia, asociado a factores de riesgo y de protección. Desde esta perspectiva, las cualidades psicológicas básicas (autoeficacia, autoestima, solución de problemas) actúan como amortiguadores de la adversidad permitiendo el desarrollo de conductas positivas o sirviendo como capacidad de reserva. Con todo, aún no está resuelta la cuestión de si esas cualidades son causa, consecuencia o elementos de un proceso circular de retroalimentación.

Recientemente, Knight ha planteado un constructo tridimensional de la resiliencia que lleva a entenderla como un estado (¿qué es y cómo identificarla?), una condición

(¿qué se puede hacer sobre ella?) y una práctica (¿cómo llegar a ella?). La resiliencia como estado integra la competencia emocional, competencia social y orientación de futuro. La competencia emocional estaría formada por el auto concepto positivo, locus de control interno (autocontrol y regulación de emociones), autonomía personal y sentido del humor. En esta línea, se considera que el locus de control interno es determinante en la resiliencia. La competencia social quedaría definida por la capacidad de generar relaciones sociales estables. En este sentido, la comunicación, sentido de pertenencia y empatía son relevantes para la resiliencia. La orientación al futuro representa una marcada intencionalidad vivencial y una idea clara del significado de la vida con un enfoque optimista, sentido de compromiso en la resolución de problemas y flexibilidad y adaptación a las situaciones. En este aspecto, el optimismo hacia el futuro es un importante elemento de la resiliencia.

3.2.4. Medida de la resiliencia

La medida de la resiliencia está fuertemente condicionada por la ausencia de una definición consensuada y las dificultades en identificar sus características. Sin embargo, aun resolviendo estas cuestiones, surgen otras incógnitas no menos complejas: ¿cuál es la línea de base? ¿Cuál es la referencia? ¿Cuáles son las fuentes de datos más adecuadas? ¿Informadores externos, conductas, rendimientos, auto informes, etc.? ¿Cuántas utilizar?

¿Son válidas para todas las edades, contextos socioculturales y estímulos adversos? ¿Cuándo llevar a cabo la evaluación? ¿Es posible determinar el perfil previo?

Un escollo importante para la medida de la resiliencia es la naturaleza cualitativa de los datos, si bien son indicadores más directos que los cuantitativos. También plantea problemas el uso de fuentes de datos distintas según la edad: competencia, en niños y adolescentes y auto informes en el adulto.

Otra dificultad proviene de la vaguedad de algunos términos vinculados a la resiliencia, como «trauma», particularmente en relación al estrés postraumático. En este sentido, algunos instrumentos potencialmente útiles en las situaciones de maltrato requieren una mayor definición de las variables que miden. En esta línea, la Brief Resilience Scale (BRS) parece ser un medio fiable de medida de la resiliencia, como

capacidad de recuperación frente al estrés, al tiempo que sugiere vías para el afrontamiento de los estresores.

Estas cuestiones relacionadas con la medida de la resiliencia son aún muy debatidas por las razones ya apuntadas. Para poder esclarecerlas es preciso un mayor acuerdo con una mejor definición del propio concepto de resiliencia y estudios más amplios, con una metodología rigurosa y consensuada, capaz de controlar las diferentes variables implicadas.

En ese sentido, un aspecto importante en el desarrollo de instrumentos de medida de la resiliencia es definir la relación existente entre los recursos psicológicos (autoestima, autoeficacia, control, etc.) y testar su validez factorial como indicadores⁴⁵. En algunos estudios recientes se atribuye gran relevancia, como indicadores de resiliencia, a factores como el sentido trascendente de la vida y la religiosidad, siendo preciso poder especificar mejor su carácter constitutivo o modulador de la resiliencia.

En cualquier caso, señalar el grado de resiliencia requiere medir factores internos (personales) y externos (ambientales) considerando siempre que las variables resilientes del entorno familiar y social tienen un papel muy relevante en la resiliencia del propio individuo.

Características y hábitos de las personas resilientes

Existen una serie de elementos que caracterizan a una personalidad resiliente, gracias a este tipo de características, complementaremos de mejor forma la definición de resiliencia.

Características de las personas resilientes

Las personas con una alta capacidad de resiliencia muestran unas características comunes que podemos ver a continuación: Presentan expectativas ajustadas y realistas ante un momento difícil o una situación adversa.

- Valoran los hechos de una manera razonada.
- Mantienen la capacidad de afrontar la situación con las capacidades que

tienen.

- Manejan con calma emociones y sentimientos negativos.
- Muestran flexibilidad para adaptarse a nuevas situaciones que les surgen y que requieren de un cambio.
- Son constantes con todas aquellas tareas que inician y llevan a cabo.
- Poseen una paciencia adecuada para tratar y superar las situaciones límite.

Además de estas características, hay ciertos elementos de resiliencia que se dejan entrever, gracias a una serie de hábitos. Las personas resilientes muestran estos hábitos que les descubren esa capacidad de resiliencia humana:

- Se centran en el aquí y el ahora. Al estar centradas en cada situación, consiguen afrontarlas de una manera focalizada y sin dispersarse.
- Mantienen unas expectativas ajustadas. Solo al afrontar con realismo estas adversidades inevitables, se superan con éxito.
- Fomentan la expresión emocional. Comunicar con frecuencia nuestros sentimientos nos ayuda a no acumular malestar y afrontar de mejor modo la adversidad.
- Trabajan su autoestima. Se valoran de la manera más adecuada y afrontan sus dificultades para sentirse mejor consigo mismas.
- Buscan soluciones a las adversidades en lugar de evitarlas. La acción de evitar las dificultades no supondrá en ningún caso resultados positivos, ya que tarde o temprano se deben hacer frente.

3.2.5. Tipos de resiliencia

Ya hemos visto la definición de resiliencia, los factores que ayudan a descubrir una persona resiliente y los hábitos que las definen. Pero seguro que nos preguntamos en qué casos concretos la resiliencia ha hecho una aparición notable.

La resiliencia puede presentarse de diferentes formas y en infinidad de situaciones adversas. Para cada persona, un cambio puede suponer una de éstas pruebas a superar.

La resiliencia individual es la que vivimos de primera mano, la que atañe a nuestra vida personal. Poder afrontar los cambios en la vida laboral, situaciones sentimentales complicadas, procesos de estrés que marcarán nuestra capacidad de resiliencia.

Dentro del ámbito laboral, la resiliencia se muestra también a la hora de superar los giros en el trabajo elaborado, la superación de la tensión y el agobio que puede suponer etc.

Pero esta resiliencia se proyecta en más ámbitos y situaciones. La gran resistencia mostrada por supervivientes a huracanes, inundaciones y otro tipo de desastres naturales, son un claro signo de la resiliencia colectiva.

Al fin y al cabo, podemos ver cómo esta capacidad ayuda a sobreponerse a toda dificultad que pueda surgirnos en la vida, sea cuál sea su índole. Por ello, es importante desarrollar la resiliencia en niños, y tener esta capacidad formada para afrontar la vida.

3.2.6. ¿Cómo desarrollar la resiliencia?

La definición de resiliencia no nos deja claro si es una capacidad que se pueda desarrollar. Sin embargo, la experiencia nos dice que sí, que es una capacidad desarrollable gracias a una terapia adecuada.

Además, se puede seguir una serie de consejos básicos que ayudarán a comenzar en el desarrollo de la resiliencia personal:

- Crea relaciones sociales más allá de la familia. Relacionarte con amigos y compañeros de trabajo con los que establecer nexos de apoyo, te proporcionará alternativas y modelos a seguir para poder afrontar nuevos retos.
- Cambia tu perspectiva respecto a las crisis. Afrontar un momento difícil como algo catastrófico no es una característica de alguien resiliente. Acepta la adversidad pensando que servirá para construir un futuro mejor

y busca pequeños estímulos que te ayuden a sobrellevarla.

- Afronta y decide. Esquivar las situaciones adversas no hace otra cosa que prolongarlas. No tengas miedo de pensar en ello y tomar partido. Esto te ayudará a encontrar mejor la solución.
- Potencia tu comunicación. Con los demás y contigo mismo. Saber gestionar los sentimientos que nos abordan hará que las situaciones difíciles no nos sobrepasen.
- Quiérete. Primeramente, debes aceptar cómo eres y tener una visión positiva de ti mismo. Acepta tus fortalezas y debilidades, potenciando aquello que te ayudará a superar todo tipo de situaciones.
- Cuídate física y mentalmente. Hacer ejercicio de manera regular ayuda en gran medida a nuestro estado de salud, forjando una resiliencia física que nos ayudará a superar más situaciones. No olvides prestar atención a tus sentimientos, tus inquietudes y tus necesidades para sentirte bien psicológicamente.

3.2.7. Modelo riesgo y protección

La teoría de Werner es una de las pioneras en investigar sobre la resiliencia, la cual subyace con el concepto de Vanistendael (1994), expresando la resiliencia como la habilidad de un individuo o sistema social para subsistir adecuadamente y desarrollarse plenamente por encima de las condicionantes adversas sin alterar los parámetros que la sociedad establece.

Con respecto a la población resiliente de Werner, se dice que hay factores de protección a aquellas circunstancias que brindaron seguridad y alza de autoestima en el individuo, que fue fortalecido al pasar de los años.

Por otro lado, Infante-Espínola (2008, p. 89), expresa que “existen factores protectores que amortiguan el impacto de las diferentes clases de privatización a las que están expuestos los niños y niñas”.

La adversidad, de los individuos infantiles que tienen en común el mismo roce social, perdura sus ganas de crecer, sus expectativas, por encima de las diferencias individuales. Los factores de riesgo son aquellas circunstancias, que implica una mayor probabilidad de daño individual.

3.2.8. Elementos

Por otro lado, Grotberg (2003, p. 112), señala que algunos elementos de las características resilientes se detectan según como el individuo tiende a comunicarse. Aquellos elementos se categorizan de la siguiente manera:

- Aquellos individuos que el adolescente cree que puede recibir ayuda de una u otra forma. Les autoriza manifestar: Yo tengo personas.
- En mi entorno, que me aprecian categóricamente y en ellos confío.
- Que establecen normas para poder esquivar eventos adversos innecesarios.
- Que aspiran que mi aprendizaje sea para valerme por mí mismo.
- Aquellos individuos que ayudan a identificar mis fortalezas psicológicas. Les autoriza a manifestar que yo estoy:
- Presto a tomar responsabilidad de mis acciones.
- Convencido de que las cosas mejoraran y saldré con éxito de cualquier evento.
- Explica las capacidades del individuo en interactuar y solucionar eventos adversos con creatividad y moralidad. Les autoriza manifestar que yo puedo:
- Ser oportuno tanto en mis comentarios como en mi actuar.
- Buscar ayuda en momentos críticos.

Wadgnild y Young (1993 en Villanueva 2011), explican dos elementos de la

resiliencia: Competencia Personal, donde se hallan las siguientes propiedades:

- Autoconfianza: habilidad del individuo de conocimiento de sus propias cualidades, seguridad de su forma de pensar y actuar.
- Independencia: individuo que tiene decisión sobre su accionar y las realiza sin violentar los derechos de los demás.
- Decisión: Es la habilidad de determinación ante una idea para convertirla en accionar.
- Invencibilidad: es la habilidad que se relaciona con las energías o fortalezas individuales.
- Ingenio: habilidad creativa para transformar o crear cosas nuevas.
- Perseverancia: Explica la constancia o firmeza sobre una idea o accionar.

Por otro lado, el segundo elemento es “aceptación de uno mismo y de la vida” que lo conforman la Adaptabilidad al cambio, el balance emocional, la flexibilidad, todo esto depende del contexto en el que se encuentra el individuo. Dichos elementos están compuestos por cinco cualidades:

- Ecuanimidad: habilidad de balancear sentimientos, pensamientos y emociones sin caer en el desequilibrio emocional.
- Perseverancia: habilidad de proseguir actuando sin importar el evento adverso por el cual atravesamos.
- Confianza en sí mismo: es la aceptación de nuestras propias capacidades y limitaciones.
- Satisfacción personal: es la capacidad de sentirse bien consigo mismo.
- Sentirse bien solo: se refiere a la comprensión de que en la vida hay que ser individualistas.

3.2.9. Nivel de la resiliencia

Según la Federación Internacional para el fomento de la resiliencia comunitaria, Ginebra (2014), existe siete niveles de resiliencia que se debe fomentar a nivel internacional, estas son:

1. **Nivel individual:** una persona resiliente goza de buena salud; tiene los conocimientos, las destrezas, las competencias y la mentalidad para adaptarse a nuevas situaciones y mejorar su vida y la de su familia, sus amigos y su comunidad; es una persona que ha fomentado su autonomía.
2. **Nivel familiar:** una familia resiliente cuenta con miembros dotados de buena salud, conocimientos, destrezas, competencias y mentalidad para adaptarse a nuevas situaciones y mejorar su familia.
3. **Nivel comunitario:** una comunidad resiliente fortalece la capacidad para resistir y superar las crisis de las personas y las familias que la integran;
4. **Gobiernos locales:** puede fortalecer o debilitar la resiliencia en los planos individual, familiar y comunitario ya que es responsable del desarrollo de las infraestructuras, la labor de mantenimiento, los servicios sociales y la preservación del estado de derecho.
5. **Gobiernos nacionales:** la resiliencia a este nivel guarda relación con las políticas, los sistemas de protección social, las infraestructuras, las leyes y demás aspectos de buen gobierno y puede tener profundas repercusiones en la resiliencia comunitaria.
6. **Organizaciones, como las Sociedades Nacionales, incluidas sus filiales y sus voluntarios:** aportan contribuciones esenciales para el fomento de la resiliencia a todo nivel.
7. **Niveles regional y mundial:** las repercusiones de los conflictos, la violencia y la inseguridad; el hambre; la migración masiva; la recesión económica y la prosperidad; las pandemias; la contaminación y el cambio climático; los efectos positivos y negativos de la mundialización y las

nuevas tecnologías ofrecen ejemplos de la interconexión entre los diversos niveles y de las repercusiones positivas o adversas que conllevan en otros niveles las medidas que se adoptan en un determinado nivel (Federación Internacional de Sociedad de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, 2014, p. 6).

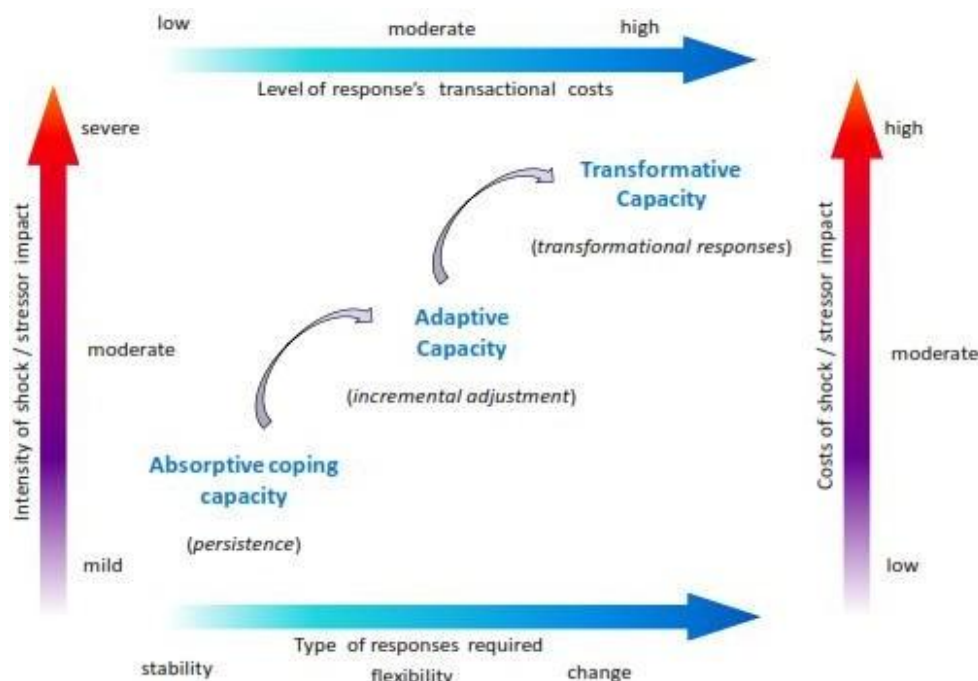
3.2.10. Dimensiones de la resiliencia

Según More Bene (2013) una definición operativa de resiliencia sería: cualquier capacidad, destreza, acción, estrategia, inversión y anticipación, que ayude a las personas, hogares y comunidades para anticipar, absorber, adaptarse o recuperarse de los impactos de un evento adverso particular (shock, estrés o cambios (no) esperados. Para este autor la resiliencia es el resultado de la suma de todas las diferentes acciones, estrategias, inversiones y anticipaciones que contribuyen a desarrollar esa capacidad específica (Béné, 2013, p. 10).

Bene menciona tres dimensiones de la resiliencia:

- a) Capacidad de resistencia absorbente, determinado por la persistencia y resistencia de un sistema con respecto a los embates, o hacia cambios graduales.
- b) Capacidad de adaptación, entendido como el ajuste gradual, para restaurar las condiciones originales con relativa rapidez y,
- c) La capacidad de transformación, que es la respuesta transformacional de la persona para aprender, adaptarse e incluso mejorar en contextos nuevos. Para Jeans (2017), estas tres dimensiones están interconectadas y se refuerzan entre sí y las podemos hallar a diversos niveles: individual, del hogar, comunitario, del distrito, nacional y dentro de sistemas socio-ecológicos (Jeans, 2017, p. 2). Llevando este concepto al ámbito laboral, los profesionales que poseen estas habilidades son los que sobreviven a las crisis del mundo globalizado.

Figura N° 2. Conceptualización de la resiliencia en relación a sus dimensiones



Fuente: Derivado de Béne et al. 2012 y Béne, Headey y Haddad 2013.

3.3. El riesgo en la instituciones financieras

La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa, nos plantea una imperiosa necesidad de administrarlo y más en instituciones con características tan específicas como las instituciones micro financieras (IMF).

Las dinámicas económicas cambiantes y demás situaciones del contexto general en el que operan las empresas, hacen que las IMF estén expuestas a múltiples situaciones que pueden generar pérdidas económicas, reputacionales, operacionales, entre otras, las cuales requieren ser administradas a través de metodologías dinámicas, pero a su vez precisas y que en verdad permitan anticiparse a dichos sucesos evitando o minimizando sus efectos adversos.

Según la SBS, el riesgo es, “*la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa*”.

Según el Comité de Basilea el riesgo es, *“la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener impacto adverso contra los ingresos y el patrimonio de una entidad financiera”*.

Entre las posibles consecuencias que podría ocasionar un deficiente manejo del riesgo en una entidad financiera y, por ende, el sistema financiero mismo puede ser: Para las entidades financieras	Para el sistema financiero
• Perdidas económicas • Mayor exigencia de capital • Mayor costo de los fondos • Daño a la reputación • Pérdida de depósitos • Liquidación de la entidad	• Cierre de entidades • Corrido bancarios • Crisis generalizada en el sistema financiero • Inestabilidad económica y política • Incremento del riesgo país

3.3.1. Gestión de riesgo

En todos los países la palabra riesgo tiene la misma raíz, proveniente del latín *risicare*, que tiene como significado la capacidad de navegar alrededor de una roca o arrecife, tiene un significado negativo relacionado con el peligro, siniestro o pérdida. Sin embargo, el riesgo es inevitable y hace parte inevitable casi todos los procesos a los que nos enfrentamos a diario aún más de mercado y financieros.

Según el comité de Basilea, la gestión del riesgo es, *“la planificación y puesta en marcha de estrategias y metodologías para el control de Riesgos; así como, el seguimiento y evaluación de su eficacia. La gestión de gestión de riesgos implica también coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción preventivos que reduzcan la probabilidad de pérdida en las exposiciones financieras que se asumen en un determinado momento del tiempo”*.

La Gestión de Riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

La administración de riesgos, por tanto, se ha convertido en la actualidad en un proceso necesario al establecer las estrategias; es decir, ya es parte del proceso

administrativo y de control.

Dado lo anterior, se hace relevante implementar una serie de mejores prácticas, métodos y metodologías que garanticen la permanencia de las IMF, cumpliendo su misión y permitiendo contribuir con la construcción de un sector incluyente para las personas ubicadas en la base de la pirámide social.

La independencia del área de gestión de riesgos y a su vez la interrelación con el resto de áreas de la micro financiera es clave. Además de las funciones básicas de análisis, seguimiento, control y recuperación. La responsabilidad principal de la dirección de riesgos es la definición de políticas, metodologías y la fijación de límites de riesgo; así como su implantación en todos los procesos de la entidad financiera.

La Gestión del Riesgo produce valor, permite a la alta dirección de una empresa, tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos. De esta forma, la alta dirección puede ser consciente del nivel de rentabilidad que debe exigir a la gerencia, eliminando actividades que no generen el adecuado valor.

Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos, la idea es asumir el menor riesgo posible, en la medida de las posibilidades. Pero no siempre el riesgo es malo y se puede convivir con él a través de un incentivo. Es decir, aceptaremos más riesgo en la medida en que haya recompensa; es por ello que existe una relación muy estrecha entre riesgo y rentabilidad.

- **Ambiente Interno;** que comprende, entre otros, los valores éticos, la idoneidad técnica y moral de sus funcionarios; la estructura organizacional; y las condiciones para la asignación de autoridad y responsabilidades.
- **Establecimiento de Objetivos;** proceso por el que se determinan los objetivos empresariales, los cuales deben encontrarse alineados a la visión y misión de la empresa, y ser compatibles con la tolerancia al riesgo y el grado de exposición al riesgo aceptado. La gestión integral de riesgos considera las siguientes categorías de objetivos mínimos:
 - ✓ Estratégicos; son objetivos de alto nivel vinculados a la visión y misión empresarial.

- ✓ Operativos; son objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.
 - ✓ Informativos o de Reporte; son objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos de información.
 - ✓ Cumplimiento; son objetivos vinculados al cumplimiento normativo.
- **Identificación de Eventos;** proceso por el que se determinan los eventos internos y externos que pueden tener impacto negativo sobre los objetivos de la empresa. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan.
 - **Evaluación de Riesgos;** proceso por el que se estima el riesgo de una empresa, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas. En el caso de las técnicas cuantitativas se estima el nivel de riesgos con un determinado nivel de confianza; en el caso que no se cuente con suficiente información para desarrollar técnicas cuantitativas, la evaluación podrá complementarse mediante un análisis experto. Como se muestra en el siguiente esquema:

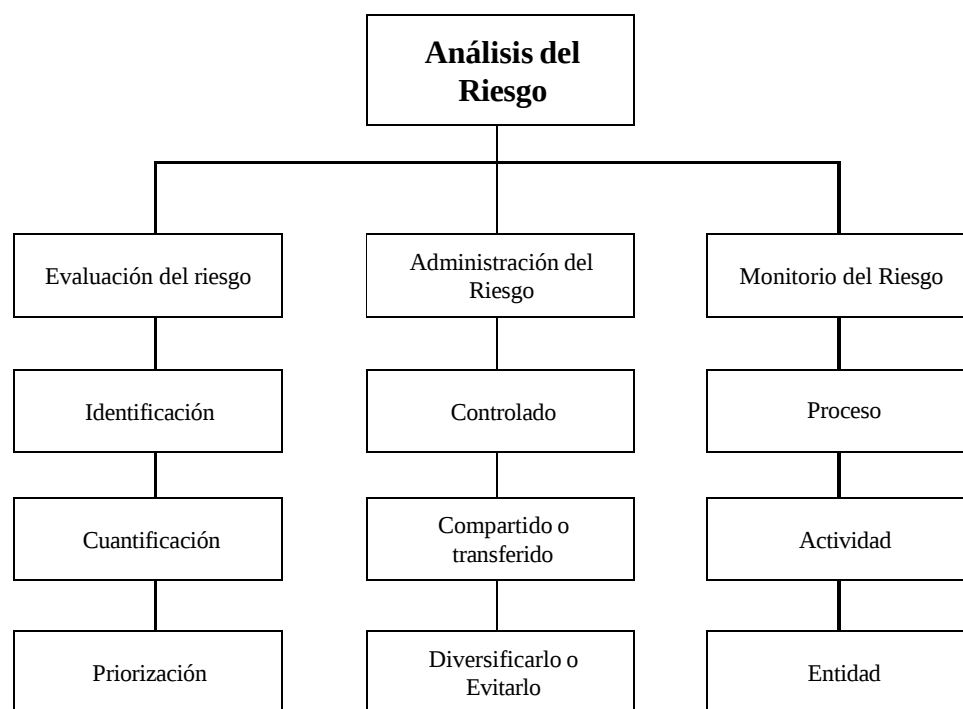


Figura N° 3. Análisis del riesgo

Autor: Adaptado de Cisneros Salas (2006), Superintendente Adjunto de Riesgos.

