

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE CRÉDITOS MICRO EMPRESA EN LA CAJA
RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES,
OFICINA DESAGUADERO, 2014 - 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

GUILLERMO ELOY HUAQUISACA UCHARICO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
CRÉDITOS MICRO EMPRESA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
LOS ANDES, OFICINA DESAGUADERO, 2014 - 2015

TESIS PRESENTADA POR:

GUILLERMO ELOY HUAQUISACA UCHARICO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE :
Dr. TOMAS VELIZ QUISPE

PRIMER MIEMBRO :
Dr. NICOLÁS EDGAR ROQUE BARRIOS

SEGUNDO MIEMBRO :
M.Sc. MARCO FÉLIX ROMANÍ ALEJO

DIRECTOR DE TESIS :
M.Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRÍGUEZ HUAMANI

ASESOR DE TESIS :
Lic. VERÓNICA RAMOS CAMACHO

AREA: Finanzas

TEMA: Créditos Micro Empresa

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 05 DE ABRIL DEL 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, a mis padres: Sabina y Esteban, quienes invirtieron tiempo y esfuerzo económico, en mi proceso de formación.

Mi esposa y Karla Adriana hija mía, tú eres la luz de mis días, mi gran felicidad, mi mayor alegría. ¡Te amo! gracias por existir.

A mis hermanos Nelson Arturo, Judith, a quienes quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

- Gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.
- A la **Universidad Nacional del Altiplano**, la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a los docentes de la Escuela Profesional de Administración por compartir sus conocimientos sus sabios consejos. A la **Lic. Verónica Ramos Camacho** por su abnegada labor dedicada en la dirección de la presente investigación.
- A la institución que me cobijo durante ocho años: La Caja Rural De Ahorro y Crédito “Los Andes” S.A. alma mater en mi formación en micro finanzas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
 CAPÍTULO I 	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.2. ANTECEDENTES DELA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.3.1 Objetivo general	25
1.3.2 Objetivos específicos	26
 CAPÍTULO II 	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1.1. Microcréditos	27
2.1.2. Evaluación crediticia.....	35
2.1.3. Calidad de créditos	38
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	43
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.3.1. Hipótesis general	56
2.3.2. Hipótesis específicas	56
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	56
 CAPÍTULO III 	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	58

3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	61
3.4.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	61
3.5.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.6.	DESCRIPCIÓN DE LA CRAC LASA	63
3.7.	DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA ESPECIAL DESAGUADERO.....	73
3.7.1.	Descripción funcional	73
3.7.2.	Activos, pasivos y otros indicadores de gestión.....	74
3.7.3.	Promoción de créditos	75
3.7.4.	Aprobación y comité de créditos	76
3.7.5.	Seguimiento y supervisión	76
3.7.6.	Recuperación y comité de mora	77
3.8.	ÁREA DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	77

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA EN CRÉDITOS MICROEMPRESA CRAC LASA 2014-2015	81
4.1.1.	Las Variables Cualitativas en la evaluación de Créditos Microempresa	81
4.1.2.	Análisis de las Variables en la calidad y morosidad de Créditos Microempresa CRAC LASA 2015	87
4.2.	DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CUANTITATIVA EN CRÉDITOS MICROEMPRESA CRAC LASA 2014-2015	89
4.2.1.	Las Variables Cuantitativas en la evaluación de Créditos Microempresa.....	89

4.2.2.	Análisis de las Variable Cuantitativa en la calidad y morosidad de Créditos Microempresa CRAC LASA 2015	95
4.2.3.	Análisis de la clasificación crediticia del deudor en créditos microempresa crac lasa 2014-2015	96
4.3.	DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN CREDITICIA EN LA CRAC LASA 2015.....	102
4.3.1.	Propuesta lineamientos y metodología para la evaluación de créditos micro empresa crac lasa 2015	105
4.4.	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	123
	CONCLUSIONES	126
	RECOMENDACIONES.....	128
	BIBLIOGRAFÍA	129
	ANEXOS	133