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguro y AFP.

- **Tratamiento;** proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia del evento, disminuir el impacto del evento, transferir el riesgo totalmente o parcialmente, evitar el riesgo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.

1. Riesgo de Mercado

2. La posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones en los precios de mercado

- **Riesgo de Tipos de Interés:** Es el riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés.
- **Riesgo Cambiario o Riesgo Divisa:** Es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.

- **Riesgo de Mercancía:** Es el riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.
- **Riesgo de Mercado (en sentido estricto):** en acepción restringida, es el riesgo de mercado que hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

3. Riesgo Operacional

La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Dentro del riesgo operacional se encuentran comprendidas las siguientes categorías:

- **Riesgo en los procesos:** tiene su origen en las deficiencias de los procesos de la entidad, tanto si se deben a decisiones adoptadas en el diseño y gestión de los mismos, como si corresponden a errores individuales en la ejecución de procedimientos y operaciones.
- **Robos y fraudes:** incluyen las pérdidas que tienen su origen en actuaciones irregulares de empleados con ánimo de dolo o lucro como: falsificación de documentos, vulnerabilidad de sistemas de identificación y de seguridad, desafío y malversación, uso y/o divulgación de información privilegiada, etc.
- **Actividades no autorizadas:** son clasificados en este grupo aquellos que supongan pérdida como, consecuencia de la utilización incorrecta de las facultades conferidas a cualquier miembro de la entidad, bien por exceso en el uso de las mismas, bien por la realización de operaciones sin la correspondiente autorización en los casos en que no existían atribuciones derogadas.

Corresponden estos riesgos a las pérdidas inesperadas por el incumplimiento de las limitaciones que restringen o condicionan la capacidad de actuación o decisión de las

personas.

- **Deficiencias en la tecnología:** se clasifican dentro de este grupo los eventos ocasionados por; deficiencias en el diseño o implantación de sistemas de información, problemas generados en la ejecución de procesos automáticos concretos, deficiente funcionamiento de los sistemas, pérdidas de información en los sistemas, carencia de seguridad.
- **Recursos humanos:** aquellas pérdidas ocasionadas por sanciones, multas, etc., relacionadas con el Área de Recursos Humanos, por ejemplo de inspecciones del Ministerio de Trabajo, en relación con las condiciones laborales de seguridad e higiene en el trabajo.
- **Prácticas comerciales:** Pérdidas que aparecen como consecuencia de las expectativas de los clientes frustrados por malas prácticas y/o deficiencias en la venta de productos y prestación de servicios (información facilitada acerca de condiciones económicas, financieras u otros costes, riesgos inherentes a las operaciones, etc.).
- **Externos:** eventos que tiene su origen en el entorno en que la Entidad desarrolla su actividad, sean inducidas por hechos fortuitos o por deficiencias en los servicios brindados por proveedores.

Riesgo de seguro

La posibilidad de pérdidas por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y reservas técnicas de los seguros, insuficiencia de la cobertura de reaseguros, así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros. Se le conoce también como riesgo técnico.

4. Riesgo de reputación

La posibilidad de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

3.3.2. Proceso de gestión de riesgo

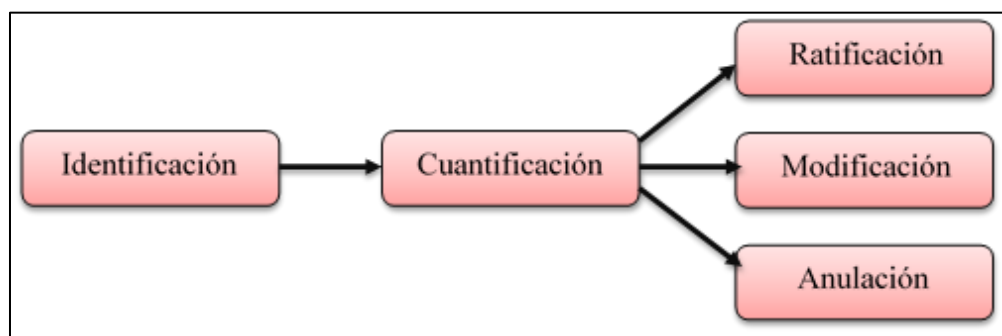
Según De Lara Haro (2005), el objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos:

- Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgos.

Lo anterior se logra entendiendo los riesgos que toma la institución, midiendo dichos riesgos, estableciendo controles de riesgo y comunicando dichos riesgos a los órganos competentes.

El proceso de administración de riesgos implica en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y finalmente, la modificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura. A continuación, se muestra en la *Figura* del proceso:

Figura N° 4. Proceso de administración de riesgo



Fuente: Robert Kopprasch.

Para lograr una eficiente identificación de riesgos es necesario considerar diferentes naturalezas de riesgo que se presentan en una transacción. Los riesgos de mercado, se asocian a la volatilidad, estructura de correlación y liquidez, pero estos no pueden estar separados de otros, como riesgos operativos (riesgos de modelos, fallas

humanas o sistemas) o riesgos de crédito (incumplimiento de contraparte, riesgo en la custodia de valores, en la liquidación, en el degradación de la calificación crediticia de algún instrumento o problemas colaterales o garantías) (De Lara Haro, 2005).

3.3.3. Gestión de riesgo financiero

Gitman (2003), definen el riesgo financiero como el grado de incertidumbre de pago como consecuencia de la mezcla de deuda y capital propio de una empresa es lo que se conoce como riesgo financiero. Cuanto mayor sea la proporción de deuda usada para financiar una empresa, mayor será su riesgo financiero. El financiamiento de deuda obliga a la empresa a realizar pagos de intereses y a saldar la deuda, lo que incrementa el riesgo. La incapacidad para cumplir con las obligaciones de la deuda podría ocasionar la quiebra de la empresa y pérdidas para los tenedores de bonos, así como para los accionistas y propietarios.

Rubio Nacarino y Salazar Blas (2013), el aumento del apalancamiento financiero ocasiona un riesgo creciente, ya que los pagos financieros mayores obligan a la empresa a mantener un nivel alto de utilidades para continuar con la actividad productiva y si la empresa no puede cubrir estos pagos, puede verse obligada a cerrar por aquellos acreedores cuyas reclamaciones estén pendientes de pago.

Cruz Chiroque, Lescano Chávez, y Pastor Perez (2013), lo consideran como un conjunto de consecuencias posibles que provocan el deterioro del valor de mercado de las acciones de la empresa. En tal sentido, Cáceres y Zevallos (2002), mencionan que el riesgo financiero es aquella posibilidad existente de quiebra por parte de la empresa o pérdida derivada de las operaciones financieras que pueden afectar la capitalización o el valor de mercado de la empresa.

Por lo expuesto, es el administrador financiero quien tendrá que decir cuál es el nivel aceptable de riesgo financiero, tomando en cuenta que el incremento de los intereses financieros está justificado cuando aumenten las utilidades de operación y utilidades por acción, como resultado de un aumento en las ventas netas.

3.3.4. Dimensiones de gestión de riesgo financiero

Para definir los tipos de riesgo financieros se ha tomado en cuenta a varios autores los cuales detallo a continuación en la tabla siguiente:

Tabla N° 2. Dimensiones de gestión de riesgos financieros

Autor	Dimensiones de riesgos financieros
Navarro Pizarro, L. A. (2014). Importancia de la gestión integral de los riesgos empresariales. Revistas PUCP	1. Riesgos de origen interno 1.1 Estrategia y Organización 1.2 Operacionales/físicos 1.3 Capital Humano 2. Riesgos de origen externo 2.1 Naturales 2.2 Políticos 2.3 Mercados 2.4 Macro económicos 2.5 Medio ambientales
Toro Díaz, J., y Palomo Zurdo, R. (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES-estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales.	1. Riesgos de liquidez 2. Riesgos de endeudamiento 3. Riesgos de manejo de cartera en las pymes
Carballo Veiga, J. Gestión financiera de la empresa. (2015, p 150)	1. Riesgo de Liquidez, crédito y contrapartida 2. Riesgo de tipo de interés y su cobertura 3. Riesgo de tipo de cambio
Blanco Mendialdua, A. (2015, p 236). Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo de mercado 3. Riesgo de liquidez 4. Riesgo país 5. Riesgo operativo 6. Riesgo legal
Tyler Lacoma (2015). Factores externos e internos del riesgo financiero. Revista Ehowenespanol	1. Factores externos 1.1 Cotizaciones 1.2 Regulaciones 1.3 Crédito 2. Factores internos 2.1 Crédito 2.2 Liquidez 2.3 Flujo de efectivo
Franco Almazán, E. (2016). Riesgos Financieros. Revista contador contado	1. Riesgos financieros internos 1.1. Riesgos de crédito 1.2. Riesgos de liquidez 1.3. Riesgo de operaciones: 2. Riesgos financieros externos 2.1. Riesgo de mercado 2.2. Riesgo país 2.3. Pérdidas importantes de clientes.
Zvi Bodie (1998) preliminary edition' by Bodie and Merton.	1. Protección o Cobertura 1.1. Cuando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia. 2. Aseguramiento 2.1. Significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas. 3. Diversificación 1.1. Significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo.

Fuente: Elaboración propia en base a los autores.

Los tipos de riesgos financieros se pueden sub clasificar de acuerdo con las dimensiones mencionadas por los autores citados, en riesgos financieros internos y externos, teniendo en cuenta que los primeros son susceptibles de control, debido a que ocurren dentro de la organización.

3.4 Morosidad

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

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

Rosenberg, citado por Murillo Torrecilla y Huamán Hurtado (2012), define a la morosidad como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la Ley o con una obligación contraída previamente; este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

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

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios (Castañeda, E. y Tamayo, J. 2013).

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido los sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Por tanto una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos (Uceda, L & Villacorta,

F. 2014).

3.4.1. Causas de la morosidad

Según Cárdenas (2014), las causas de la morosidad con más frecuencia son las siguientes:

a. Mora Causada en el proceso de evaluación:

- Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.
- Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocio futuros.
- Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.
- Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.
- Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- Mora causada en el proceso de recuperación del crédito.
- Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.
- Falta de control o deficiencia de control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.

- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.

b. Mora causada por el sobreendeudamiento

Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

c. Factores internos y externos de la morosidad en los créditos educativos

Según Estévez. M (2015), citado por Parrales, C. (2013), presenta los siguientes factores en los créditos educativos en mora:

1. Factores internos: son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las principales se cuentan las siguientes:
 - El monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago en los préstamos educativos, esto suele suceder porque no se hizo una correcta estimación del salario futuro del beneficio.
 - Personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera.
 - Deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de crédito, carencia de tecnología, etc. nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.
2. Factores externos: son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. Se pueden enumerarse las siguientes:
 - Mala interpretación de las condiciones en que fue otorgado el

crédito.

- Algunas veces los funcionarios de la institución crediticia por ignorancia, por recargo de trabajo u otras causas erróneamente sobre las condiciones en cuanto plazo, monto, tasas de interés, etc. en que fue concedido el crédito. Otras veces son los mismos beneficiarios con el crédito, quienes de buena fe malinterpretan las condiciones en que se les concedió el crédito.
- Mala administración de la propia economía, que generalmente se debe a la falta de planeación para invertir correctamente los ingresos.
- Posición financiera deficiente. Suele ser uno de los motivos más frecuentes para el incumplimiento en el pago de las deudas.
- Utilización del dinero para otros fines. Algunos deudores ya profesionales distraen sus recursos económicos en objetivos distintos a satisfacer sus necesidades primordiales y a cumplir con sus obligaciones económicas.

3.4.2. Efectos de la morosidad

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos.

En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos.

La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas implica la consideración de insolvente para el sistema financiero lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le otorgue créditos y esto afectaría su negocio.

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

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

3.4.3. Determinantes de la morosidad

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

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

3.4.3.1. Mora causada por errores en la organización

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

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo, con la idea de obtener mejores resultados inmediatos, obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo que conlleva a cometer errores en el proceso crediticio.
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, puede ser por vínculos

laborales (relaciones familiares y de amistad).

- Desconocimiento de características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones bancarias que no conocen las necesidades del microempresario.
- Falta de programas de capacitación y entrenamiento de su personal.

3.4.3.2. Mora causada en el proceso de evaluación

La deficiente evaluación y aprobación de créditos se debe a:

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

3.4.3.3. Mora causada en proceso de recuperación del crédito

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

3.4.3.4. Mora causada por factores exógenos

- Enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa.
- Robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sean por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios y otros cambios a los cuales el empresario no ha podido manejar.
- Deterioro de la economía del país.

3.4.3.5. Mora causada por el sobreendeudamiento

- Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

3.4.4. Nivel de índice de morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera atrasada (cartera vencida y cartera

judicial), como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. El índice de morosidad es el ratio que mide la calidad de cartera de una institución financiera.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera judicial}}{\text{Cartera total}}$$

-
- **Cartera Vencida:** Está conformada por los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En esta cartera solo se registra el saldo capital de los créditos vencidos.
- **Cartera Judicial:** Saldo capital pendiente de pago con demanda judicial.

Cartera Total: Incluye los saldos capitales de los créditos vigentes (al día) más los créditos en mora (atraso mayor a 1 día hasta el día previo de ingresar en mora vencida) más los créditos vencidos y los créditos en cobranza judicial.

CAPÍTULO IV: CONCEPTOS CLAVE

1. Administración

Proceso para lograr las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma (Chiavenato, 2000, p. 149).

2. Administración de riesgo

Es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, vigilar, controlar, informar y revelar los riesgos a que se encuentran expuestas las instituciones financieras.

3. Crédito

Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes (SBS, 2013).

4. Crédito indirecto o crédito contingente

Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero (SBS, 2013).

5. Centrales de Riesgo

Es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero y de seguros. Entre otras situaciones se registran los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de

seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia de Banca y Seguros.

Las empresas de los sistemas financieros y de seguros deben suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de la Central de Riesgo. A su vez, toda empresa del sistema financiero antes de otorgar un crédito deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información necesaria establecida por la Superintendencia para el otorgamiento de un crédito, en caso contrario no se otorgará el mismo.

6. Tipos de Centrales de Riesgo

a. Central de Riesgos de la SBS

Se rige por lo dispuesto los artículos 158, 159 y 160 de la ley N° 26702. Esta ley señala que las empresas del sistema financiero tienen la obligación de comunicar periódicamente a la SBS cómo se encuentran las deudas de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar la información y ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas.

La central de riesgos de la SBS, no solo se basa a la condición de cumplimiento en la que se encuentran los créditos en un período dado, también registra el comportamiento histórico de los mismos.

b. Las Centrales de Riesgo Privadas

Está regulada por la ley N° 27489 modificada por la ley N° 27863, son empresas como Equifax (antes Infocorp), Informa del Perú, Data Crédito, XCHNGE Y Sentinel Perú que recolecta y brindan información respecto del comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas.

Mientras la central de riesgo de la SBS maneja datos emitidos solo por las empresas del sistema financiero, las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con información de diversa naturaleza como las deudas contraídas con empresas privadas, empresas prestadoras de servicios públicos, casas comerciales, cooperativas, SUNAT, entre otros, contando asimismo con la información registrada en la central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio y otras bases de datos del país.

7. Caja municipal

Una caja es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por este. Recibe depósitos y se especializa en préstamos a pequeñas y microempresas. Sus inicios se remontan a los créditos pignoratícios con base en joyas y oro. Antes, podían operar solamente dentro de su región y en aquellas donde no existiese otra caja municipal, pero desde el 2002 están autorizadas para hacerlo en cualquier lugar del país y ofrecen muchos de los servicios bancarios.

8. Caja Rurales

Son instituciones reguladas que están autorizadas a recibir depósitos y a ofrecer todo tipo de préstamos, pero no para manejar cuentas corrientes. Las cajas rurales fueron creadas en 1992 como instituciones especializadas para atender las necesidades de financiamiento de los agricultores. En la práctica, sin embargo, han ofrecido siempre servicios financieros no solo a la agricultura, sino también al comercio y a negocios agrícolas. Actualmente las cajas rurales diversifican sus operaciones al atender a las pequeñas y microempresas.

9. Edpymes

Las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES) son empresas de operaciones múltiples creadas durante la vigencia de la anterior Ley del Sistema Financiero, Decreto Legislativo N° 7707, para atender la demanda crediticia de las micro y pequeñas empresas. Estas entidades fueron incorporadas a la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros en 1996 (Ley N° 26702), definiéndolas como empresas cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa. Siete de estas ocho entidades se constituyeron a partir de ONG's con experiencia en programas de micro crédito, estando la mayoría del accionariado en las ONG's que las fundaron, así como la cartera inicial de clientes con los cuales empezaron a funcionar.

Las principales operaciones permitidas a estas entidades son: conceder créditos en cualquier moneda, descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos.

10. Empresas Financieras

Son instituciones financieras reguladas por la SBS hasta el 2009 no ofrecían cuentas corrientes, pero sí la mayoría de los demás servicios bancarios generales. Cabe mencionar que algunas Edpymes se han convertido en financieras y, por ende, mantienen su sesgo orientado hacia las micro finanzas.

11. Evaluaciones

Proceso por el que se estima el riesgo de una empresa, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas. En el caso de las técnicas cuantitativas se estima el nivel de riesgos con un determinado nivel de confianza; en el caso que no se cuente con suficiente información para desarrollar técnicas cuantitativas, la evaluación podrá complementarse mediante un análisis experto. (SBS, 2013).

12. Gestión del riesgo de crédito

Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

13. Morosidad

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente esté término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

14. Morosidad crediticia

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

15. Micro finanzas

Son aquellos servicios financieros orientados hacia el desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. En el marco de la globalización las micro finanzas se han acuñado con un enfoque de las finanzas que apunta a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros para aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional.

16. Micro crédito

Son programas que otorgan préstamos pequeños a personas pobres, para proyectos que son generadores de ingresos y de auto-empleo, permitiendo el cuidado y la mantención de su familia.

17. Mi Banco

Banco de la Microempresa instituciones reguladas que ofrecen servicios financieros múltiples, entre ellos los depósitos. En 1998 se fundó Mi banco, el cual se convirtió en un banco especializado en atender a pequeñas y microempresas.

18. Provisiones de la cartera

Reservas que tienen que hacer los Intermediarios Financieros para soporte de sus carteras de acuerdo con las Normas Vigentes de nuestro País (SBS, 2013).

19. Riesgo

Se refiere a la posibilidad de que se produzca un evento adverso que se traduzca en pérdidas económicas para algunos participantes en los mercados financieros.

20. Riesgo de crédito

Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario.

21. Sobreendeudamiento

Los ingresos no son suficientes para cubrir el pago de las necesidades básicas y

de las deudas pendientes (SBS, 2013).

22. Las Organizaciones No Gubernamentales

Son entidades constituidas para prestar un servicio a la sociedad para mejorar la calidad de vida de las personas mediante el crédito.

Muchas de estas instituciones operan programas de micro finanzas, sean de carácter central, o bien como uno de servicio. Las ONG más importantes del Perú que contienen programas de micro finanzas son miembros de COPEME, (Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa), asociación gremial que promueve la pequeña y microempresa. Estas ONG se autorregulan con la asistencia de CÓPEME, que les presta asesoría sobre estándares internacionales en buenas prácticas y buen gobierno para el sector de las micro finanzas. Estas ONG dedicadas a las micro finanzas no están supervisadas por la SBS.

TERCERA PARTE

CASO DE ESTUDIO

CAPÍTULO V: CASO DE ESTUDIO

5.1. Formulación del problema

5.1.1. Problema general

¿De qué manera influye la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** en el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?

5.1.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre las **dimensiones de resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?

- ¿Qué relación existe entre las **dimensiones del riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018?

5.2. Objetivos de la investigación

5.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** en el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

5.2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Identificar la relación que existe entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Establecer la relación que existe entre las **dimensiones de resiliencia** y el

nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

- Identificar la relación que existe entre las **dimensiones del riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Determinar la relación que existe entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

5.3. Delimitaciones de la investigación

5.3.1. Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrolló la investigación, fue en el ámbito de la región Cusco, Apurímac y Madre de Diós. La muestra objeto de estudio fue en el SUB CAFAE Cusco que tiene filiales en las regiones mencionadas:

- Lugar : Av. Infancia No. 407 - Wanchaq
- Provincias : Cusco, Apurímac y Madre de Dios
- Regiones : Cusco. Apurímac y Madre de Dios

5.3.2. Delimitación temporal

El trabajo de campo correspondió a la medición efectuada en la institución financiera del Sub Comité de Administración del Fondo de

Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, en la que se ha aplicado los instrumentos elaborados previo el cronograma de investigación como visitas de observación a la institución financiera Sub CAFAE - Cusco.

5.3.3. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación sustenta teóricamente las variables de investigación, tomando como fundamento teórico, el sistema financiero en la economía como una disciplina del conocimiento y dentro de la cual se desarrolla la clasificación del sistema financiero, de la misma forma, se da a conocer los créditos en las instituciones financieras, tipos de créditos; políticas de crédito, finalmente, el riesgo por las cuales atraviesan todas las entidades dedicadas a realizar actividades económicas a favor de sectores de población.

5.4. Hipótesis

5.4.1. Hipótesis general

La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** influyen de manera significativa en el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

5.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Existe una relación significativa entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el

nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

- Existe una relación significativa entre las **dimensiones del riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.
- Existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

5.5. Metodología

5.5.1. Tipo de investigación

El estudio corresponde al tipo de básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; en razón que los resultados son aplicados para solucionar el problema de la deficiencia de resiliencia, el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. Así mismo, se define el tipo de investigación según la naturaleza de los instrumentos aplicados como de tipo cuantitativo; la investigación cuantitativa indica que “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos, magnitudes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014, p. 95).

5.5.2. Nivel de investigación

- El nivel es **descriptivo**, ya que busca especificar propiedades características y rasgos importantes en los fenómenos que se someta a un análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos

conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, describe la tendencia de un grupo o población. Lo cual, según Dankhe (1986) citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014), la investigación descriptiva “se utiliza cuando la necesidad de la investigación es descubrir situaciones y eventos, conocer cómo se manifiestan determinados fenómenos y está dirigida a obtener información sobre las características de las variables estudiadas desde el punto de vista científico” (p. 95). Permite describir en la medida que se va a presentar a cada una de las variables de estudio.