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Identificación del deudor no minorista.	29
Figura 2: Organigrama Estructural de la Caja Los Andes.....	72
Figura 3: Organigrama Oficina Especial Desaguadero	73
Figura 4: Estructura de los créditos directos según tipo CRAC LASA 2014-2015	78
Figura 5: Flujo de Créditos Castigados Tipo de Crédito CRAC 2014-2015.....	79
Figura 6: Resultados del nivel de determinación de la evaluación cualitativa CRAC LASA Desaguadero – 2015	82
Figura 7: Resultados análisis del historial crediticio - CRAC LASA Desaguadero – 2015.....	83
Figura 8: Resultados factor, Consulta Central de riesgo externa – CRAC LASA Desaguadero – 2015.....	84
Figura 9: Resultados factor, visita a cliente. - CRAC LASA Desaguadero 2015.....	85
Figura 10: Resultados factor, referencias del cliente. - CRAC LASA Desaguadero – 2015.....	86
Figura 11: Análisis De la mora por variable. - CRAC LASA Desaguadero 2015.....	87
Figura 12: Análisis de los principales factores cualitativos, influyen en morosidad - CRAC LASA Desaguadero – 2015	88
Figura 13: Nivel de importancia, del análisis cuantitativo en la aprobación de microcréditos - CRAC LASA Desaguadero – 2015.....	90
Figura 14: Análisis del factor indicadores - CRAC LASA Desaguadero 2015	91
Figura 15: Análisis del factor destino de crédito - CRAC LASA Desaguadero 2015	92
Figura 16: Análisis del factor estimación del estado de Ganancias y Pérdidas CRAC LASA Desaguadero – 2015	93

Figura 17: Análisis del factor estimación del Balance General - CRAC LASA Desaguadero – 2015.....	94
Figura 18: Análisis de los principales factores cuantitativos, influyen en morosidad - CRAC LASA Desaguadero – 2015	96
Figura 19: Análisis de la estructura de créditos Microempresa y categoría de iesgo del deudor - CRAC LASA – 2014- 2015.....	97
Figura 20: Análisis de la estructura de créditos Microempresa y categoría de riesgo del deudor Desaguadero – 2014- 2015.	98
Figura 21: Resultados del conocimiento de la metodología de evaluación CRAC LASA Desaguadero – 2015	103
Figura 22: Determinación en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa.....	104
Figura 23: Capacitación en metodología de evaluación a créditos microempresa.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Personal de la Oficina Especial Desaguadero.....	74
Tabla 2: Principales Indicadores Oficina Especial Desaguadero.....	75
Tabla 3: Estructura de los créditos directos según tipo CRAC LAS 2014-2015.....	78
Tabla 4: Flujo de Créditos Castigados Tipo de Crédito CRAC LASA 2014-2015 ...	79
Tabla 5: Resultados del nivel de determinación de la evaluación cualitativa. CRAC LASA Desaguadero – 2015	81
Tabla 6: Priorización de factores que influyen en la evaluación cualitativa CRAC LASA Desaguadero– 2015	82
Tabla 7: Resultados análisis del historial crediticio - CRAC LASA Desaguadero– 2015.....	83
Tabla 8: Resultados del Factor, Consulta Central de riesgo externa - CRAC LASA Desaguadero– 2015	84
Tabla 9: Resultados del factor, Visita a cliente - CRAC LASA Desaguadero– 2015.....	85
Tabla 10: Resultados del factor, Referencias - CRAC LASA Desaguadero 2015	86
Tabla 11: Análisis De la mora por variable– CRAC LASA Desaguadero– 2015	87
Tabla 12: Análisis de factores cualitativos, influyen en morosidad CRAC LASA Desaguadero– 2015.....	88
Tabla 13: Nivel de importancia, del análisis cuantitativo en la aprobación de microcréditos - CRAC LASA Desaguadero– 2015	89
Tabla 14: Prioridad de factores que influyen en la evaluación cuantitativa - CRAC LASA Desaguadero– 2015	90
Tabla 15: Análisis del factor indicadores – CRAC LASA Desaguadero 2015.....	91

Tabla 16: Análisis del factor destino de crédito – CRAC LASA Desaguadero– 2015.....	92
Tabla 17: Análisis del factor estimación del estado de Ganancias y Pérdidas CRAC LASA Desaguadero– 2015	93
Tabla 18: Análisis del factor estimación del estado del balance general– CRAC LASA Desaguadero– 2015	94
Tabla 19: Análisis de los principales factores cuantitativos, influyen en morosidad– CRAC LASA Desaguadero– 2015	95
Tabla 20: Análisis de la estructura de Créditos Directos Microempresa y Categoría de Riesgo del Deudor CRAC LASA 2014-2015.....	97
Tabla 21: Análisis de la estructura de Créditos Microempresa y Categoría de Riesgo del Deudor Oficina Desaguadero.....	98
Tabla 22: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Normal CRAC LASA- Desaguadero	99
Tabla 23: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría CPP CRAC LASA- Desaguadero	100
Tabla 24: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Deficiente CRAC LASA- Desaguadero	100
Tabla 25: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Dudoso CRAC LASA- Desaguadero	101
Tabla 26: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Perdida CRAC LASA- Desaguadero	102
Tabla 27: Resultados del conocimiento de la metodología de evaluación CRAC LASA- Desaguadero	102