- Es **correlacional**, puesto que se pretende establecer la relación o asociación existente entre las tres variables de estudio; tal como lo afirma Hernández Sampieri et al. (2014), las investigaciones de corte correlacional nos permiten medir el grado de relación entre dos o más variables; así mismo en precisar el nivel de asociación de las variables de resiliencia, el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

5.5.3. Diseño de la investigación

- En vista que no se va a manipular ninguna de las variables, es **no experimental**, transeccional o transversal, refiere que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández Sampieri et al., 2014a, p. 154). Por lo que, se basa en hechos que ocurrieron y que se dan en la realidad actual.
- En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2014, p. 152), señala que los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Es decir, se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Por la realización del estudio en un momento determinado (corte temporal), aplicando para ello encuestas a los sujetos de estudio transversal.

5.5.4. Método de investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el **método deductivo e inductivo**, que es propio de las ciencias empíricas, porque permitirá el análisis teórico de carácter general a lo particular, porque se dirige a la caracterización de las variables involucradas, las cuales están representadas, por el personal de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

A partir del método deductivo, esta investigación se sitúa en el enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas, en base a la medición numérica y análisis estadístico para poder establecer patrones de comportamiento y probar las teorías desarrolladas en este documento (Hernández Sampieri et al., 2014a).

5.5.5. Población y muestra

La población de estudio de investigación está conformada por los usuarios, trabajadores administrativos y funcionarios del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, distribuidos de la siguiente manera.

5.5.5.1. Población de la investigación

Número de trabajadores administrativos de la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

La población de estudio está conformada por el personal administrativo de Sub CAFAE Cusco, que está conformado por 84 personas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 3. Número de personal administrativo de SUBCAFAE – Cusco

No.	Agencia	Trabajadores	Sexo		Total	%
			Masculino	Femenino		
1	Cusco	Analistas	4	6	10	11,90%
		tes	5	5	10	1,90%
		es de Crédito	3	4	7	1,33%
		res	4	5	9	1,71%
	Filial		1	1	2	1,38%
		aba	2	1	3	1,57%
		uaylas	1	2	3	1,57%
		eros	1	2	3	1,57%
		i	2	2	4	1,76%
		amba	2	2	4	1,76%
		Maldonado	1	2	3	1,57%
			1	2	3	1,57%
	Personal directivo	DEC	1	2	3	%
15		ASE-CUSCO	2	0	2	
16						
17		SUPEP Regional – C	1	1	2	2,38%
		rección	6	5	11	%
TOTAL			39	45	84	100,00%

Fuente: Unidad de Estadística de SUBCAFAE - Cusco, años 2018.

Número de usuarios de la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

La población de estudio es como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 4. Número de los usuarios Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco

Unidades de análisis	Población Cusco	Porcentaje%
Usuarios de SUB CAFAE S.E. CUSCO	3720	100%
TOTAL	3720	100%

Fuente: Unidad de Estadística de SUBCAFE - Cusco, años 2018.

Determinación de tamaño de la muestra de la investigación muestra de los trabajadores administrativos de SUBCAFAE - Cusco

Muestra de representantes es de tipo de muestreo no probabilística por el método de conveniencia. Porque es una población finita y se lleva a cabo entrevistas personales a cada uno de los elementos que conforma la muestra.

La muestra está conformada por 84 trabajadores administrativos de Sub CAFAE - Cusco.

Muestra de estudio de los usuarios de SUB CAFAE

Muestra de los usuarios de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de tipo muestreo no probabilístico por el método de conveniencia. Por lo tanto, es una población finita.

n = 5 usuarios

5.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para nuestra investigación se utilizaron las siguientes técnicas de información tales como:

Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron como sigue:

- **Encuestas;** se preparó un cuestionario de encuesta con el propósito de obtener información de Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. En las interrogantes o reactivos se emplea la escala de Likert con la finalidad de calificar y estudiar las variables.
- **Entrevista;** esta técnica se utilizó para obtener información a los usuarios del Sub CAFAE – Cusco, en relación a la resiliencia, gestión de riesgo crediticio y nivel de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. La entrevista se realizó a los usuarios que tenían la posibilidad participar en el estudio.
- **Análisis de documentos;** se utilizó la información bibliográfica necesaria para el desarrollo del marco teórico y conceptual.

5.5.6.1. Instrumentos

Los instrumentos empleados en este trabajo de investigación son como sigue:

- **Cuestionario de encuesta;** este instrumento estuvo dirigido netamente a

los usuarios de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

Instrumento cuestionario **para medir resiliencia**, es tomado de Herrera Monterroso (2012), adaptado por el investigador. Con el objetivo medir la resiliencia en el trabajo del personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco. La encuesta consta de 56 ítems, con sus respectivas dimensiones (capacidad de resistencia absorbente, capacidad de adaptación, capacidad de transformación).

Instrumento cuestionario **para medir riesgo crediticio**, es tomado de Salvador (2006), adaptado por el investigador. Con el objetivo medir el riesgo crediticio que se ocasiona al momento de dar los préstamos financieros. La encuesta consta de 64 ítems, con sus respectivas dimensiones (Estrategias de gestión de riesgo, políticas de crédito, y evaluación de créditos).

Instrumento cuestionario **para medir el nivel de morosidad**, es tomado de Murillo Torrecilla y Huamán Hurtado (2012), adaptado por el investigador. Con el objetivo medir el nivel de morosidad de los prestatarios de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. La encuesta consta de 24 ítems, con sus respectivas dimensiones (Cartera atrasada o morosa, la cartera de alto riesgo, y la cartera pesada).

- **Guía de entrevista;** este instrumento se ha formulado para obtener información de los usuarios de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.
- **Ficha de recopilación de datos;** instrumento que sirve para anotar los datos o referencias bibliográficas para la sustentación del marco referencial, teórico y conceptual; o libros sobre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

5.5.7. Fiabilidad de los instrumentos

Para que tenga un cierto nivel de importancia en las herramientas en el recojo de datos, se trabajó con el direccionamiento de un equipo de expertos, siendo estos con mucha experiencia en temas de investigación para que su opinión sea la indicada y tenga

mucha relevancia el trabajo. Por tal, Según Hernández Sampieri et al. (2014), en los trabajos de investigación, “se necesita un cierto nivel en que los instrumentos efectivamente evalúen la variable que quiere calcular” (p. 243). Por consiguiente, también se aplicó la técnica de alfa de Cronbach.

5.5.7.1. Validación interna

El coeficiente Alfa Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Tomando valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández Sampiere et al., 2014, p. 567).

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. A fin de comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores administrativos del Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, obteniéndose los siguientes resultados:

- El tiempo de media para completar el instrumento fue de 30 minutos en promedio.
- No hubo dificultad para comprender los enunciados correspondientes a cada una de las preguntas.

Con los datos recolectados se procedió a analizar el índice de consistencia interna del instrumento mediante el estadístico Alfa Cronbach, debido a que los instrumentos tienen escala politómica.

Tabla N° 2. Validación de los instrumentos resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad

	No. de ítems	Alfa de Cronbach
Variables		
Resiliencia	56	0,844
Riesgo crediticio	64	0,917
Nivel de morosidad	24	0,930

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En la Tabla N° 2. Se observó los resultados obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,844 para los 56 ítems de variable resiliencia y 64 ítems de la variable riesgo crediticio contrataciones y la variable de nivel de morosidad es de 0,930. Este valor indica que la confiabilidad de los instrumentos sobre la resiliencia, riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, tiene alta confiabilidad para los variables de estudio.

Los resultados permiten apreciar que las correlaciones ítem-test corregidas son superiores de 0,70, lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí; lo que permite concluir que las escalas presentan aceptable confiabilidad según los parámetros de la comunidad científica.

5.5.8. Análisis e interpretación de la información

El análisis de los datos se realizó considerando los siguientes criterios:

- Elaboración de la matriz de datos en una hoja de cálculo de Excel.
- Tamizaje de los datos en el programa SPSS.
- Procesamiento de datos en el programa SPSS.
- Análisis bivariado y multivariado en el programa SPSS según la hipótesis general y específicas.
- Interpretaciones de cada tabla y figura según el caso específico.

Para realizar la presentación de los resultados se consideró la siguiente estructura:

Los datos obtenidos del trabajo de campo de la investigación fueron analizados considerando el siguiente procedimiento:

Recolección y procesamiento de los datos

La recolección fue realizada durante el año 2019, de manera que los datos fueron previamente tamizados y revisados de que no se tengan datos perdidos o instrumentos con preguntas no contestadas.

Para el procesamiento de los datos, estos fueron registrados en una matriz de datos en Excel y posteriormente llevados al paquete estadístico para el análisis de datos en ciencias sociales denominado SPSS.

Análisis descriptivo

La representación de los datos se realizó considerando el baremo respectivo por cada variable y sus respectivas dimensiones, mediante tablas de frecuencias, cada tabla específicamente contiene:

- **Frecuencia absoluta**, responde al recuento de cada categoría o atributo de la variable representado por f_i .
- **Frecuencia relativa**, es la proporción de cada recuento respecto al total de estudiantes encuestados, el cual está representado por n_i ciento $n_i \%$.

Análisis bivariado, el cual está representado en tantos por

En el análisis bivariado se realizó mediante la correlación de Pearson, para establecer el grado de asociación que tienen entre cada variable según los objetivos e hipótesis específicas.

Análisis multivariado

El análisis multivariado se realizó con la regresión lineal, para establecer la influencia de las variables independiente sobre la variable dependiente. Considerando como se muestra en los resultados la prueba de normalidad de los datos de las tres variables.

Estadística inferencial

Está conformada por las pruebas de hipótesis, conformada por las hipótesis matemáticas:

H₀: La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** NO influye con el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia

y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** SI influye con el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se acepta la hipótesis alterna o del investigador siempre y cuando el valor de la significancia alfa del 5% es mayor con respecto al resultado de la probabilidad de error denominado p-valor, a esto se le denomina contraste hipótesis mediante la lectura el p-valor. Es decir que se acepta H_1 si p-valor es menor que el 5%.

Coeficiente de correlación de Pearson (r)

La prueba de hipótesis se realizará mediante el coeficiente de correlación de Pearson “R”, mide la fuerza de la relación lineal entre los valores cuantitativos apareados “x” y “y” en una *muestra*. Su valor se calcula con la siguiente fórmula, previamente se debe cumplir los siguientes supuestos.

Supuestos

1. **La muestra de datos apareados (x, y) es una muestra aleatoria de datos cuantitativos.** Los pares de datos (x, y) tienen una distribución normal bivariada. (Las distribuciones normales se estudiaron, pero este supuesto requiere básicamente que, para cualquier valor fijo de x, los valores correspondientes de y contengan una distribución con forma de campana y que para cualquier valor fijo de y los valores de x tengan también una distribución con forma de campana). Suele ser difícil verificar este supuesto, pero es posible realizar una verificación parcial determinando si las distribuciones básicamente de los valores de “x” y “y” tienen forma de campana.

El coeficiente de correlación de Pearson (r), es un método de correlación para variables medidas por intervalos o razón y para relaciones lineales. Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra con dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

5.5.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En cada caso de la aplicación del estadístico de prueba se tuvo en cuenta la siguiente **Regla de Aceptación** de las hipótesis:

Los pasos a seguir para este tipo de pruebas de hipótesis, como referencia a Triola (2012), considerando los siguientes pasos:

Nivel de significancia

Se usa un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5 \%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

Escoger el valor estadístico de prueba

La relación de las variables se determinó a través del coeficiente de correlación de Pearson – R_s , (para un nivel de significación - α del 95%), de las variables de estudio a través de Test de Spearman–Brown (Sierra Bravo, 1998, p. 166).

De manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas, mediante la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

$\sum x$: Suma de los valores de la variable X $\sum y$: Suma de los valores de la variable Y

$\sum x^2$: Suma de los valores X elevados al cuadrado $(\sum x)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de X

$\sum y^2$: Suma de los valores de Y elevando al cuadrado $(\sum y)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de Y

$\sum xy$: Suma de los productos de X e Y n : Es el número de datos

Coeficiente de correlación r de Pearson:

Medida de la asociación lineal entre dos variables. Los valores del coeficiente de correlación varían entre -1 a 1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza o grado. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha y un valor de 0 indica que no existe una relación lineal.

Esta escala determina en el grado de la relación, cuanto más próximo a la unidad la relación es más fuerte, cuando el valor del coeficiente resulta positivo, esto indica que se trata de una correlación directa, caso contrario es una correlación indirecta

Tabla N° 3. Índices de correlación r de Pearson

Coeficiente	Tipo de correlación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa fuerte
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva fuerte
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández Sampiere, Fernández Collado, y Baptista Lucio (2014, p. 305).

Para completar la descripción, análisis e interpretación y la prueba de hipótesis se

ha utilizado el ritual de la significancia estadística planteada por Ronald Aylmer Fisher.

Regla de decisión

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Toma de decisión

Por consiguiente, afirmamos que la H_0 :

$p \leq 0,05$, entonces no existe relación entre las variables de estudio.
Y si la H_a : $p > 0,05$, entonces si existe relación entre las variables de estudio.

Baremos para realizar la interpretación de los datos

El hecho de realizar la siguiente baremación, es porque se puede interpretar de mejor manera los datos, este proceso también se denomina categorizar la variable o variables, de tal forma que a cada atributo o escala se le considera un determinado valor según un rango establecido.

El baremo de la variable resiliencia, corresponde a un rango establecido por la sumatoria de las respuestas de cada cuestionario, es decir que un total de 56 ítems por 5 respuestas, el número máximo de respuestas correctas sería de 280 puntos, mientras que el puntaje mínimo correspondería a 56 puntos, para cada escala el valor que existe está dado de tal forma que 280 puntos menos 56 se obtiene un total de 224 puntos dividido entre 5 resulta 44,80 cuyo valor es el que diferencia a cada rango.

El baremo de la variable riesgo crediticio, corresponde a un rango establecido por la sumatoria de las respuestas de cada cuestionario, es decir que un total de 64 ítems por 5 respuestas, el número máximo de respuestas correctas sería de 320 puntos, mientras que el puntaje mínimo correspondería a 64 puntos, para cada escala el valor que existe está dado de tal forma que 320 puntos menos 64 se obtiene un total de 256 puntos dividido entre 5 resulta 51,20 cuyo valor es el que diferencia a cada rango.

El baremo de la variable de nivel de morosidad, corresponde a un rango establecido por la sumatoria de las respuestas de cada cuestionario, es decir que un total

de 24 ítems por 5 respuestas, el número máximo de respuestas correctas sería de 120 puntos, mientras que el puntaje mínimo correspondería a 24 puntos, para cada escala el valor que existe esta dado de tal forma que 120 puntos menos 24 se obtiene un total de 96 puntos dividido entre 5 resulta 19,20 cuyo valor es el que diferencia a cada rango.

CAPÍTULO VI: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

Este capítulo muestra el ámbito de estudio, es decir, el presente trabajo de investigación se realizó en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, así mismo constituye el desarrollo de la investigación con la aplicación de métodos y técnicas mencionadas, para confirmar o des confirmar las hipótesis asumidas en el proyecto de investigación referente a la resiliencia, riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad de los prestamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. Según los objetivos planteados para ello se incluye tablas, figuras, estadísticos y la interpretación de los resultados arribados de conformidad a la información obtenida mediante análisis documentario, observación directa así como la aplicación de cuestionarios y poder obtener una visión global de todo el proceso del ámbito de estudio.

El capítulo está estructurado en tres apartados. El primero de ellos se refiere a la descripción genérica de la reseña histórica del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, direccionamiento estratégico, gubernatura regional, gerencias regionales y estructura organizacional. En segundo lugar, se procede a la presentación y análisis de los resultados de las encuestas al personal administrativo del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de adecuado con las variables y sus correspondientes dimensiones. Finalmente, se muestra la relación entre las variables y la comprobación de prueba de hipótesis.

6.1. Reseña histórica y contexto empresarial

El sub Comité de Administración del fondo de asistencia y estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco (SUB CAFAE CUSCO), inicia sus actividades económicas a favor del Sector Educación a partir del año 2000, legalmente constituido cuyos principios y fines se basan en el apoyo y estímulo al Sector Educación y convenios. Los primeros años significaron mucho esfuerzo para los directivos y trabajadores de la institución ya que en el momento se tenía dependencia financiera para

poder realizar préstamos de consumo, situación que duró hasta el año 2011 donde se logra la independencia económica y financiera para lograr el máximo beneficio a favor de la institución, del Sector Educación y los convenios que pueden suscribirse. Es así que a partir de ello el ordenamiento institucional y con ello el desarrollo de un plan estratégico para engrandecer la institución mediante la construcción de un gran edificio institucional al servicio de la colectividad cusqueña, el crecimiento económico de la organización y de los servicios adicionales implementados como el servicio de auditorios, las mejores condiciones de préstamos, la capacitación del personal, la mejora remunerativa y el apoyo y estímulo a todo el Sector Educación y convenios a través de las nueve agencias descentralizadas en la región cusco.

6.1.1. Direccionamiento estratégico de Sub CAFAE - Cusco

Visión

“Para fines del 2019 seremos especialistas en brindar mayor bienestar económico y social al sector público, mediante servicios de apoyo financiero y no financiero”.

Misión

“Somos una Organización que brinda bienestar personal y familiar al sector educación y otras instituciones, mediante servicios económicos y sociales de manera eficiente y oportuna”.

6.1.2. Fines y objetivos

El Sub CAFAE CUSCO tiene por finalidad generar incentivos para el personal docente y administrativo del Sector Educación, brindándoles estímulos personales, asistencia personal y familiar que contribuya a su bienestar y eficiencia laboral de acuerdo al reglamento de estímulos. También promueve actividades recreativas, sociales y culturales e inversiones dirigidas a prestar servicios múltiples.

Los fondos de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación del Cusco, son utilizados para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Otorgar préstamos a los trabajadores docentes y administrativos para:

gastos adicionales ocasionados por becas, financiación de estudios de capacitación, tesis y publicaciones relacionadas con la actividad del trabajador en el sector educación; así como la asistencia a seminarios y eventos técnico-científicos, profesionales y culturales.

- Asistencia personal y familiar, de orden económico, mediante préstamos o donaciones, de acuerdo a los requisitos establecidos, en los siguientes casos.
- Gastos imprevistos de salud. Préstamos para vivienda de interés social. Préstamos para las zonas de emergencia por desastres naturales. Prestamos extraordinarios e inmediatos.
- Apoyar actividades: educativas, recreativas, artísticas, culturales y turísticas.
- Promover inversiones en el establecimiento de servicios múltiples de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.
- Promover inversiones en bienes muebles e inmuebles que incrementen el capital del Sub CAFAE CUSCO y optimicen su funcionamiento.

6.1.3. Los fondos, recursos y bienes

Los recursos y fondos de asistencia y estímulo provienen de:

- Los descuentos por tardanzas, inasistencia, multas y por faltas de carácter disciplinario impuestas a los trabajadores del sector educación, los que se distribuirán: 20% para el CAFAE-. LIMA 80% para el Sub CAFAE CUSCO.
- Los recursos provenientes de las rentas de sus bienes y servicios.
- Las transferencias presupuestales de partidas del sector, donaciones, aportes, erogaciones e ingresos de otras fuentes.
- Los remanentes anuales se capitalizarán.

Los bienes adquiridos con los fondos de asistencia y estímulo que corresponden a inasistencias y tardanzas se transferirán a propiedad de los trabajadores docentes y administrativos del sector educación, cuando se constituyan legalmente en una asociación civil, en cumplimiento del artículo 4°, inciso d) del D.S.006-75-PCM-INAP.

El Sub CAFAE CUSCO, tendrá un margen de bienes para el registro y control patrimonial, los mismos que estarán inscritos en Registros Públicos.

El Sub CAFAE CUSCO tiene su sede en la ciudad de Cusco, sito en la Av. Infancia N° 407, distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco, sus funciones son: normar, administrar, supervisar, asesorar, y controlar los fondos de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación del Cusco.

El Sub CAFAE CUSCO, puede establecer sub. Sedes administrativas y financieras dentro de la Región y a nivel NACIONAL.

El Sub CAFAE CUSCO tiene la facultad de adoptar decisiones autónomas sobre el destino y modo de inversión de los fondos puestos bajo su administración, priorizando el sentido social, siempre que ellos se encuentren dentro del plan anual de utilización de fondos, previa y debidamente aprobado por su directorio.

6.1.4. Organización y administración del sub CAFAE - Cusco

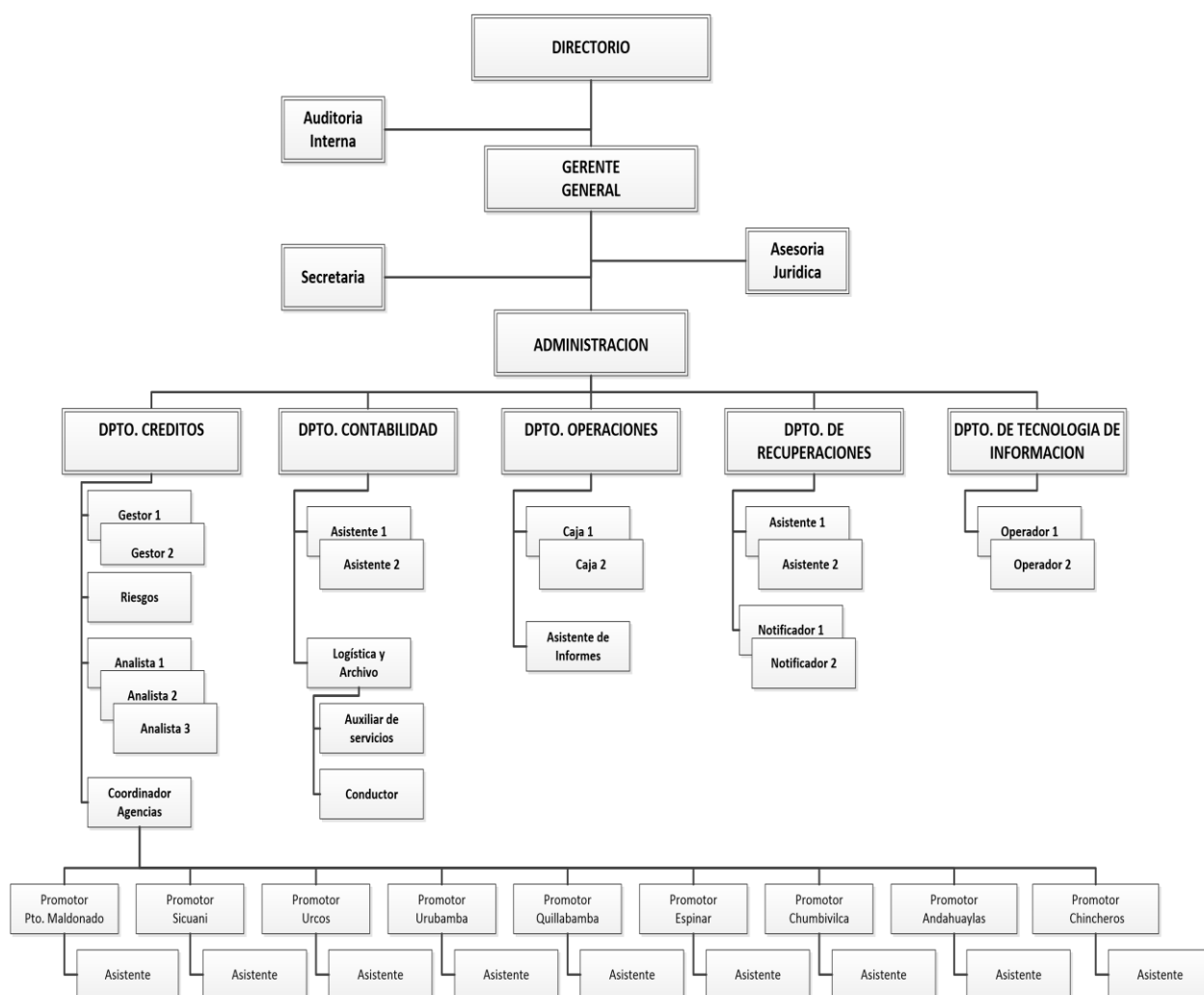
El Sub CAFAE CUSCO, tiene un directorio integrado por cinco (5) representantes del órgano de dirección quienes serán designados por el Director Regional de Educación y cinco (5) representantes de los trabajadores docentes y administrativos conforme al siguiente detalle:

- 01 representante del sindicato de trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación del Cusco SITRADREC.
- 01 Representante de la federación nacional de trabajadores administrativos del sector educación FENTASE-Cusco.
- 01 representante del sindicato de docentes en educación superior del Perú Sidesp-Cusco.

- 02 representantes del sindicato unitario de trabajadores en educación del Perú- SUTEP Regional Cusco.
- El directorio del Sub CAFAE CUSCO, constituye comisiones transitorias o Permanentes, de acuerdo a las necesidades para el cumplimiento de sus funciones.
- El Directorio del Sub CAFAE CUSCO, puede decidir la contratación del personal administrativo y de terceros para su óptimo funcionamiento.

6.1.5. Organigrama

Figura N° 5. Estructura orgánica y funcional del Sub CAFAE - Cusco



Fuente: Adaptado de <https://www.subcafae.gob.pe/estructura-organica/>

6.2. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas al personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco

En este apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos del instrumento diseñado para medir las variables de resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco a través de sus dimensiones e indicadores.

El análisis de datos se efectuó aplicando la estadística descriptiva – comparativa, tomando como base las frecuencias y los porcentajes de los encuestados. Las mismas se estructuraron en tablas y gráficos que permitió el análisis y las discusiones contrastadas con los fundamentos teóricos en los que se basa la investigación para demostrar las tendencias de las opiniones de los encuestados y darle, estadísticamente consistencia a la propuesta que conforma los objetivos del estudio.

6.2.1. Características generales

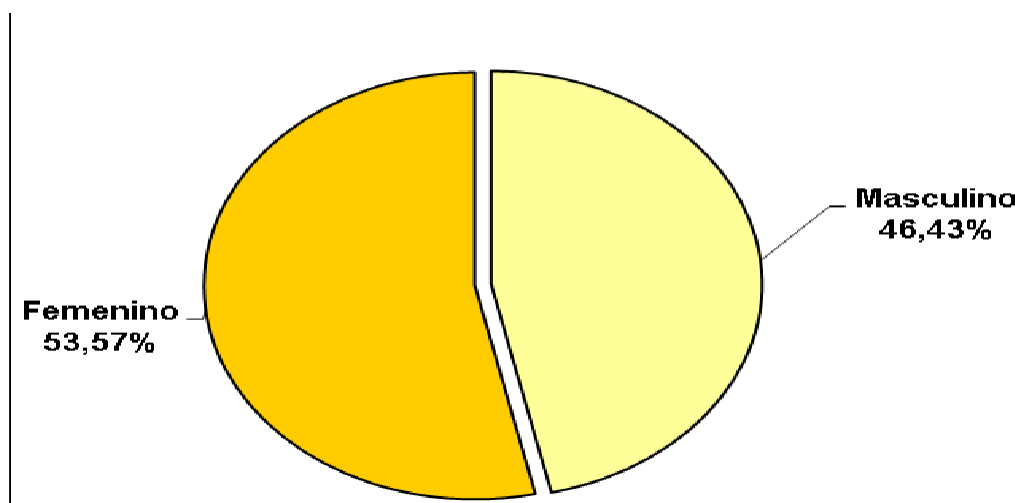
Para este aspecto de datos generales se tiene los siguientes indicadores: Edad, edad de los encuestados, y estado civil de encuestado de los usuarios de Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

Tabla N° 7. Distribución de la muestra según sexo

Sexo	<i>f</i>	Porcentaje (%)
Masculino	39	46,57%
Femenino	45	53,57%
TOTAL	84	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 6. Distribución de muestra según sexo



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

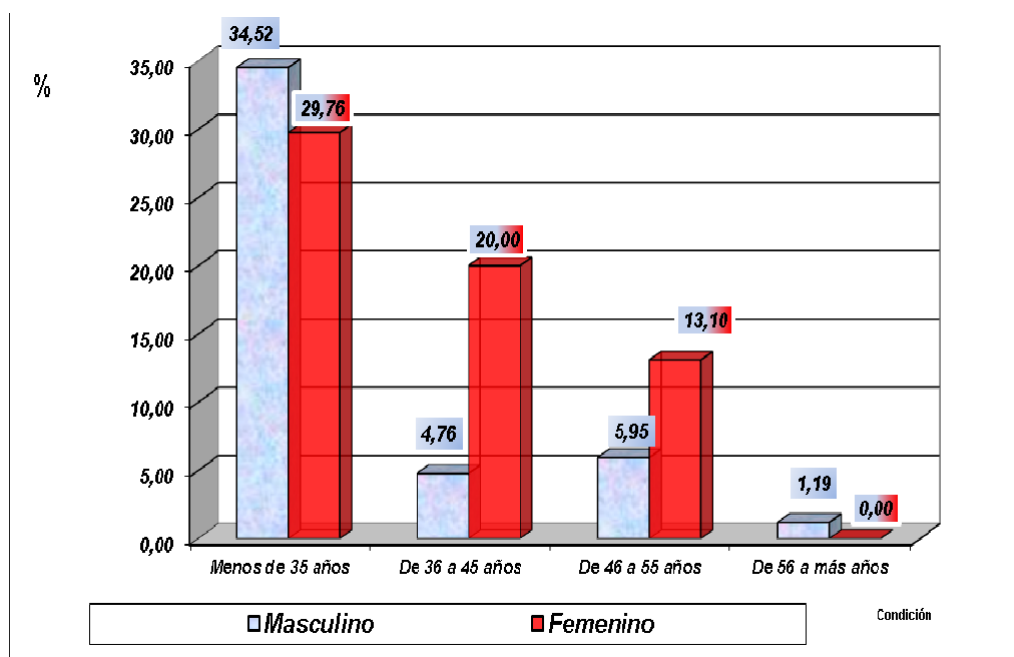
En cuanto a los datos generales de la muestra de estudio se puede apreciar a través del *Figura N° 6*, lo siguiente: el 53,57% de los encuestados son de sexo femenino que participan en la muestra. Y la diferencia que es el 46,43% de los encuestados es del sexo masculino que son los participantes en la muestra de estudio.

Tabla N° 8. Personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco según edad y género

Edad	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
Menos de 35 años	29	34,52	25	29,76	54	64,29
De 36 a 45 años	4	4,76	9	20,00	13	15,48
De 46 a 55 años	5	5,95	11	13,10	16	19,05
De 56 a más años	1	1,19	0	0,00	1	1,19
TOTAL	39	46,43	45	53,57	84	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 7. Personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco según edad y género



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

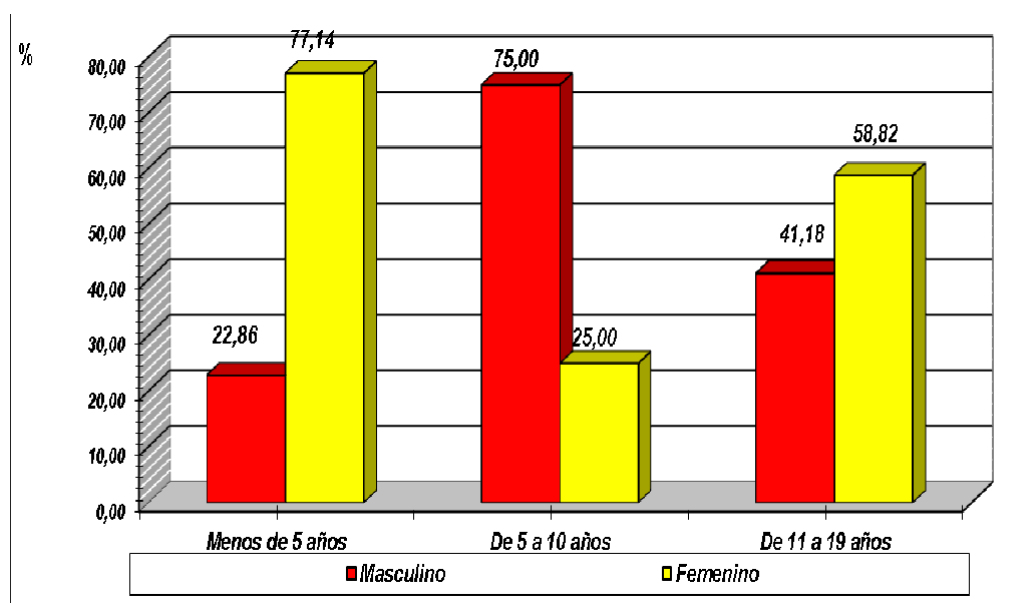
La *Tabla N° 8*, nos revela las características principales en cuanto a edad y sexo de los encuestados apreciándose lo siguiente: El 34,52% de los encuestados del personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco, son de sexo masculino y con una edad menos de 35 años de vida. El 29,76 de los encuestados del personal administrativo de Sub CAFAE – Cusco son del sexo femenino, con una edad mayor menor de 35 años. Otro dato resaltante es que el 20,00% de los encuestados manifestaron que tiene una edad entre 36 a 45 años que son de sexo femenino.

Tabla N° 9. Personal administrativos de Sub CAFAE - Cusco según tiempo de servicio y género

Tiempo de servicio	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
Menos de 35 años	29	34,52	25	29,76	54	64,29
De 36 a 45 años	4	4,76	9	20,00	13	15,48
De 46 a 55 años	5	5,95	11	13,10	16	19,05
De 56 a más años	1	1,19	0	0,00	1	1,19
TOTAL	39	46,43	45	53,57	84	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 8. Personal administrativos de Sub CAFAE - Cusco según tiempo de servicio y género



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

Como podemos observar en el *Figura N° 8.*, sobre las características del personal administrativo de Sub CAFAE - Cusco, la mayoría de los encuestados son de sexo femenino con menos de 5 años de servicio en la institución. El 75,00% del personal administrativo encuestado son de sexo masculino y tienen entre 5 a 10 años de servicio en la institución. El 58,82% de los encuestados indicaron que son de sexo femenino, con un tiempo de servicios de 11 a 19 años. El 41,18% del encuestado de los trabajadores administrativos son de sexo masculino y tienen de 11 a 19 años de servicio en la institución. Finalmente, el 25,00% de los encuestados manifestaron que son de sexo femenino con tiempo de servicio de 5 a 10 años y el 22,86% tienen el tiempo de servicio de menos de 5 años y son de sexo masculino.

Es así que podemos concluir que la gran mayoría del personal administrativo es de sexo femenino y tienen menos de 5 años de tiempo de servicio en la institución. Por otra parte, el porcentaje que sigue igual con mayor proporción es de sexo masculino con

5 a 10 años de servicio en la institución financiera, es decir que para continuar en la actividad financiera se requiere de personal de sexo masculino y de sexo femenino para colocar la mayor cantidad de créditos requeridos, en la actualidad, personal de ambos sexos trabajan como analistas de crédito en esta institución financiera.

6.2.2. Variable Resiliencia y sus dimensiones

Las principales dimensiones que corresponde a la variable de resiliencia del Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, comprende lo siguiente: Capacidad de resistencia absorbente, capacidad de adaptación y capacidad de transformación.

6.2.2.1. Capacidad de resistencia absorbente

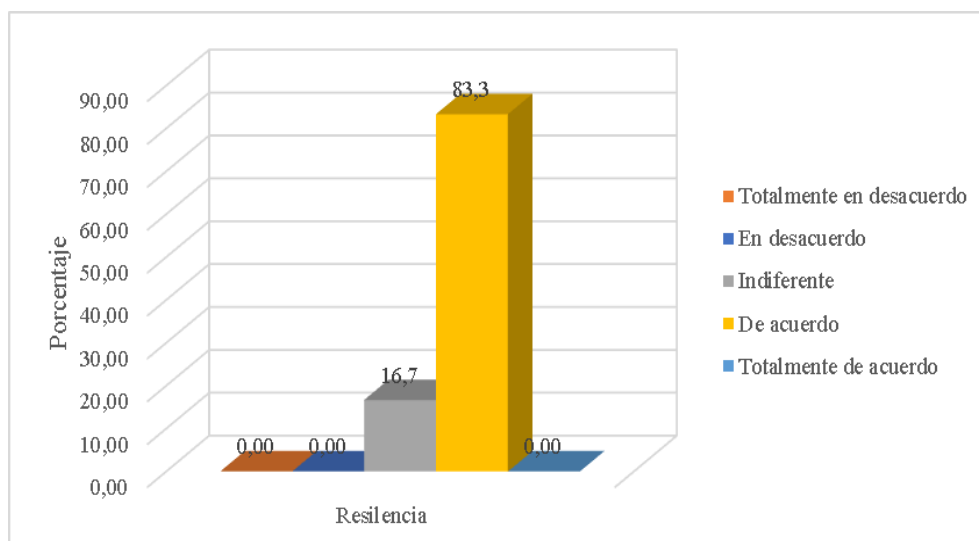
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: tenacidad, auto eficiencia, persistencia, altos estándares, confianza en sí mismo, tolerancia a las situaciones negativas, fortalecimiento de los efectivos del estrés.

Tabla N° 10. Resultados generales obtenidos de la variable: Resiliencia

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	14	16,7	14,0	16,7
De acuerdo	70	83,3	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 9. Porcentaje comparativos de la variable: resiliencia



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 10 y Figura N° 9, se observa que la resiliencia es mayormente notoria en el nivel de acuerdo por el 83,3%; seguidamente del nivel indiferente en un 16,7%; mientras que en los demás niveles no se percibe la resiliencia.

Esto indica que en su gran mayoría el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, demuestran hacer las cosas bien a pesar de las circunstancias adversas por las que se enfrenta; en otras palabras, la institución financiera demuestra una adaptación favorecedora pese a las circunstancias por las que pueda atravesar evitando mezclar los problemas que tenga con su compromiso laboral, pero esto suele ser limitado debido a que en la medida que los problemas por las que pueda atravesar sean muy fuertes, hace que directa o indirectamente afecte a su rendimiento laboral y toma de decisiones en los créditos concedidos a los usuarios.

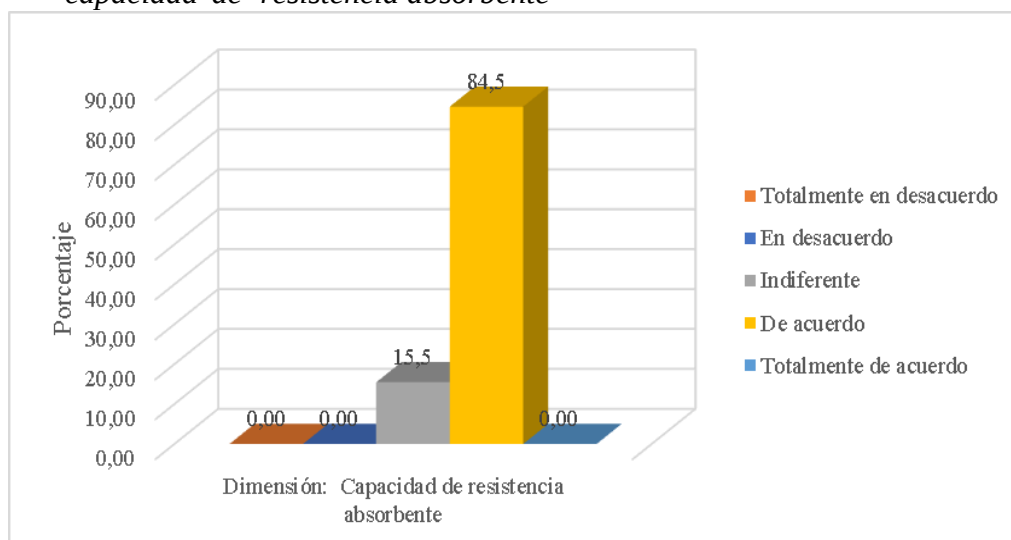
Tabla N° 11. Resultados generales obtenidos de la dimensión de capacidad de resistencia absorbente

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	13	15,5	13,0	15,5

De acuerdo	71	84,5	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 10. Porcentaje comparativos de la dimensión: capacidad de resistencia absorbente



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la *Tabla N° 11* y *Figura N° 10*, se observa que la capacidad de resistencia absorbente es mayormente notoria en el nivel de acuerdo por el 84,5%; seguidamente del nivel indiferente en un 15,5%; mientras que en los demás niveles no se percibe la capacidad de resistencia absorbente.

Es decir, que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, demuestran que tienen la capacidad de persistir y resistir en un sistema que tenga cambios graduales, por lo que son capaces de adaptarse a la labor que le designen; pero mientras existan estos cambios constantes donde no le permitan desempeñar su función a cabalidad, genera una sensación de estrés en la institución financiera, por lo que su capacidad de resistencia absorbente suele ser limitada en la toma de decisiones financieras.

6.2.2.2. Capacidad de adaptación

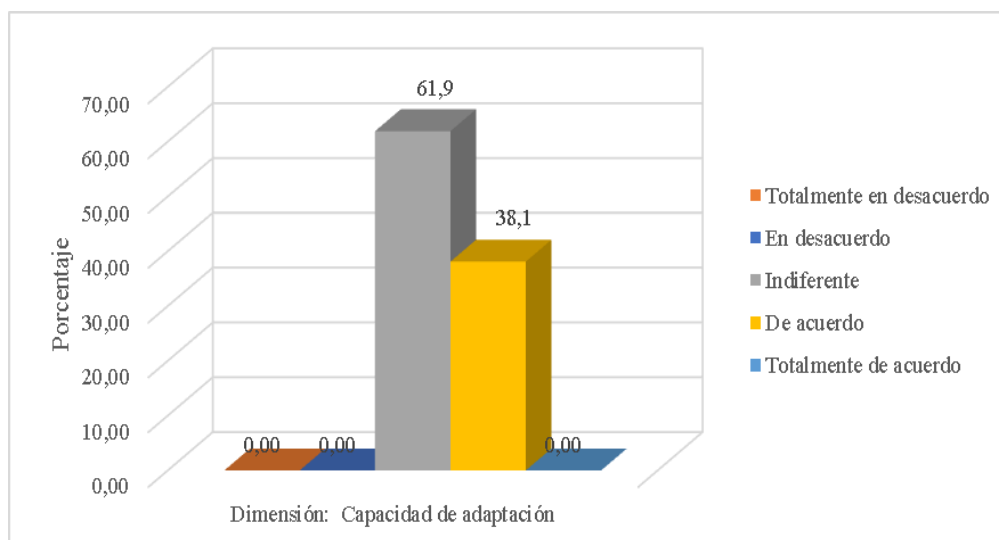
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Relaciones seguras, aceptación del cambio, adaptabilidad, y confianza.

Tabla N° 12. Resultados generales obtenidos de la dimensión: Capacidad de adaptación

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	52	61,9	52,0	61,9
De acuerdo	32	38,1	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 11. Porcentaje comparativos de la dimensión: capacidad de adaptación



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la *Tabla N° 12* y *Figura N° 11*, se observa que la capacidad de adaptación es mayormente notoria en el nivel indiferente por el 61,9%; seguidamente del nivel de acuerdo en un 38,1%; mientras que en los demás niveles no se percibe la capacidad de

adaptación.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, demuestran adaptarse de forma periódica a la función que desempeñan, por lo que su desempeño y eficiencia puede ser escalable demostrando resultados adecuados y esperados, como también puede ser todo lo contrario donde la institución financiera no se adapta a los cambios en nuestro medio.

6.2.2.3. Capacidad de transformación

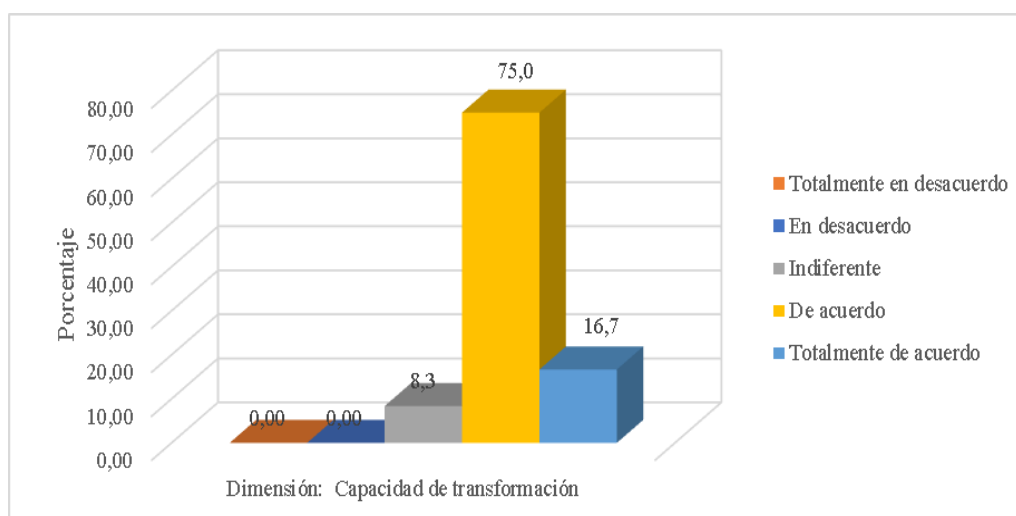
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Control, propósito, y espiritualidad.

Tabla N° 13. Resultados generales obtenidos de la dimensión: Capacidad de transformación

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	Fi	Ni%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	7	8,3	7,0	8,3
De acuerdo	63	75,0	70,0	83,3
Totalmente de acuerdo	14	16,7	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 12. Porcentaje comparativos de la dimensión: capacidad de transformación



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 13 y Figura N° 12, se observa que la capacidad de transformación es mayormente notoria en el nivel de acuerdo por el 75,0%; mientras que en el nivel indiferente y totalmente de acuerdo son representados por el 8,3% y 16,7% respectivamente.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, demuestran adaptarse a los cambios, y en el mejor de los casos, desempeñarse de mejor forma en contextos nuevos, haciendo entender que el sub comité demuestra un perfil altamente competitivo, pero mientras más cambios se generen, su labor se convierte sobre cargada y en ciertos casos estresante en esta institución financiera, las cuales son evidenciadas en los documentos de gestión y estos son los factores que no son tomados en cuenta en la calificación, evaluación y el otorgamiento del crédito.

6.2.3. Variable de riesgo crediticio y sus dimensiones

Las principales dimensiones que corresponde a la variable de riesgo crediticio del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección

Regional de Educación Cusco, comprende lo siguiente: Estrategia de crédito, políticas de crédito, y evaluación de crédito.