Tabla 28: Determinación en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa.....	103
Tabla 29: Capacitación en metodología de evaluación a créditos microempresa. CRAC LASA Desaguadero – 2015	104

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

BCRP	:	Banco Central de Reserva del Perú
Bs	:	Símbolo de Moneda Boliviana
CNM	:	Cartera No Minorista
CRAC LASA	:	Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A.
M.S.N.M.	:	Metros sobre el nivel del mar.
MYPES	:	Micro y Pequeñas Empresas
PAC	:	Peruvian Andes Corporation
POA	:	Plan operativo Anual
PPT	:	Formato de archivo de presentación utilizado por Microsoft PowerPoint
RCC	:	Reportes Crediticios Consolidados
RED UNICAJAS:		Constituida para brindar servicios compartidos entre las diversas Cajas que operan en el país en beneficio de sus clientes.
RENIEC	:	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SAT	:	Servicio de Administración Tributaria
SBS	:	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SUNARP	:	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
SUNAT	:	La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SUNAT	:	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación lleva por título “La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015”, tiene por objetivos específicos: Determinar la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente y su efecto en la calidad de créditos microempresa; por ultimo proponer lineamientos de evaluación crediticia para créditos microempresa. El Diseño metodológico utilizado es no experimental de tipo descriptivo - explicativo, método con el que se detalla el factor cualitativo y cuantitativo del cliente y se explica la evaluación crediticia, su influencia en la calidad de créditos microempresa; se utiliza la técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario, se hace uso del procesamiento y análisis la estadística descriptiva. Se llega a las siguientes conclusiones: Respecto a la evaluación cualitativa, visita del cliente en domicilio y negocio, toma de referencias; se hace de manera regular a escasa por los asesores de negocio, con la excusa de que se está otorgando montos mínimos. En cuanto a la evaluación cuantitativa, análisis y detalle del destino de crédito, análisis de los indicadores capacidad de pago, se hace de manera regular a escasa; También la sobre estimación del estado de ganancias y pérdidas, balance general, no se basa en documentación fuente, en su gran mayoría créditos agropecuarios, carecen de documentación fuente, como es: cuaderno de apuntes, guías, boletas, etc. Tanto la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, deterioran la calidad de microcréditos; Finalmente el 86% de los asesores conoce el proceso de evaluación crediticia, pero el 100% de los encuestados no puede encontrar en su manual, lineamientos claros y detallados, de evaluación para créditos microempresa.

Palabras clave: Evaluación, cualitativa, cuantitativa, calidad, microcréditos.

ABSTRACT

The present investigation entitled "The credit assessment and its impact on the quality of microenterprise loans in the Rural Savings and Credit Los Andes, Office Desaguadero, 2014-2015", has the following specific objectives: To determine the qualitative and quantitative of the client and its effect on the quality of microenterprise loans; Finally, propose credit evaluation guidelines for microenterprise loans. The methodological design used is non-experimental descriptive - explanatory, method that details the qualitative and quantitative factor of the client and explains the credit assessment, its influence on the quality of microenterprise loans; the survey technique is used, as an instrument the questionnaire, descriptive statistics is used for processing and analysis. The following conclusions are reached: Regarding the qualitative evaluation, client visit at home and business, taking references; it is done on a regular basis by the business advisors, with the excuse that it is granting minimum amounts. Regarding the quantitative evaluation, analysis and detail of the destination of the credit, analysis of the indicators, ability to pay, is done on a regular basis with little; Also the overestimation of the profit and loss, balance sheet, it is not based on source documents, mostly agricultural loans, lack of source documentation, as is: notebook, guides, tickets, etc. Both the qualitative and quantitative evaluation of the client, deteriorate the quality of microcredits; Finally, 86% of the advisors know the credit assessment process, but 100% of the respondents cannot find in their manual, clear and detailed guidelines for evaluation for microenterprise loans.