6.2.3.1. Estrategias de gestión del riesgo crediticio

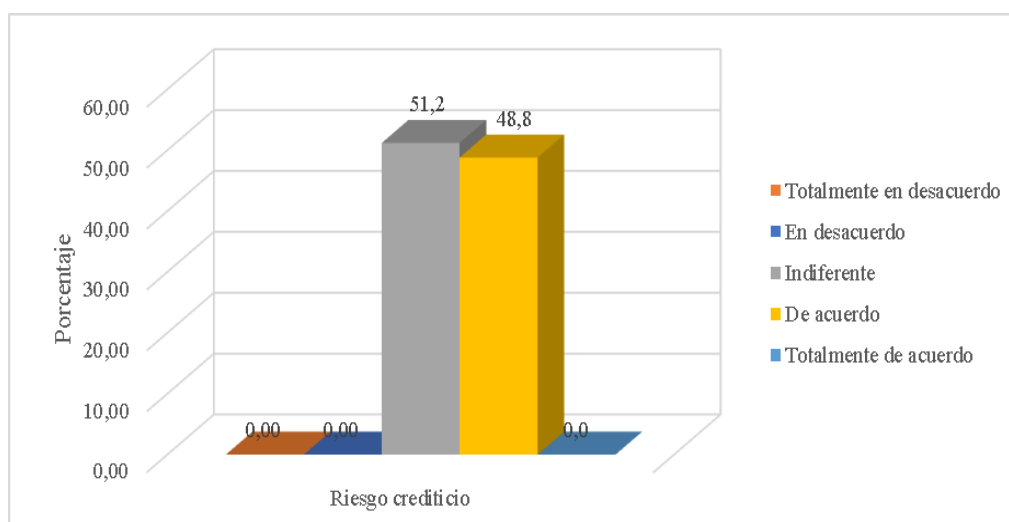
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Actualización y aprobación del manual de créditos por la alta dirección, consistencia interna entre componentes de la estrategia, restricciones de ámbito geográfico, restricciones de uso del crédito o de actividad, destino de los créditos y clasificación de créditos.

Tabla N° 14. Resultados generales obtenidos de la variable: riesgo crediticio

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	43	51,2	43,0	51,2
De acuerdo	41	48,8	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 13. Porcentaje comparativos de la variable: riesgo crediticio



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 14 y Figura N° 13, se observa que el riesgo crediticio es mayormente notorio en el nivel indiferente por el 51,2%; seguidamente del nivel de acuerdo por el 48,8%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener riesgos crediticios.

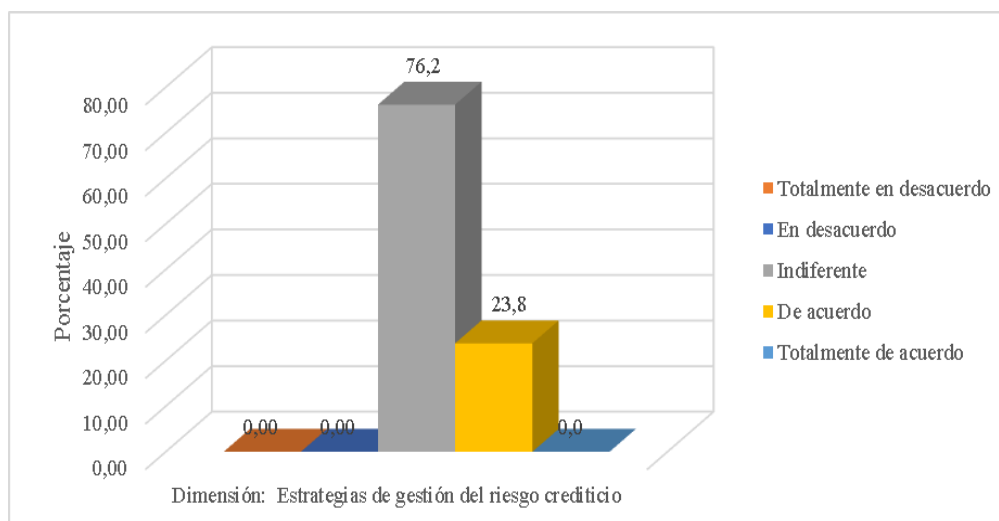
Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, no siempre logran definir cuál es el nivel aceptable de riesgo financiero por lo que temen que exista una variación en los resultados financieros; pero en la medida que va trabajando y conociendo los tipos de clientes con quienes trabaja empieza a aplicar estrategias para obtener resultados positivos por lo que saben manejar de mejor forma los riesgos crediticios, basándose siempre con las normas crediticias y actuales para esta institución.

Tabla N° 15. Resultados generales obtenidos de la dimensión: estrategia de gestión del riesgo crediticio

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	64	76,2	64,0	76,2
De acuerdo	20	23,8	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	145,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 14. Porcentaje comparativo de la dimensión: estrategias de gestión del riesgo crediticio



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 15 y Figura N° 14, se observa que las estrategias de gestión del riesgo crediticio son mayormente notorias en el nivel indiferente por el 76,2%; seguidamente del nivel de acuerdo por el 23,8%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener estrategias de gestión del riesgo crediticio.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, no siempre asume el reglamento de créditos de la institución por lo que las estrategias que aplica no suelen obtener resultados positivos; en otras palabras, los créditos que se otorgan suelen responder a los reglamentos y manuales establecidos en la institución, pero en ocasiones dejan de lado dichos reglamentos por lo que no siempre se demuestra credibilidad y confianza hacia sus clientes. Por consiguiente, hay una parte de los trabajadores administrativos que siempre identifican los riesgos en los procesos crediticios.

Políticas de crédito

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Consistencia con el sector de micro finanzas, cumplimiento de políticas, efectividad de las herramientas de crédito,

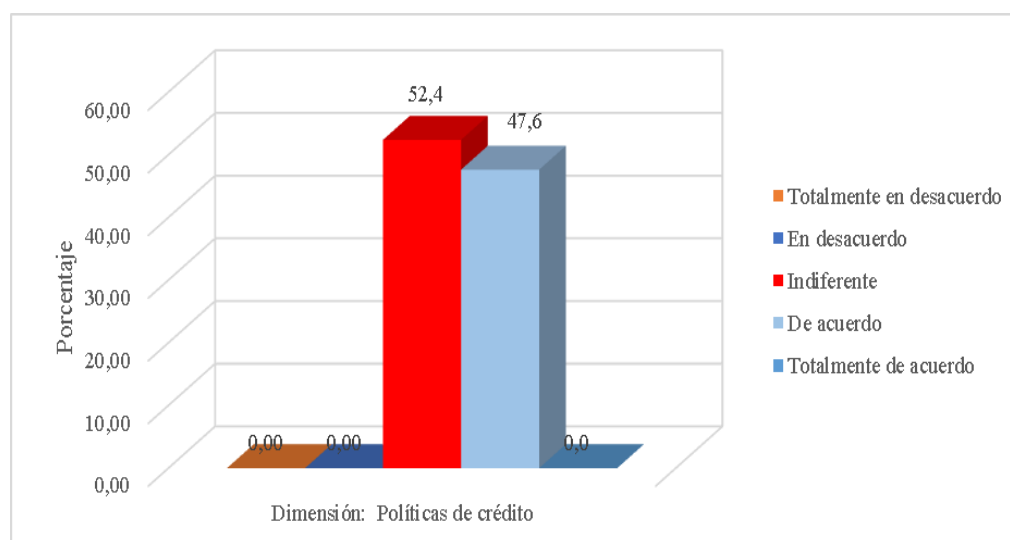
montos y niveles de aprobación, honestidad y ética del promotor / analista, y de aprobación: procedimientos y requisitos.

Tabla N° 16. Resultados generales obtenidos de la dimensión: Políticas de crédito

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	44	52,4	44,0	52,4
De acuerdo	40	47,6	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 15. Porcentaje comparativos de la dimensión: políticas de crédito



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 16 y Figura N° 15, se observa que las políticas de crédito son mayormente notorias en el nivel indiferente por el 52,4%; seguidamente del nivel de acuerdo por el 47,6%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener políticas de crédito.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo

de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, suelen aplicar los lineamientos técnicos de los que dispone la institución, pero estos no siempre están debidamente estructurados ya que el analista de crédito no suele aprobar los créditos; pero en la medida que va cumpliendo su labor, empieza a conocer más a sus clientes y las estrategias adecuadas que debe aplicar, haciendo de las políticas de crédito que maneja la institución, su soporte para tomar decisiones.

6.2.3.2. Evaluación de créditos

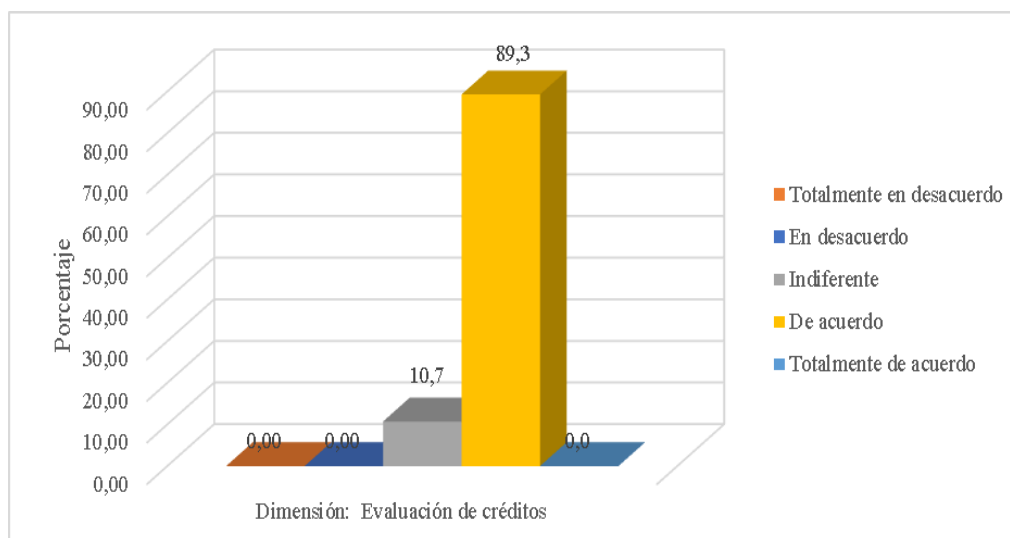
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: De aprobación garantías, central de Riesgo, contrato mutuo, pagaré, autorización de descuento por planilla, y verificación domiciliaria.

Tabla N° 17. Resultados generales obtenidos de la dimensión: Evaluación de créditos

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	9	10,7	9,0	10,7
De acuerdo	75	89,3	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 16. Porcentaje comparativos de la dimensión: evaluación de créditos



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 17 y Figura N° 16, se observa la evaluación de créditos son mayormente notorias en el nivel de acuerdo por el 89,3%; seguidamente del nivel indiferente por el 10,7%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener evaluación de créditos.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, le brinda la potestad y capacidad de aprobar el crédito al usuario, brindándole seguridad del caso, evaluando el crédito a otorgar a través de aspectos externos como también fiscalizándolo en la central de riesgo; pero la evaluación suele ser limitada porque no siempre el descuento que se otorga asegura el retorno del dinero a la entidad.

6.2.4. Variable de nivel morosidad y sus dimensiones

Las principales dimensiones que corresponde a la variable de nivel de morosidad del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, comprende lo siguiente: Cartera atrasada o morosa, la cartera de alto riesgo, y la cartera pesada.

6.2.4.1. Cartera atrasada o morosa

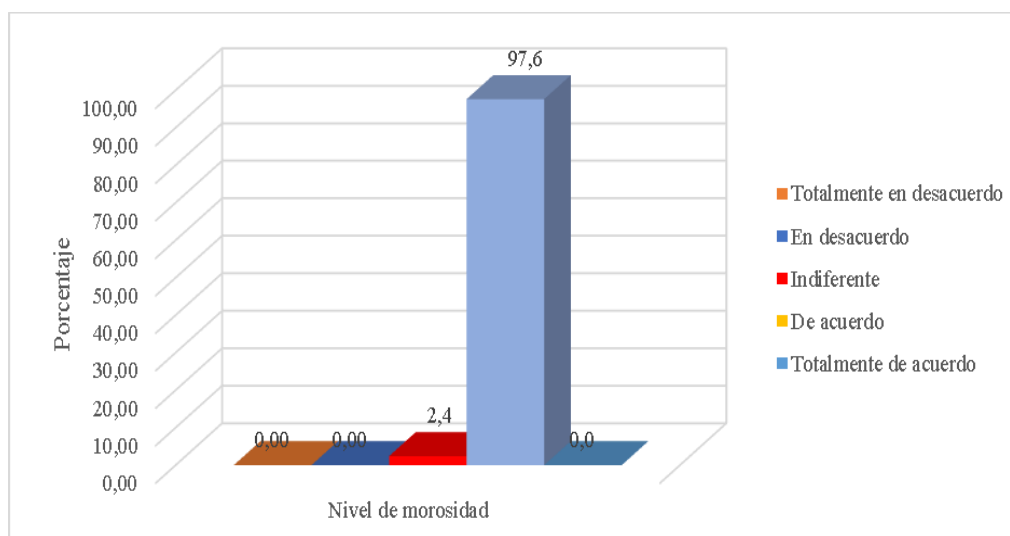
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Ratio: colocaciones vencidas y cobranza judicial, y relación con la competencia.

Tabla N° 18. Resultados generales obtenidos de la variable: nivel de morosidad

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	2	2,4	2,0	2,4
De acuerdo	82	97,6	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 17. Porcentaje comparativos de la variable: nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 18 y Figura N° 17, se observa que el nivel de morosidad es mayormente notorio en el nivel de acuerdo por el 97,6%; seguidamente del nivel en desacuerdo por el 2,4%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener niveles de morosidad.

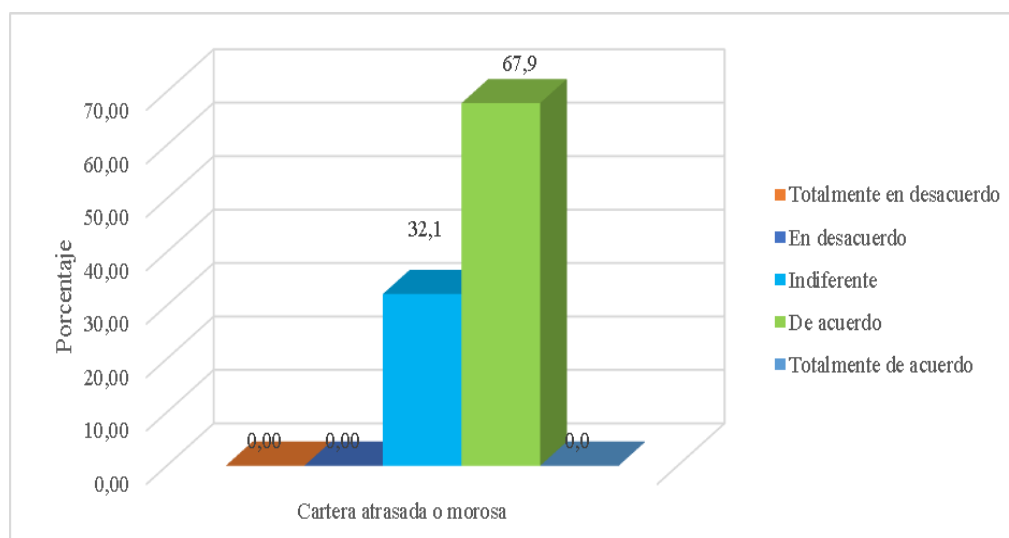
Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, no se suele presentar ya que existe una buena gestión financiera en la institución, pero se presenta más en los clientes porque suelen incumplir su compromiso de pago, sobrepasando los tiempos límites.

Tabla N° 19. Resultados generales obtenidos de la dimensión: cartera atrasada o morosa

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	27	32,1	27,0	32,1
De acuerdo	57	67,9	84,0	100,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 18. Porcentaje comparativos de la dimensión: cartera atrasada o morosa



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 19 y Figura N° 18, se observa que la cartera atrasada o morosa es mayormente notoria en el nivel de acuerdo por el 67,9%; seguidamente del nivel

indiferente por el 32,1%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener cartera atrasada o morosa.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, evidencian que los clientes son personas que adquieren créditos que sobrepasan su capacidad de descuento por lo que se establece la cobranza judicial y esto conlleva a que la institución pueda generar una mala imagen.

6.2.4.2. Cartera de alto riesgo

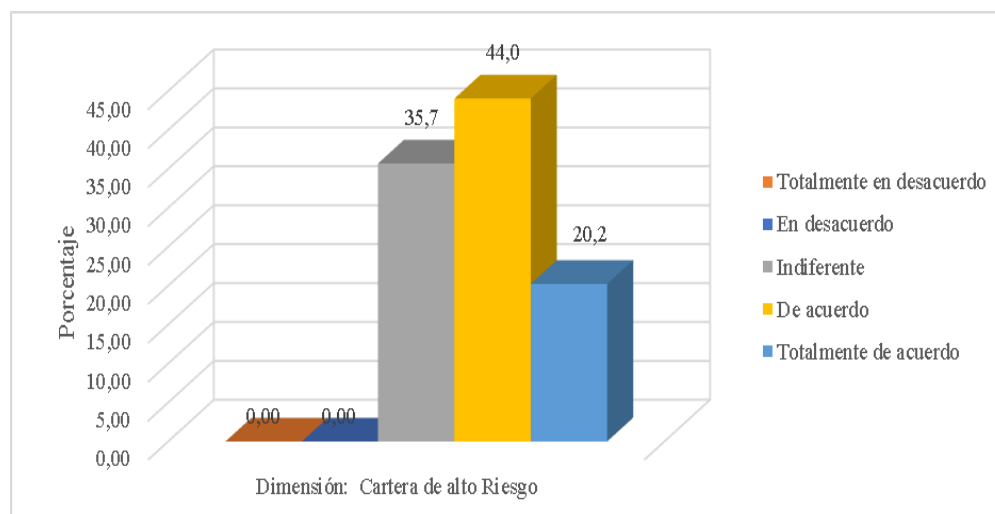
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Ratio: colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas reestructuradas / todas las contingencias, y relación con la competencia.

Tabla N° 20. Resultados generales obtenidos de la dimensión: cartera de alto riesgo

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	30	35,7	30,0	35,7
De acuerdo	37	44,0	67,0	79,8
Totalmente de acuerdo	17	20,2	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 19. Porcentaje comparativos de la dimensión: cartera de alto riesgo



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 20 y Figura N° 19, se observa que la cartera de alto riesgo es mayormente notoria en el nivel de acuerdo por el 44,0%; seguidamente del nivel indiferente y totalmente de acuerdo por el 35,7% y 20,2% respectivamente; mientras que en los demás niveles no demuestran tener cartera de alto riesgo.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, evidencian que los créditos otorgados a los clientes suelen ser reestructurados y refinanciados o en el peor de los casos se convierten en créditos en cobranza judicial, perjudicando así a la institución en el tiempo de retorno del capital.

6.2.4.3. Cartera pesada

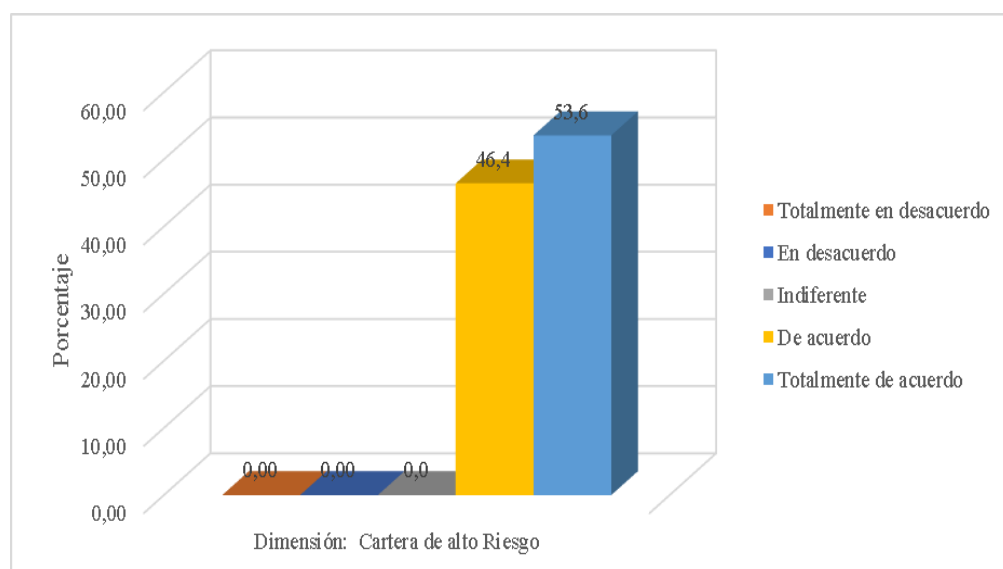
Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Ratio: colocaciones y crédito contingentes clasificados deficientes, dudosos pérdida / total crédito directos y relación con la competencia.

Tabla N° 21. Resultados generales obtenidos de la dimensión: Cartera pesada

	<i>f i</i>	<i>ni%</i>	<i>Fi</i>	<i>Ni%</i>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indiferente	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	39	46,4	39,0	46,4
Totalmente de acuerdo	45	53,6	84,0	100,0
Total	84	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 20. Porcentaje comparativos de la dimensión: cartera pesada



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

En la Tabla N° 21 y Figura N° 20, se observa que la cartera pesada es mayormente notoria en el nivel totalmente en acuerdo por el 53,6%; seguidamente del nivel de acuerdo por el 46,4%; mientras que en los demás niveles no demuestran tener cartera pesada.

Esto indica que en su gran mayoría de los encuestados del personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, evidencian que los créditos que se brindan a los clientes en ocasiones llegan hacer de difícil recuperación, donde el deudor es deficiente; por lo tanto, existe desconfianza y riesgo crediticio al brindárselo a los usuarios.

6.3. Análisis de resultados de la entrevista a los usuarios sobre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub CAFAE – Cusco

En este apartado presento las entrevistas realizadas a los usuarios sobre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco; con el objetivo de determinar la influencia de las variables de estudio.

6.4. Relación entre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub CAFAE - Cusco

El objetivo de este apartado del presente trabajo de investigación es determinar la influencia de la resiliencia y el riesgo crediticio en el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

6.4.1. Análisis y contrastación de hipótesis

Hay dos clases de pruebas estadísticas: las paramétricas y las no paramétricas. Las pruebas paramétricas tienen mayor capacidad para detectar una relación real o verdades entre dos variables, si es que la misma existe. Por ello, exigen que los datos a los que se aplican, cumplan tres requisitos:

- **Es variable numérica.** Que la variable de estudio (dependiente) esté medida en una escala que sea por lo menos de intervalo.
- **Distribución normal.** De las variables resiliencia, riesgo crediticio y nivel de morosidad, verificada en el proceso de análisis de las varianzas. Que los valores de las variables dependientes sigan una distribución normal por lo menos, en la población a la que pertenece la muestra

- **Varianzas homogéneas.** Que las varianzas de la variable dependiente en los grupos que se comparan sean aproximadamente iguales (homogeneidad de las varianzas)
Prueba estadística: Test de Levene.

6.4.2. Análisis descriptivo

Tabla N° 23. Análisis descriptivo nivel de morosidad según las escalas de resiliencia, riesgo crediticio

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
Resiliencia	Indiferente	2	3,0000	,00000	,00000	3,0000	3,0000
	De acuerdo	82	3,8780	,32924	,03636	3,8057	3,9504
	Total	84	3,8571	,35203	,03841	3,7807	3,9335
Riesgo crediticio	Indiferente	2	3,0000	,00000	,00000	3,0000	3,0000
	De acuerdo	82	3,5000	,50308	,05556	3,3895	3,6105
	Total	84	3,4881	,50286	,05487	3,3790	3,5972

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

En cada escala de la resiliencia y riesgo crediticio se observa que el error estándar es mayor cuando la resiliencia y riesgo crediticio es inadecuado y adecuado, lo cual indica poca precisión, en cuanto a su capacidad de análisis en estos dos grupos, que a diferencia de lo poco adecuado muestra un error estándar bastante menor a los otros dos, significa que existe más confianza en dichos resultados y proporcionan mayor respuesta al nivel de morosidad, es decir que esta escala de la resiliencia y riesgo crediticio es más frecuente y demuestra en esta medida el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

6.4.2.1. Demostración de la normalidad

Para el análisis de los resultados obtenidos se determinó, inicialmente el tipo de distribución que presentan los datos, tanto para las variables

1 y 2, como de la variable 3; para ello utilizamos la prueba Kolmogorov-Smirnov de bondad de ajuste. Esta prueba permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Su objetivo

es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica específica.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determinará el uso del estadístico de correlación: si los datos presentan distribución normal, se utilizará **el paramétricos** (r de Pearson), caso contrario, **no paramétrico** (Chi cuadrado o Rho de Spearman).

Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): La distribución de la Variable en estudio NO difiere de la distribución Normal.

Hipótesis alternativa (Ha): La distribución de la Variable en estudio difiere de la distribución Normal. (Los datos no provienen de una distribución normal).

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es **Kolmogorov-Smirnov**, obteniendo el siguiente resultado.

Tabla N° 24. Test de prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Resiliencia	Riesgo crediticio	Nivel de morosidad
N		84	84	84
Parámetros normales ^{a,b}	Media	203,04	221,11	
		91,42		
Diferencias más extremas	Desviación típica	9,642	11,461	
		5,312		
	Absoluta	,079	,092	
		,087		
	Positiva	,079	,089	
		,087		
	Negativa	-,079	-,092	-
		,080		
Z de Kolmogorov-Smirnov		,722	,840	
		,800		
Sig. asintót. (bilateral)		,674	,480	,545

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

De los resultados del test de prueba de Kolmogorov – Smirnov, se tiene:

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Paso 5: Toma de decisión:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov- Smirnov para la variable **Resiliencia**, el valor “p” de significancia del estadístico de $P=0.674$ (sig bilateral), dicho resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, los **datos presentan distribución normal.**

De igual forma, a los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable **Riesgo crediticio**, el valor “p” de significancia del estadístico de $P=0.480$ (sig bilateral), dicho resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, los **datos presentan distribución normal.**

Finalmente, los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov- Smirnov para la variable **Nivel de morosidad**, el valor “p” de significancia del estadístico de $P=0.545$ (sig bilateral), dicho resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, los **datos presentan distribución normal.**

Conclusión de la prueba de normalidad

Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se han utilizado con el estadístico de correlación de r de Pearson a un nivel de significancia de 0.05, **puesto que los datos de las variables cumplen el supuesto de normalidad.**

Como se puede observar en la *Tabla N° 24*, indican que las distribuciones de resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad presentan estadísticamente K-S Z que la significancia asintótica o el valor p presentan un valor mayor al nivel de significancia del 5%, por lo que podemos concluir que si presentan una adecuada aproximación a la curva normal. Es por ello que se pueden utilizar contrastes estadísticos paramétricos en el análisis de los datos de la investigación.

6.4.2.2. Demostración de la homogeneidad de varianzas

Tabla N° 25. *Análisis de la prueba de homogeneidad de varianza de nivel de morosidad según las escalas de resiliencia y riesgo crediticio*

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Resiliencia	1,463 ,230	1	82	
Riesgo crediticio	.	1	.	.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Los resultados demuestran la existencia de la homogeneidad de varianzas lo cual viene dado por el p-valor (Sig.) mayor al nivel de significancia del 0,05.

6.4.2.3. Prueba de hipótesis correlación de r Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

De manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas, mediante la siguiente fórmula estadística:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

$\sum x$: Suma de los valores de la variable X

$\sum y$: Suma de los valores de la variable Y

$\sum x^2$: Suma de los valores X elevados al cuadrado $(\sum x)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de X

$\sum y^2$: Suma de los valores de Y elevando al cuadrado $(\sum y)^2$: Cuadrado de la suma de los valores de Y

$\sum xy$: Suma de los productos de X e Y

n : Es el número de datos

Coefficiente de correlación R de Pearson:

Medida de la asociación lineal entre dos variables. Los valores del coeficiente de correlación varían entre -1 a 1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza o grado. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha y un valor de 0 indica que no existe una relación lineal.

Para completar la descripción, análisis e interpretación y la prueba de hipótesis se ha utilizado el ritual de la significancia estadística planteada por Ronald Aylmer Fisher.

1. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna.
2. Selección de nivel de significancia: Se prueba la hipótesis con nivel de significancia del 95%, con un error $p < 0,05$
3. Estadístico de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación lineal de “r” de Pearson
4. Estimación del p-valor (probabilidad del valor de error):
5. Regla de decisión:
 - Si el valor de $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis Alterna.
 - Si el valor de $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la Hipótesis Nula
6. Toma de decisiones:
 - Para una adecuada toma de decisión se han trasladado los resultados

hallados en el programa estadístico a una tabla de correlaciones.

6.4.3 Hipótesis general

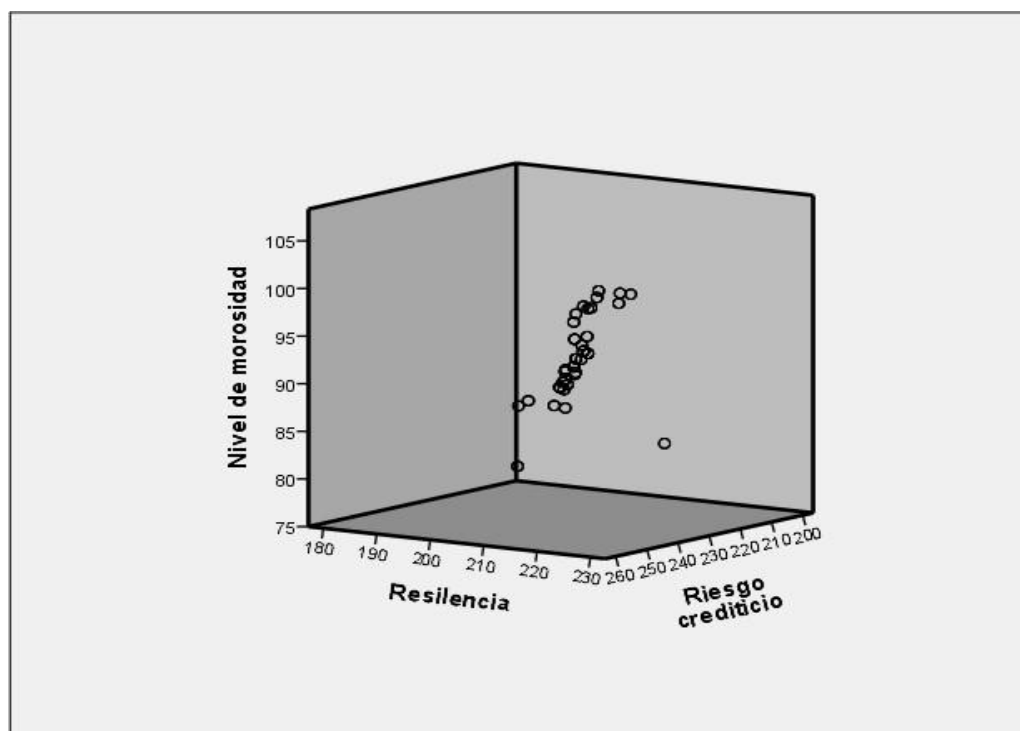
Para realizar la prueba de hipótesis primero se realizó el análisis cruzado entre las variables resiliencia, riesgo crediticio y nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 26. Resultados generales obtenidos de resiliencia, riesgo crediticio y nivel de morosidad

Medidas	Resiliencia	Riesgo crediticio	Nivel de morosidad
N	84	84	84
Media	202,703	220,786	91,269
Desviación estándar	9,972	11,733	5,400
Error estándar de la media	0,828	0,974	0,448
Mínimo	180,000	201,000	77,000
Máximo	224,000	251,000	101,000

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 21. Porcentajes comparativos de las variables resiliencia, riesgo crediticio y nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la resiliencia y riesgo crediticio tienden a conglomerarse alrededor de la recta, de igual manera morosidad, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos en el riesgo crediticio con un error de la dispersión=0,974; ligeramente mayor a la resiliencia y niveles de morosidad con un error de la dispersión=0,828 y 0,448 respectivamente, donde se puede apreciar que existe menor dispersión en los niveles de morosidad.

Estos resultados además hacen notorio la importancia de la resiliencia y el riesgo crediticio para los niveles de morosidad, la resiliencia como capacidad de las personas para reducir, prevenir, anticipar y absorber los efectos de una amenaza, adaptarse a éstos o recuperarse de manera oportuna y eficaz y el riesgo crediticio como la probabilidad de incumplir con las obligaciones financieras contraídas, estas dos variables influyen significativamente en los

niveles de morosidad que presentan en el préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

Prueba de hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** NO influye con el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** SI influye con el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es **Anova**, obteniendo el siguiente resultado.

Tabla N° 27. Prueba de Anova

ANOVA ^b						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,286	2	,1433	6,943	,000 ^a
	Residuo	1,667	81	,021		
	Total	1,952	83			

a. Variable predictoras: (Constante), Riesgo crediticio, Resiliencia

b. Variable dependiente: Nivel de morosidad

Tabla N° 28. Matriz de regresión: nivel de morosidad

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	3,247	,179	18,648	,000
	Riesgo crediticio	,117	,047	,254	,014

a. Variable dependiente: Nivel de morosidad

Ecuación del modelo

$$Y_0 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots + \beta_n X_n + \varepsilon_i$$

Paso 5: Toma de decisión:

Hipótesis alterna (H_1):

La **resiliencia** y el **riesgo crediticio** SI influye con el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. ($0,000 < 0,05$; $0,014 < 0,05$).

Se interpreta que:

El modelo de **regresión lineal múltiple** representa adecuadamente la predicción de los niveles de morosidad dado que se obtienen valores menores al nivel de significancia, es decir la resiliencia y el riesgo crediticio influyen significativamente en el nivel de morosidad.

6.4.4. Hipótesis específica 1

Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las variables de **resiliencia** y el **nivel morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 29. Análisis de la correlación entre las variables resiliencia y el nivel de morosidad

Medidas	Resiliencia	Nivel de morosidad
N	84	84
Media	202,703	91,269
Desviación estándar	9,972	5,400
Error estándar de la media	0,828	0,448
Mínimo	180,000	77,000

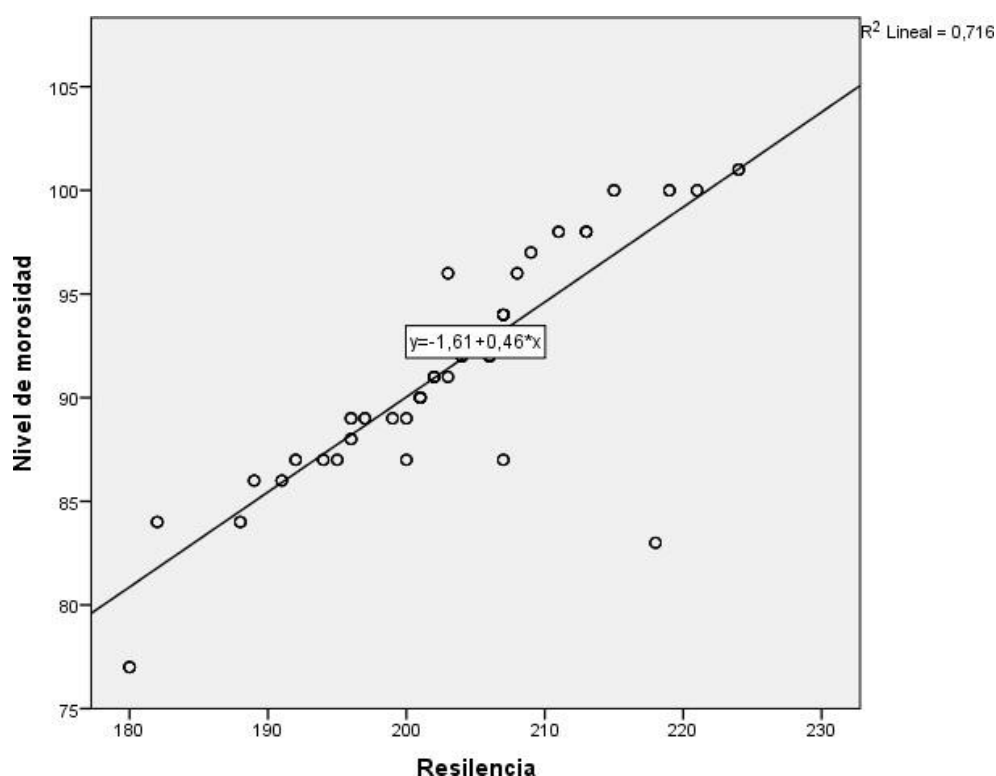
Máximo

224,000

101,000

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 22. Porcentaje comparativo de las variables resiliencia y el nivel morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la resiliencia tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera morosidad, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de la resiliencia con un error de la dispersión=0,828; ligeramente mayor a el nivel de morosidad con un error de la dispersión=0,448, donde se puede apreciar que existe menor dispersión en los niveles de morosidad.

Estos resultados además hacen notoria la importancia de la resiliencia para los niveles de morosidad, la resiliencia como capacidad de las personas para reducir, prevenir, anticipar y absorber los efectos de una amenaza, adaptarse a éstos o recuperarse

de manera oportuna influyen significativamente en el nivel de morosidad que presentan en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Prueba de hipótesis específica 1 Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Resiliencia y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,846; p = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,716$, proporcionalmente es 71,6%
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H₀). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H₀).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:

$p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ de manera que se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Hipótesis alterna (H_1):

Si existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación del nivel de morosidad y la resiliencia de los clientes de la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 74,6%; esto se explicaría por la correlación entre el nivel de morosidad y la resiliencia. Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre la resiliencia y el nivel de morosidad en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

En la desvinculación de la morosidad con la resiliencia es del 25,4%, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el nivel de morosidad y la resiliencia.

6.4.5. Hipótesis específica 2

Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las variables de **riesgo crediticio** y el **nivel morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

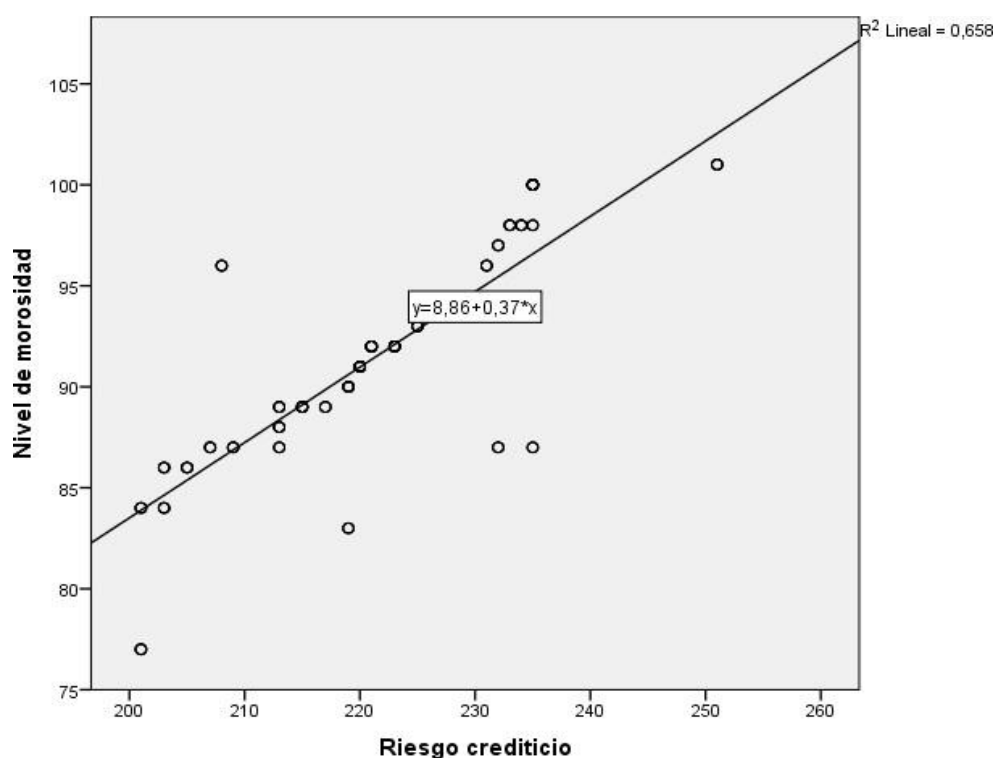
Tabla N° 30. *Análisis de la correlación entre las variables riesgo crediticio y el nivel de morosidad*

Medidas	Riesgo crediticio	Nivel de morosidad
N	84	84
Media	220,786	91,269

Desviación estándar	11,733	5,400
Error estándar de la media	0,974	0,448
Mínimo	201,000	77,000
Máximo	251,000	101,000

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 23. Porcentaje comparativo de las variables riesgo crediticio y el nivel morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados del riesgo crediticio tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera el nivel de morosidad, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos del riesgo crediticio con un error de la dispersión=0,974; ligeramente mayor a el nivel de morosidad con un error de la dispersión=0,448, donde se puede apreciar que existe menor dispersión en los niveles de

morosidad.

Estos resultados además hacen notoria la importancia del riesgo crediticio como la posibilidad de no cumplir con las obligaciones financieras contraídas y esto influye significativamente en los niveles de morosidad que presentan en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

Prueba de hipótesis específica 2 Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Riesgo crediticio y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,811; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,658,$
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	proporcionalmente es 65,8%

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H₀).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:
 $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ de manera que se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Hipótesis alterna (H_1):

Si existe una relación significativa entre el **riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación del nivel de morosidad y la resiliencia de los clientes de la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 65,8%; esto se explicaría por la correlación entre el nivel de morosidad y el riesgo crediticio. Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

En la desvinculación de la morosidad con la resiliencia es del 34,2%, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el nivel de morosidad y la resiliencia.

6.4.6. Hipótesis específica 3

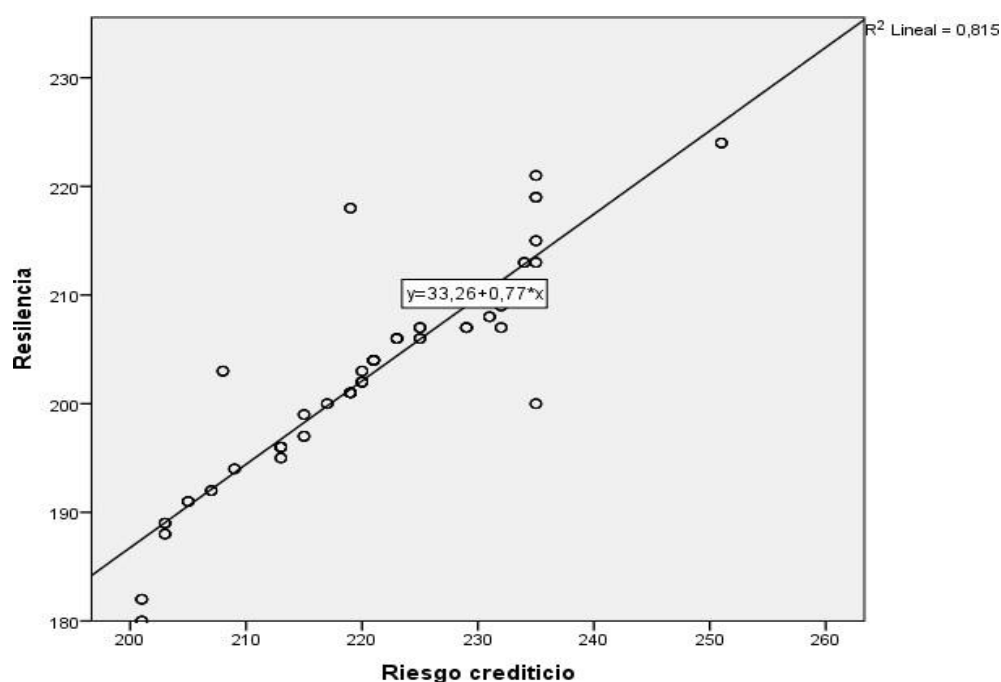
Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las variables de **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 31. Análisis de la correlación entre las variables resiliencia y el riesgo crediticio

Medidas	Resiliencia	Riesgo crediticio
N	84	84
Media	202,703	220,786
Desviación estándar	9,972	11,733
Error estándar de la media	0,828	0,974
Mínimo	180,000	201,000
Máximo	224,000	251,000

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 24. Porcentaje comparativo de las variables riesgo crediticio y el nivel morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la resiliencia tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual el riesgo crediticio, a pesar de

que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de la resiliencia con un error de la dispersión=0,828; ligeramente menor a el nivel de morosidad con un error de la dispersión=0,974, donde se puede apreciar que existe menor dispersión en los niveles de resiliencia.

Estos resultados además hacen notoria la importancia de la resiliencia para el riesgo crediticio que se presentan en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

Prueba de hipótesis específica 3 Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Resiliencia y el Riesgo crediticio	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,903$; $\rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	Valor calculado $r^2 = 0,815$, proporcionalmente es 81,5%

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H₀). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H₀).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:
 $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ de manera que se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Hipótesis alterna (H1):

Si existe una relación significativa entre la **resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación riesgo crediticio y la resiliencia de los clientes de la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 81,5%; esto se explicaría por la correlación entre el riesgo crediticio y la resiliencia. Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre la resiliencia y el riesgo crediticio del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

En la desvinculación de la morosidad con la resiliencia es del 18,5%, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el riesgo crediticio y la resiliencia.