Keywords: Evaluation, qualitative, quantitative, quality, microcredits.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Señal de alerta. La tasa de morosidad en la cartera de préstamos de las cajas rurales superó el 7% al cierre de octubre 2013, consolidando la tendencia al alza que muestra este indicador durante el último año, según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], la mora de los créditos de estas entidades financieras avanzó a 7.08% en el décimo mes del 2013, con un incremento de 1.46 puntos porcentuales respecto a octubre del año previo. Ejecutivos del sistema financiero han alertado sobre problemas de sobreendeudamiento en algunos segmentos de clientes de las cajas, ante una agresiva competencia en el sector microfinanciero. Más, un menor crecimiento de la economía en el 2013 (que implicó menores ventas de las previstas por las Micro y Pequeñas Empresas [MYPES]), explican los expertos el incremento de la morosidad.

La importancia científica de la investigación tiene por objeto mitigar la morosidad a través de “La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero, durante los periodos 2014-2015” y proponer lineamientos de evaluación para créditos microempresa, El enunciado del problema de investigación se define en: ¿De qué manera la evaluación crediticia tiene un efecto en la calidad de créditos microempresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Desaguadero, durante los años 2014-2015? Siendo la hipótesis: La inadecuada evaluación crediticia demuestran que tienen un efecto alto y directo en la calidad de los créditos micro empresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero -2014-2015.

La estructura del presente trabajo consta de V capítulos: En el Capítulo I se refiere al planteamiento del problema, antecedentes y los objetivos de investigación la evaluación crediticia y calidad de cartera en los. En el Capítulo II se desarrolla el Marco Teórico y Conceptual que da consistencia teórica a la evaluación crediticia, y la calidad de cartera, así como se incluye también la hipótesis. En el Capítulo III, se establece la metodología de investigación descriptiva – explicativa, donde se ha considerado la población y muestra, y las técnicas de recolección de datos de la estadística descriptiva. En el Capítulo IV, se presenta las características del área o ámbito de investigación de la Oficina Especial Desaguadero. En el Capítulo V se sustenta los resultados obtenidos referentes a los objetivos de investigación, además se efectúa la contratación de las hipótesis y finalmente se tiene las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Qué duda cabe Perú, es conocido mundialmente por las microfinanzas tanto por volumen e innovación, “Seis años consecutivos ocupando el primer lugar del ranking del Microscopio Global, elaborado por Economist Intelligence Unit (EIU), como el país con el mejor entorno para los negocios para las microfinanzas a nivel mundial” (Portal de Micorfinanzas, 2014). Pero también la economía se ha desacelerado entre los periodos 2014 y 2015 poniendo fin de la bonanza económica, ha puesto a prueba el apetito de las instituciones financieras por el sistema de microfinanzas, La reducción de la demanda por préstamos de las pequeñas unidades económicas y la adopción de medidas para salvaguardar la calidad de la cartera, según el [BCRP] Banco Central de Reserva del Perú, se han desacelerado los créditos a las pequeñas y microempresas (pymes).

En el último quinquenio, el financiamiento a las pymes en el sistema financiero ha pasado de crecer a una tasa anual libre de variaciones del tipo de cambio, de 25% a

3%. Sin embargo, el descenso de estos préstamos ha sido menos marcado en las entidades especializadas en este segmento, como las cajas, las Edpymes y algunas financieras. Las colocaciones de estas, en dicho lapso, se han desacelerado de una tasa de crecimiento anual de 21% a 6%, mientras que en las no especializadas, dichos créditos se han desplomado de un 33% anual a un 4% anual. Así, dicha evolución ha sugerido la salida o expulsión de algunos jugadores de este negocio. “No hay suficiente mercado para todas las entidades financieras, esencialmente en las zonas urbanas y periurbanas, donde en su mayoría se han concentrado, afirma María Belén Effio, gerenta general de Microrate para Latinoamérica” Diario el Comercio (2015) agencias de riesgos precisan que la concentración de los créditos en las zonas urbanas y periurbanas “sobrecalentó” el sistema de microfinanzas peruano al generar una sobreoferta de créditos. Esta situación ocasionó una crisis de sobreendeudamiento en las pymes, que aunada a la desaceleración de la economía, redujeron el mercado.