6.4.7. Hipótesis específica 4

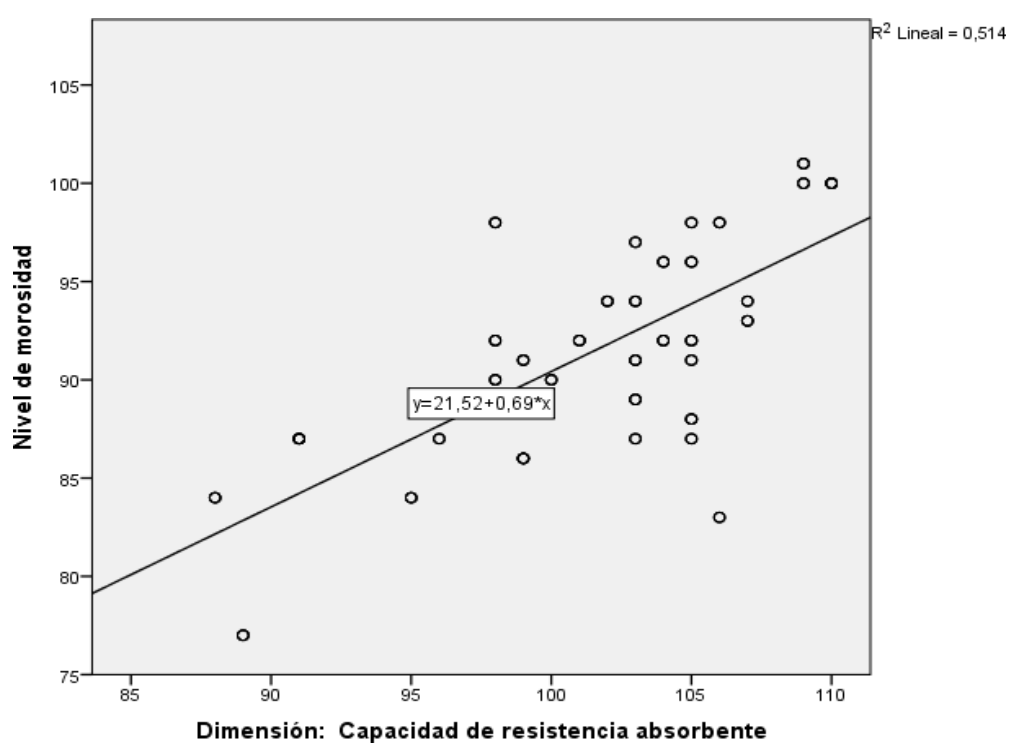
Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las **dimensiones de resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 32. *Análisis de la correlación entre las dimensiones de resiliencia y el nivel de morosidad*

Medidas	Dimensión: Capacidad de resistencia absorbente	Dimensión: Capacidad de adaptación	Dimensión: Capacidad de transformación	Niveles de morosidad
N	84	84	84	84
Media	101,228	53,917	47,559	91,269
Desviación estándar	5,618	4,260	3,912	5,400
Error estándar de la media	0,467	0,354	0,325	0,448
Mínimo	88,000	45,000	40,000	77,000
Máximo	110,000	65,000	56,000	101,000

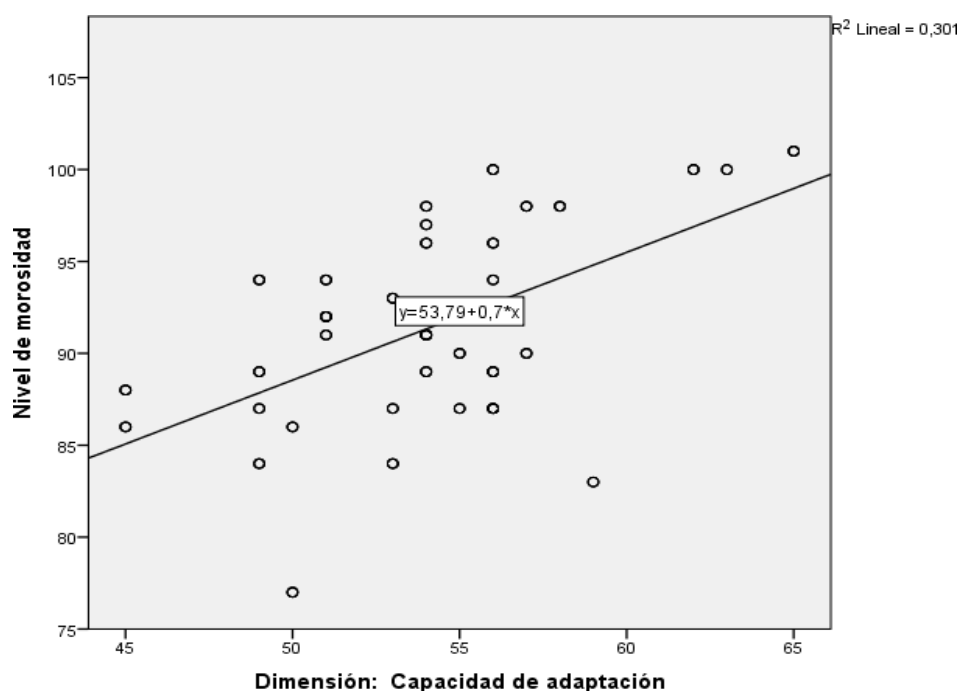
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 25. Porcentaje comparativo de la dimensión capacidad de resistencia absorbente y la variable de nivel de morosidad



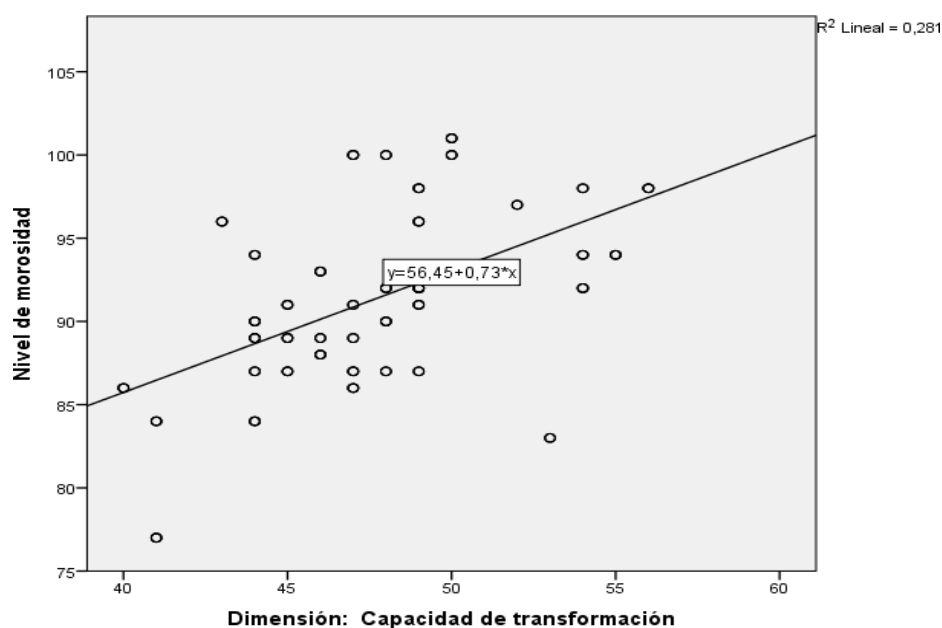
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 26. Porcentaje comparativo de la dimensión capacidad de adaptación y la variable de nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 27. Porcentaje comparativo de la dimensión capacidad de transformación absorbente y la variable de nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la dimensión resiliencia, tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual el nivel de morosidad, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de las dimensiones de resiliencia y el nivel de morosidad.

Prueba de hipótesis específica 4 Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración de Fondo y Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Capacidad de resistencia absorbente y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,717; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,514,$
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	proporcionalmente es 51,4%
Capacidad de adaptación y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,548; \rho = 0,000$
	Valor calculado

Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	$r^2 = 0,301$, proporcionalmente es 30,1%
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	
Capacidad de transformación y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,530$; $p = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,281$, proporcionalmente es 28,1%
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:
p-valor = 0,000 < α = 0,05 de manera que se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Hipótesis alterna (H_1):

Si existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia (capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación)** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación del nivel de morosidad y las capacidades de resistencia absorbente, adaptación y transformación en la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 51,4%; 30,0% y 28,1% respectivamente, Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre las dimensiones de la resiliencia y el nivel de morosidad en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

La desvinculación del nivel de morosidad y las capacidades de resistencia absorbente, adaptación y transformación en el Sub

Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 48,6%; 70,0% y 71,9% respectivamente, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el nivel de morosidad y las dimensiones de la resiliencia.

6.4.8. Hipótesis específica 5

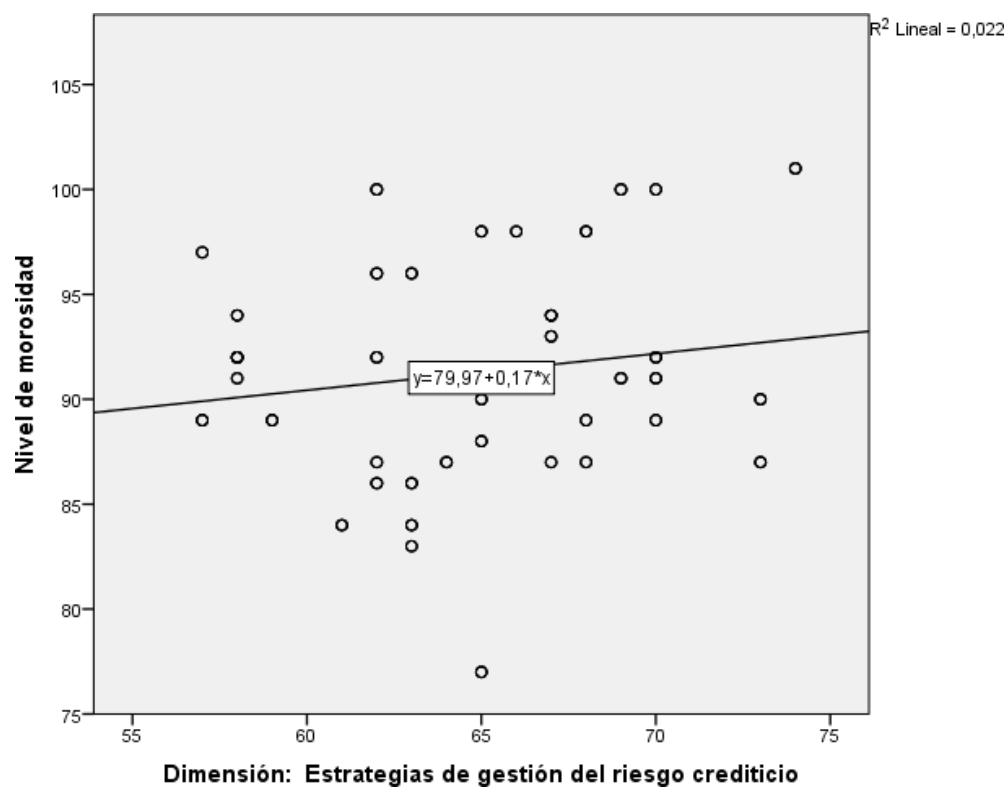
Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las **dimensiones de riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 33. *Análisis de la correlación entre las dimensiones de riesgo crediticio y la variable de nivel de morosidad*

Medidas	Dimensión: Estrategias de gestión del riesgo crediticio	Dimensión: Políticas de crédito	Dimensión: Evaluación de créditos	Niveles de morosidad
N	84	84	84	84
Media	64,800	81,917	74,069	91,269
Desviación estándar	4,627	8,435	4,454	5,400
Error estándar de la media	0,384	0,700	0,370	0,448
Mínimo	57,000	68,000	66,000	77,000
Máximo	74,000	96,000	82,000	101,000

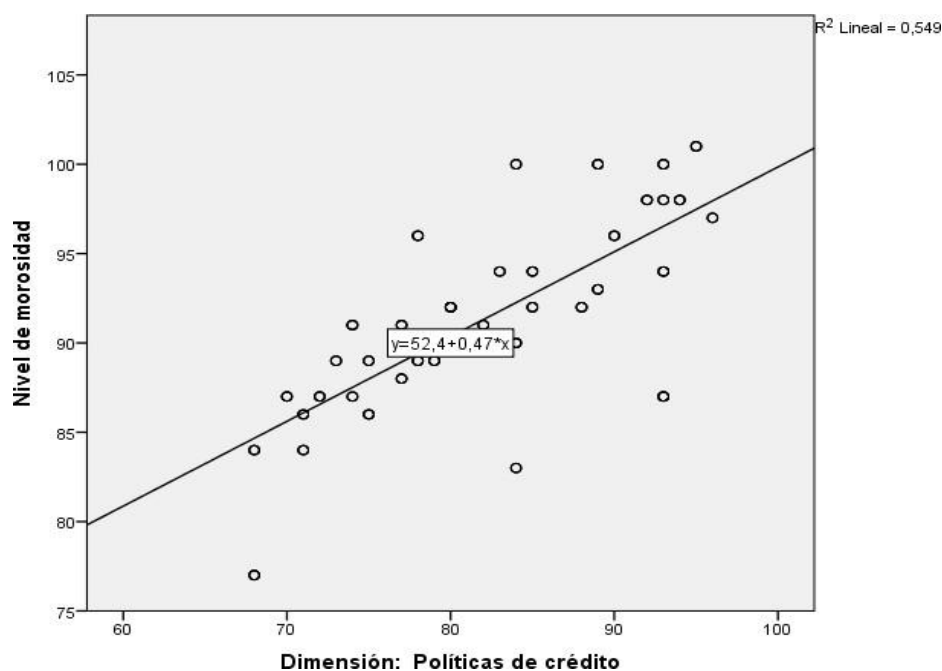
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 28. Porcentaje comparativo de la dimensión estrategias de gestión del riesgo y la variable de nivel de morosidad



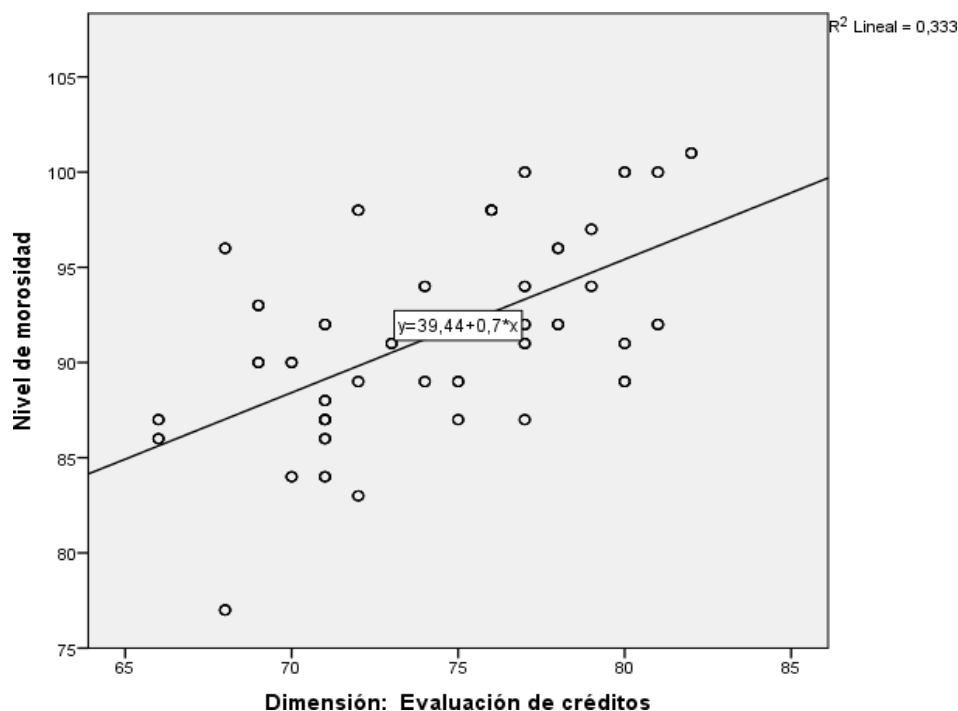
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 29. Porcentaje comparativo de la dimensión política de crédito y la variable de nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 30. Porcentaje comparativo de la dimensión evaluación de crédito y la variable de nivel de morosidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la dimensión riesgo crediticio tiende a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual el nivel de morosidad, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de las dimensiones de riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

Prueba de hipótesis específica 5

Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre las **dimensiones del riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre las **dimensiones del riesgo crediticio** y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Estrategias de gestión del riesgo crediticio y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,149, \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,022,$
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	proporcionalmente es 2,2%
Políticas de crédito y el Nivel de morosidad	
	Valor calculado

Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	$r = 0,741; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	$r^2 = 0,549$, proporcionalmente es 54,9%
Evaluación de créditos y el Nivel de morosidad	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado
	$r = 0,577; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	$r^2 = 0,333$, proporcionalmente es 33,3%

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H₀). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H₀).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:
p-valor = 0,000 < α = 0,05 de manera que se acepta H₁ y se rechaza H₀.

Hipótesis alterna (H₁):

Si existe una relación significativa entre las **dimensiones del riesgo crediticio** (las estrategias de gestión del riesgo crediticio, la política de crédito y la evaluación de créditos) y el **nivel de morosidad** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación del nivel de morosidad y las estrategias de gestión del riesgo crediticio, la política de crédito y la evaluación de créditos en la Sub Comité de

Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 14,9%; 74,1% y 57,7% respectivamente, Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre las dimensiones del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

La desvinculación del nivel de morosidad y las estrategias de gestión del riesgo crediticio, la política de crédito y la evaluación de créditos en la Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, es de 2,2%; 54,9% y 33,3% respectivamente, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el nivel de morosidad y las dimensiones del riesgo crediticio.

6.4.3. Hipótesis específica 6

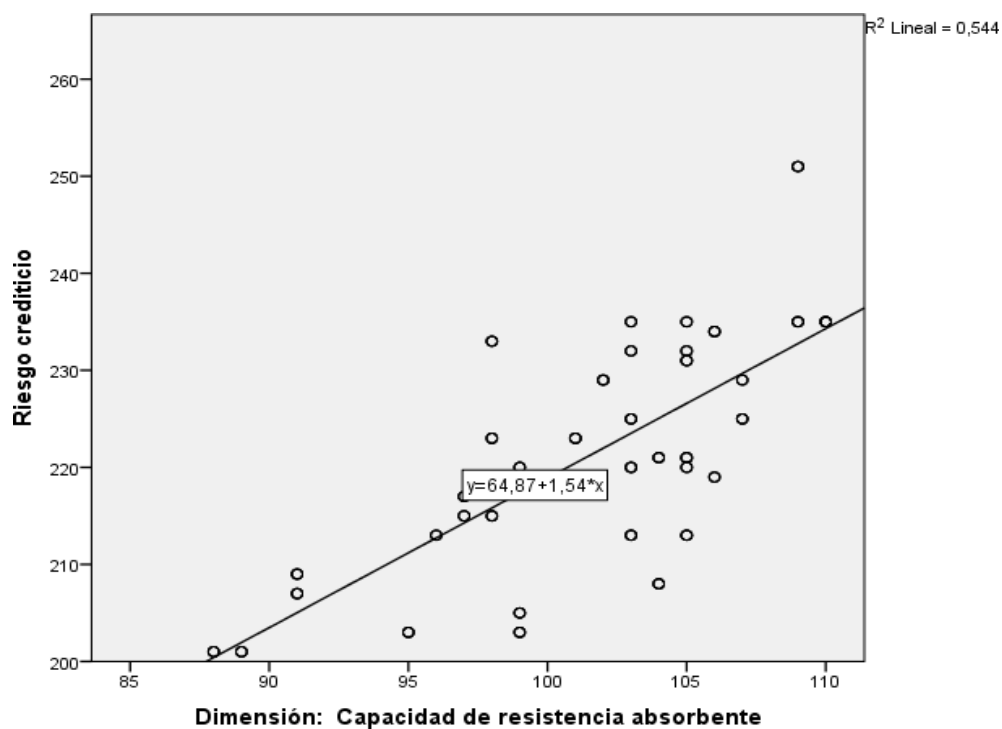
Para realizar la prueba de hipótesis específica se realizó el análisis cruzado entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

Tabla N° 34. *Análisis de la correlación entre las dimensiones de resiliencia y el riesgo crediticio*

Medidas	Dimensión: Capacidad de resistencia absorbente	Dimensión: Capacidad de adaptación	Dimensión: Capacidad de transformación	Riesgo crediticio
N	84	84	84	84
Media	101,228	53,917	47,559	220,786
Desviación estándar	5,618	4,260	3,912	11,733
Error estándar de la media	0,467	0,354	0,325	0,974
Mínimo	88,000	45,000	40,000	201,000
Máximo	110,000	65,000	56,000	251,000

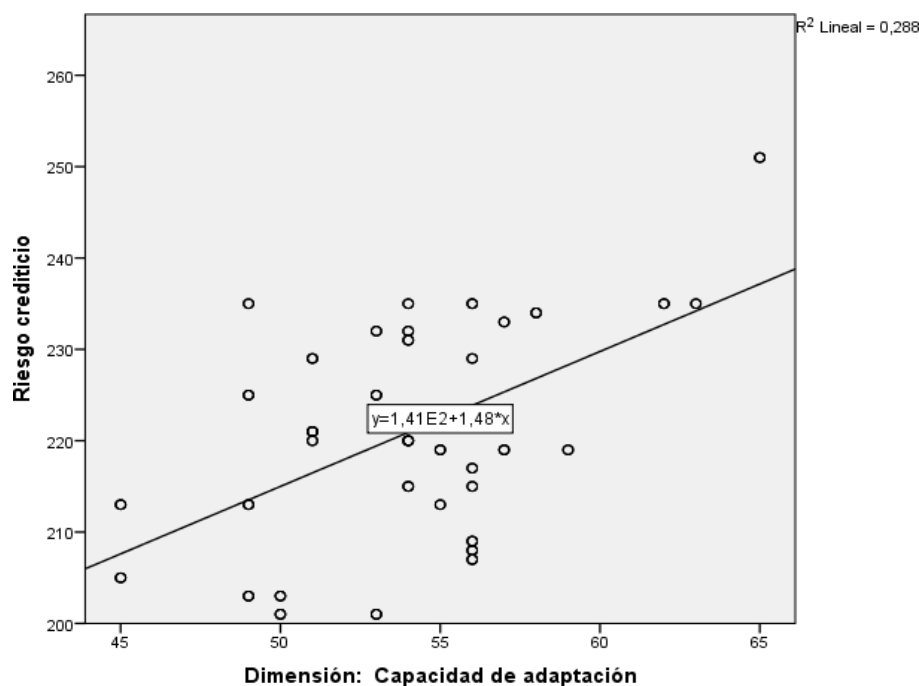
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 31. Porcentaje comparativo de la dimensión de capacidad de resistencia absorbente y la variable de riesgo crediticio



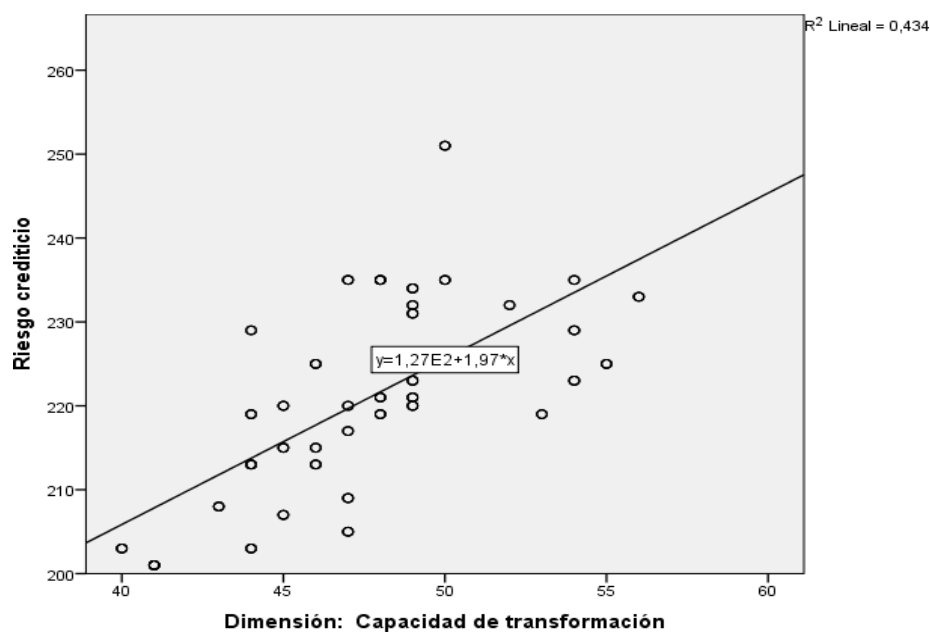
Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 32. Porcentaje comparativo de la dimensión capacidad de adaptación y la variable de riesgo crediticio



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Figura N° 33. Porcentaje comparativo de la dimensión capacidad de transformación y la variable de riesgo crediticio



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Análisis e interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de las dimensiones de resiliencia tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual el riesgo crediticio, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de las dimensiones de resiliencia y el riesgo crediticio.

Prueba de hipótesis específica 6

Paso 1: Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

H₁: Si existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia:

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$.

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba:

Capacidad de resistencia absorbente y el Riesgo crediticio	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,738, \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado $r^2 = 0,544,$
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	proporcionalmente es 54,4%
Capacidad de adaptación y el Riesgo crediticio	
Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $r = 0,536; \rho = 0,000$

Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	$r^2 = 0,284$, proporcionalmente es 28,4%

Capacidad de transformación y el Riesgo crediticio

Valor de: $r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado
	$r = 0,659$; $\rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: “r” de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $r^2 = r \cdot r$	$r^2 = 0,434$, proporcionalmente es 43,4%

Paso 4: Regla de decisión:

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula (H_0). Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Paso 5: Toma de decisión:

Comparando el p-valor con el nivel de significancia del 5%, se tiene que es menor:
 $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ de manera que se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Hipótesis alterna (H_1):

Si existe una relación significativa entre las **dimensiones de resiliencia (la capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación)** y el **riesgo crediticio** de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018.

Se interpreta que:

La variación del nivel de riesgo crediticio y la capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación en la SUBCAFAE Cusco es de 73,8%; 53,6% y 65,9% respectivamente. Por tanto, se observa que existe una relación lineal entre las dimensiones de la resiliencia y el riesgo crediticio en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

La desvinculación del nivel de riesgo crediticio y la capacidad de resistencia

absorbente de adaptación y transformación en la SUBCAFAE Cusco es de 26,2%; 46,4% y 34,1% respectivamente, por lo tanto, no es posible explicar dicha variación, porque se deben a otros factores donde no interviene la relación entre el riesgo crediticio y las dimensiones la resiliencia.

CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de la percepción del personal administrativo sobre la resiliencia y el riesgo crediticio en el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018; tuvo como objetivo determinar la influencia que tienen las variables antes mencionadas. Dicho estudio busca resaltar el valor en los préstamos financiero del personal administrativo como un recurso intangible del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación en el que se encuentran.

En esta sección interpretamos los datos obtenidos y analizados estadísticamente, en función a las hipótesis inferenciales y descriptivas enunciadas. Asimismo, se confrontan los hallazgos con los obtenidos por otros autores, estableciéndose semejanzas o diferencias.

La resiliencia es considerada como la capacidad que tiene el personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de recuperarse frente a la adversidad para alcanzar y proyectar el futuro. El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes con las que se relacionan. La resiliencia comprende las capacidades de resistencia absorbente, capacidad de adaptación y capacidad de transformación en los préstamos financieros del Sub CAFAE - Cusco.

Se investigó la determinación de la influencia de la resiliencia y el riesgo crediticio en el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el SubComité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Por ello se trabajó con un total de 84 trabajadores de personal administrativo del Sub CAFAE - Cusco, para conocer sobre la resiliencia, riesgo crediticio en el Sub CAFAE - Cusco, aplicándose un cuestionario para las tres variables de estudio.

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia de la resiliencia y el riesgo crediticio en el nivel de morosidad de los préstamos financieros en

el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, tal como se observa en la *Tabla N° 28*, realizamos un análisis de la regresión múltiple de Anova. A partir, de estas relaciones que se observa que el nivel morosidad, se ve influida positiva y significativamente con la resiliencia (0,334, con sig. 0,000), riesgo crediticio (0,117, con sig. 0,000), en consecuencia si existe influencia entre las variables de estudio y se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que esta influencia positiva entre la resiliencia y riesgo crediticio se da en las organizaciones. Con esto la hipótesis general presupone una influencia significativamente entre la resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad, encontrándose muy significativa, datos que nos indican que pese a estar relacionados se trata de dos variables diferentes y que requieren tratamiento diferenciado.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se aprecia los resultados de la prueba de Chi cuadrado, en la *Figura N° 22*, donde el valor estadístico del coeficiente es ($r^2 = 0,716$), lo que indica una relación positiva, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que si existe una relación significativa entre la resiliencia y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Se asemeja con la de Lara Rubio (2010), donde el objetivo de este trabajo de investigación es contextualizar con detalle el negocio de las micro finanzas, centrándonos fundamentalmente en los aspectos y características que definen la función social, económica y financiera del microcrédito, diferenciándolo del crédito convencional de la banca comercial, que consiste en facilitar el acceso a los servicios financieros de ahorro y crédito a las personas más desfavorecidas, es decir, a las personas de escasos recursos. Aguilar Andía y Camargo Cárdenas (2003), llegan a una conclusión importante, que los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. Fundamentalmente, es consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia y por carácter reflejo y su incidencia sobre las actividades y resultados. La resiliencia ayuda a enmarcar en el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección

Regional de Educación Cusco, haciendo esta, necesaria para el desarrollo de las actividades y obtención de resultados esperados en los usuarios.

Asimismo con relación a la hipótesis específica 2, se aprecia en la *Figura N° 23*, los resultados en cuanto a la relación de r Pearson, donde el valor estadístico del coeficiente es ($r^2 = 0,658$), lo que indica que existe una relación positiva, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que si existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Hay una similitud con la de Aguilar Andía y Camargo Cárdenas (2003), concluyó que: la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes. Luego del análisis concluyen mostrando diferencias estadísticamente significativas de riesgo crediticio y el nivel morosidad, los primeros incrementan el riesgo crediticio y también el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

También con relación a la hipótesis específica 3, se aprecia que los resultados de la prueba de estadístico de " r " Pearson, en la *Figura N° 24*, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r^2 = 0,815$) lo que indica que existe una relación positiva alta, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que si existe una relación significativa entre la resiliencia y el riesgo crediticio de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Se asemeja con la de Morales Guerra (2007), concluyó que en los últimos años el mercado de Crédito de Consumo en Guatemala, ha sido altamente competitivo, con una clara tendencia al descenso en los márgenes de intermediación, aunque también a un preocupante incremento de la cartera morosa. La resiliencia empresarial resulta importante destacar que la relación entre estas variables se fortalece en dos situaciones de adversidad que

reportan los propios del riesgo crediticio en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. Dato que confirma como la resiliencia se orienta hacia la actividad de riesgo crediticio en esta institución que realiza actividades financieras.

Asimismo con relación a la hipótesis específica 4, se aprecia entre los resultados de la prueba de estadístico de “r” Pearson, en la *Figura N° 25*, *Figura N° 26*, *Figura N° 27*, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r^2 = 0,514$, $r^2 = 0,301$, y $r^2 = 0,281$) lo que indica una correlación positiva, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que si existe una relación significativa entre las dimensiones de resiliencia (capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación) y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Se asemeja con la de Guzmán Delgado (2014), concluyó que el riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector. Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo, así como sancionatorio. Además considera que en caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o contagiar al sistema. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipada desde el control de las capacidades; este estudio confirma el rol de protector contra la adversidad de la resiliencia que requiere el personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, índices empíricos que confirman lo que la hipótesis suponía que la resiliencia y el nivel de morosidad se relacionan significativamente pero no de forma única, dejando entrever la presencia de otras variables, pendientes a investigar.

Además, con relación a la hipótesis específica 5, se aprecia entre los resultados de la prueba de estadístico de “r” Pearson, en la *Figura N° 28*, *Figura N° 29*, *Figura N° 30*, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r^2 = 0,022$, $r^2 = 0,549$, y $r^2 = 0,333$) lo

que indica una correlación positiva, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que existe una relación significativa entre las dimensiones del riesgo crediticio (las estrategias de gestión del riesgo crediticio, la política de crédito y la evaluación de créditos) y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Además Lara Rubio (2010), presentó: Las entidades encargadas de llevar a cabo la actividad de micro finanzas son las IMFs. Dichas entidades, surgieron como Organizaciones no Gubernamentales, actuando como instituciones financieras sin fines de lucro. Al evaluar los riesgos crediticios de la institución financiera encontrándose una mayor correlación entre algunos aspectos de la resiliencia con el riesgo crediticio que requieren el personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, índices empíricos que fortalecen, una ellas lleva al incremento de la otra y ambas se asocian positivamente con el nivel de morosidad. De esta forma se encuentra la veracidad de la hipótesis específica se relacionan significativamente pero no de forma única, dejando entrever la presencia de otras variables, pendientes a investigar.

Finalmente con relación a la hipótesis específica 6, se aprecia en la prueba estadístico de Chi cuadrado, en la *Figura N° 31*, *Figura N° 32*, *Figura N° 33* donde el valor del coeficiente de correlación es ($r^2 = 0,544$, $r^2 = 0,288$, y $r^2 = 0,434$,) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,001$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), asumiendo que si existe una relación significativa entre las dimensiones de resiliencia (la capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación) y el riesgo crediticio de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Se asemeja con la de Aguilar Andía y Camargo Cárdenas (2003), donde concluyo que la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativa de la entidad, su nivel de solvencia, la

diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos. Al evaluar las dimensiones de resiliencia de la institución financiera encontrándose una mayor correlación entre algunos aspectos de riesgo crediticio de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, índices empíricos que fortalecen, una ellas lleva al incremento de la otra y ambas se asocian positivamente con el nivel de riesgo crediticio. De esta forma se encuentra la veracidad de las hipótesis específicas que se relacionan significativamente pero no de forma única, dejando entrever la presencia de otras variables, pendientes a investigar.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje, para el desarrollo de nuevas tesis que ayuden al mundo de las Ciencias Administrativas.

CONCLUSIONES

Primera

Se ha encontrado que el modelo de regresión lineal múltiple presenta adecuadamente la predicción de los niveles de morosidad dado que se obtienen valores menores al nivel de significancia, es decir la resiliencia y el riesgo crediticio influye significativamente en el nivel de morosidad. Además, se aprecia que a medida que aumenta la primera, así lo hace la segunda; existe por tanto una relación lineal entre ambas. Con ello se confirma la hipótesis planteada.

Segunda

De acuerdo al análisis y según el análisis del personal administrativo, se concluye con la aplicación de relación de “r” Pearson es $r^2=0,716$ y $P = 0,000$, entonces si existe una relación significativa entre la resiliencia y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, siendo el factor determinante de la problemática analizada. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada.

Tercera

Según la prueba estadística de “r” Pearson, podemos establecer que si existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018, dado que el coeficiente es $r^2=0,658$ y $P = 0,000$, lo que indica que, el nivel de riesgo crediticio está relacionado con los componentes del nivel de morosidad como son: cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y la cartera pesada en la institución financiera. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada.

Cuarta

Se ha encontrado correlación significativa entre las dimensiones de resiliencia (capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación) y el nivel de

morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. Habiéndose encontrado que el coeficiente de relación entre la dimensión de capacidad de resistencia absorbente y el nivel de morosidad es de $r^2=0,514$ y $P = 0,000$, constituye una relación moderada considerando el tamaño de la muestra. Así mismo, se puede observar que la dimensión de capacidad de adaptación y el nivel de morosidad es de $r^2=0,301$ y $P = 0,000$, lo que constituye una asociación débil entre ambas variables por lo que, habría que evaluar la presencia de otras variables que estarían influyendo en el nivel morosidad; Por otro lado, la relación encontrada entre la dimensión de la capacidad de transformación y el nivel de morosidad es de $r^2=0,281$ y $P = 0,000$, que evidencia una asociación baja entre ambas variables y nos muestra que en las capacidades de transformación influyen otras variables que necesitan ser evaluadas. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada.

Quinta

En relación a las dimensiones del riesgo crediticio se puede observar que las estrategias de gestión del riesgo crediticio, la política de crédito y la evaluación de créditos presentan una relación directa con el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. En cuanto a la dimensión de estrategias de gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad es de $r^2=0,022$ y $P = 0,000$, constituye una relación débil entre ambas variables, por lo que hay otras variables que influyen en el análisis. De igual forma, se puede observar que la dimensión de políticas de crédito y el nivel de morosidad es de $r^2=0,549$ y $P = 0,000$, lo que constituye una relación moderada entre ambas variables; Por otro lado, la relación encontrada entre la dimensión de evaluación de crédito y el nivel de morosidad es de $r^2=0,333$ y $P = 0,000$, que evidencia una asociación baja entre ambas variables y nos muestra que hay otros factores influyen en la decisión y necesitan evaluarlas. Se concluye que estas dimensiones son factores importantes para el nivel de morosidad sobre todo en los préstamos financieros, y sobre todo en la institución, considerando la alta tasa de

restrictiva en el nivel de morosidad. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada.

Sexta

En relación a las dimensiones de resiliencia (la capacidad de resistencia absorbente, de adaptación y transformación) y el riesgo crediticio de los préstamos financieros en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018. Los resultados, correlaciones alcanzadas, nos indican que la relación entre la dimensión de capacidad de resistencia absorbente y el riesgo crediticio es de $r^2=0,544$ y $P = 0,000$, constituye una relación moderada considerando el estudio de las variables. Así mismo, se puede observar que la dimensión de capacidad de adaptación y el riesgo crediticio es de $r^2=0,288$ y $P = 0,000$, lo que constituye una asociación débil entre ambas variables por lo que necesitar evaluar otros factores. Por otro lado, la relación encontrada entre la dimensión de la capacidad de transformación y el riesgo crediticio es de $r^2=0,434$ y $P = 0,000$, que evidencia una asociación baja entre ambas variables y nos muestra que en las capacidades de transformación influyen otras variables. Así mismo, se confirma la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere la implementación de programas dirigidos al personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, con el propósito de mitigar la influencia de la resiliencia y el riesgo crediticio sobre el nivel de morosidad, vinculados a la gestión financiera.

Segunda

Se sugiere la planificación de talleres al personal administrativo de Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de las diversas áreas, unidades y la misma gerencia, para que el nivel de resiliencia se incremente y minimice el nivel de morosidad de los préstamos financieros de la institución.

Tercera

Se sugiere promover cursos de entrenamiento para el personal administrativo del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, con la finalidad de minimizar el riesgo crediticio y lograr la disminución de los índices de morosidad en la institución.

Cuarta

Se sugiere desarrollar el mayor número posible de investigaciones que aporten al tema de resiliencia, riesgo crediticio y el nivel morosidad, obteniendo datos empíricos que ayuden a desarrollar intervenciones pertinentes a los diferentes contextos económicos que se pueden encontrar en la realidad de las instituciones financieras o que realizan actividades financieras.

Quinta

Se sugiere implementar un conjunto de programas destinados a promover la mejor aplicación y utilización de estrategias del riesgo crediticio, orientados a lograr

lineamientos que sean utilizados con pensamiento crítico, imaginación propositiva y creativa y de esa forma, mejorar los servicios financieros en la institución.

Sexta

Se sugiere desarrollar e implementar programas de capacitación respecto a la utilización de técnicas, estrategias, métodos y programas de mejora continua, sin dejar de lado la sensibilización y la transferencia de conocimientos, ni la elaboración de propuestas concretas de intervención para disminuir el riesgo crediticio en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Andía, G., & Camargo Cárdenas, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú* [Informe Técnico Final]. <http://docplayer.es/3101897-Analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-imf-en-el-peru-informe-tecnico-final.html>
- Alonso C., J. C., & Berggrun P., L. (2008). *Introducción al Análisis de Riesgo Financiero*. Colección Discernir. Serie Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Icesi. <https://www.icesi.edu.co/editorial/introduccion-al-analisis-de-riesgo-financiero-edicion/>
- Barnett, C. K., & Pratt, M. G. (2000). From threat-rigidity to flexibility - Toward a learning model of autogenic crisis in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 13(1), 74-88. <https://doi.org/10.1108/09534810010310258>
- Béné, C. (2013). Towards a Quantifiable Measure of Resilience. *IDS Working Papers*, 2013(434), 1-27. <https://doi.org/10.1111/j.2040-0209.2013.00434.x>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Pearson Educación de México, SA de CV.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9.ª ed.). Prentice Hall. https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS-Chiavenato_9na_ed
- Cisneros Salas, D. (2006). *Gestión integral de riesgo* [Superintendencia de Banca, Seguros-Superintendente]. http://logician.us/cracker/1429723950_38eacd88ee/gestion_integral_de_riesgos-

dcisneros.pdf.

- Cruz Chiroque, V. M., Lescano Chávez, A. Y., & Pastor Pérez, R. (2013). *Estimación de solvencia financiera para evaluar el riesgo de quiebra de empresas peruanas* [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://renati.sunedu.gob.pe/xmlui/handle/sunedu/66976>
- Cyrulnik, B. (2013). *Los patitos feos: La resiliencia. Una infancia infeliz no determina la vida*. Debolsillo.
- Dahms, T. (2010). Resilience and Risk Management. *Australian Journal of Emergency Management, The*, 25(2), 21.
- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros* (3.^a ed.). Editorial Limusa.
- Díaz Quevedo, O. A. (2009). *Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano* [Tesis]. Banco Central de Bolivia. <https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/51/3.%20Determinantes%20del%20ratio%20de%20morosidad%20en%20el%20sistema%20financiero%20boliviano.pdf>.
- Federación Internacional de Sociedad de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. (2014). Marco de la Federación Internacional para el fomento de la resiliencia comunitaria. *International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies*. <https://media.ifrc.org/ifrc/document/marco-de-la-federacion-internacional-para-el-fomento-de-la-resiliencia-comunitaria/?lang=es>
- Folke, C. (2006). Resilience: The emergence of a perspective for social–ecological systems analyses. *Global Environmental Change*, 16(3), 253-267. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2006.04.002>
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera* (3.^a ed.). Pearson Educación.
- Grotberg, E. (1996). *Guía de promoción de la resiliencia en los niños para fortalecer el espíritu humano by Bernard van Leer Foundation—Issuu*. Fundación Bernard

Van

Leer.

https://issuu.com/bernardvanleerfoundation/docs/guia_de_promocion_de_la_resiliencia_en_los_ninos_p

Grotberg, E. H. (2003). *Nuevas tendencias en resiliencia. [New Tendencies in Resilience]*. In A. Melillo, & E. N. S. Ojeda (Eds.), *Resiliencia Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires Paidós. - References—Scientific Research Publishing [Has been cited by the following article]. [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1807121](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1807121)

Guzmán Delgado, M. C. (2014). *La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: Comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia*. Universidad Externado. <http://observatoriofinancieroymbursatil.externado.edu.co/la-administracion-del-riesgo-de-credito-en-los-establecimientos-de-credito-comparacion-critica-del-estandar-internacional-y-su-implementacion-en-colombia/>

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.). McGraw - Hill. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

Herrera Monterroso, H. E. (2012). *Resiliencia y competitividad empresarial—GestioPolis*. GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/resiliencia-y-competitividad-empresarial/>

Hollnagel, E., Woods, D., & Leveson, N. (2006). *Resilience Engineering: Concepts and Precepts*.

Infante-Espínola, F. (2008). La resiliencia como proceso: Una revisión de la literatura reciente. *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*, 2008, ISBN 978-950-12-4513-4, págs. 31-54, 31-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2979457>

Jeans, H. E. (2017). *Absorción, adaptación, transformación: Capacidades de*

resiliencia. El futuro es nuestro elección.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0S34mcrt4AJ:http://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620178/gd-resilience-capacities-absorb-adapt-transform-250117-es.pdf%3Fsequence%3D11%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Lam Rodríguez, L. (2017). *La resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas industriales manufactureras de Guayas-Ecuador* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6194>

Lara Rubio, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas* [Tesis doctoral, Universidad de Granada].
digibug.ugr.es/bitstream/10481/5648/1/18892656.pdf

Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, M. L. (2011). Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 21(3), 243-255.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2010.07.001>

Longstaff, P. (2005). *Security, Resilience, and Communication in Unpredictable Environments Such as Terrorism, Natural Disasters, and Complex Technology*. Harvard University Press.

Manciaux, M. (2001). *La résilience: Résister et se construire*. Ed. Médecine et hygiène.
<https://www.decitre.fr/livres/la-resilience-resister-et-se-construire-9782880491611.html>

Medina Salgado, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y estrategia*, 41, 29-39.

Miller, A., & Davidson-Hunt, I. (2013). Agency and Resilience: Teachings of Pikangikum First Nation Elders, Northwestern Ontario. *Ecology and Society*, 18.
<https://doi.org/10.5751/ES-05665-180309>

Mishkin, F. S. (2008). *Moneda, banca y mercado financieros*. Pearson.

- Morales Guerra, M. L. (2007). *La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria* [Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf.
- Murillo Torrecilla, A., & Huamán Hurtado, B. (2012). *Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010, Huaraz* [Tesis]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mávalo.
- OIT, O. I. del T.-C. I. de F. de la. (2014). *Guía sobre las normas internacionales del trabajo (2014)* [Libro]. http://www.ilo.org/global/standards/information-resources-and-publications/publications/WCMS_246945/lang--es/index.htm
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definición de resiliencia*. Definición de resiliencia. <https://definicion.de/resiliencia/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Perason Educación. https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_e_dici%C3%B3n_-Stephen_P._Robbins
- Rodríguez Piaggio, A. M. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogia*, 26(80), 291- 302.
- Rubio Nacarino, C. Y., & Salazar Blas, S. S. (2013). *Diagnóstico económico— Financiero para la gestión del riesgo de endeudamiento en la empresa Láctea S.A. de Trujillo 2011—2012* [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/147>
- Rudolph, J. W., & Repenning, N. P. (2002). Disaster Dynamics: Understanding the Role of Quantity in Organizational Collapse. *Administrative Science Quarterly*, 47(1), 1-30. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/3094889>
- Rutter, M. (1979). Protective factors in children's responses to stress and disadvantage. *Annals of the Academy of Medicine, Singapore*, 8(3), 324-338.
- Salvador, C. (2006). *Gestión avanzada de riesgos d crédito: Seminario para gerentes de riesgos de las entidades de microfinanzas Granada España*. Superintendencia de

- Bancos y Seguro Banco Interamericano de Desarrollo. <http://www.sbs.gob.pe/basilea.pdf>
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economics* (19.^a ed.). Tata McGraw- Hill Education.
- Sierra Bravo, R. (1998). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Paraninfo.
- Stiglitz, J. E. (2007). *El malestar en la globalización*. Punto de Lectura.
- Sutcliffe, K. M., & Vogus, T. J. (2003). Organizing for Resilience. En K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive Organizational Scholarship* (pp. 94-110). Berret-Kohler.
- Sutcliffe, K. M., & Vogus, T. J. (2007). The Safety Organizing Scale: Development and validation of a behavioral measure of safety culture in hospital nursing units. *Medical Care*, 45(1), 46-54.
<https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000244635.61178.7a>
- Triola, M. F. (2012). *Estadística* (9.^a ed.). Pearson Education.
- Uriarte Arciniega, J. de D. (2013). La perspectiva comunitaria de la resiliencia. *Psicología Política*, 47, 7-18.
- Vanistendael, S. (1994). La resiliencia: Un concepto largo tiempo ignorado. *BICE La Infancia en el mundo*, 5(3), 4-5.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Walker, B., Salt, D., & Reid, W. (2006). *Resilience Thinking: Sustaining Ecosystems and People in a Changing World* (Edición: F First Edition). Island Press.
- Woods, N. (2000). The Challenge of Good Governance for the IMF and the World Bank Themselves. *World Development*, 28(5), 823-841. [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(99\)00156-4](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(99)00156-4)