Otra tendencia que viene con la desaceleración de las colocaciones, es la disminución de la rentabilidad del sistema microfinanciero, es otra tendencia de largo plazo, Durante los últimos 10 años, la rentabilidad ha delineado una trayectoria descendiente; prácticamente ha caído en 10 puntos porcentuales (de 31% a 21%) en el 2015, Varios factores han contribuido en este sentido. Además de la disminución del spread (Diferencia entre tasas activas y pasivas), los altos costos operativos. También destaca el deterioro de la cartera de créditos; hace una década los indicadores de morosidad en el sistema de microfinanzas estaban en promedio, por debajo del 4%; ahora están al rededor del 6% esta alza exige mayores provisiones y, por lo tanto menor nivel de utilidades.

Señal de alerta “La tasa de morosidad de la cartera de préstamos de las cajas rurales superó el 7% al cierre de octubre 2013, consolidando la tendencia al alza que

muestra este indicador durante el último año” Diario Gestion (2013) por datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la mora de los créditos de estas entidades financieras avanzó a 7.08% en el décimo mes del 2013, con un incremento de 1.46 puntos porcentuales respecto a octubre del año previo.

La Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, no ha sido ajena a estos problemas del sistema microfinanciero peruano; la desaceleración de las colocaciones. En el año 2014, la Caja los Andes de tenía una cartera total S/ 160,803.000.00; en el 2015 paso a S/ 152,449 .000.00, prácticamente decrecimiento de S/. -8,354.000.00, Respecto a las provisiones y gasto operativos estas se incrementaron, Las Utilidades de modo similar disminuyeron en el año 2014 se tuvo una utilidad de S/. 4, 044,419.03, el 2015 se cerró con un utilidad de S/. 1, 237,733.83, por ende se dejó de ganar S/. -2, 806,685.20, lo que trajo consigo la remoción del gerente de negocios y posteriormente del gerente general. Finalmente respecto a la mora o calidad de cartera esta se deterioró en comparación a los dos periodos, en el 2014 se tenía un indicador de mora del 5.27% en el año 2015 se cerró con una mora del 6.72%, con un incremento del +1.45%.

Sin embargo, no se dice nada sobre Bolivia, Según datos de la “Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), la mora del sistema microfinanciero Boliviano asociado a la red, había registrado una tasa de 1% al 31 de diciembre de 2013 y de 1,02% a enero de 2014, esto se debe a las buenas prácticas y sobre todo a adecuada metodología de evaluación crediticia” (ASFI Bolivia, 2015).

¿Es hora de que las instituciones microfinancieras revisen sus lineamientos y metodología de evaluación crediticia, redefiniendo sus lineamientos, procesos, productos y servicios en función a la coyuntura del mercado? ¿Por qué no aplicar las fórmulas y métodos de éxito de otras industrias? No olvidemos que a una mejor calidad de evaluación

crediticia, se reeditúa en una baja morosidad y esto impacta en utilidades para las empresas.

Los buenos tiempos han quedado atrás. Aquellas épocas de cuándo se podía crecer geométricamente superiores al del resto de segmentos de mercado son experiencias del pasado. La competencia ha saturado los mercados, los ha hecho más riesgosos y menos rentables y la labor de las instituciones microfinancieras exige ahora nuevos retos que implican cambiar las formas y métodos de evaluación crediticia: ¿quién dará el primer paso?

A partir de los enunciados señalados se formula el problema materia de la investigación:

Problema general

¿De qué manera la evaluación crediticia, tiene un efecto en la calidad de créditos micro empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, durante los años 2014-2015?

Problemas específicos

- ¿De qué forma influye la evaluación cualitativa, en el proceso de otorgamiento y calidad de los créditos microempresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero?
- ¿En qué medida la evaluación cuantitativa, tienen un efecto en la calidad de créditos micro empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero?

- ¿Se tendrá lineamientos de metodología, de evaluación clara, en proceso de otorgamiento créditos micro empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero?

1.2. ANTECEDENTES DELA INVESTIGACIÓN

Consideraremos que es necesario citar antecedentes, de nivel internacional, nacional y regional, sobre micro créditos, porque las microfinanzas en general están en auge, no solo en nuestro país, sino a nivel internacional:

Trabajos de Investigación Internacionales

Ramos (2014) en su Tesis Titulada: “Las Tecnologías Crediticias Con Efectos Financieros Sobre La Mora en el Mercado Microcrediticio Boliviano Periodo 1995–2012”. Donde se versa sobre tipos de Tecnologías Crediticias describiendo hasta 04 tipos de tecnología crediticia: Grupos solidarios, Créditos individuales, Asociativos y Bancos comunales; llegando a una de las siguiente conclusiones, Inicialmente en la década de los años ochenta, las tecnologías micro financieras de los grupos solidarios, ha dado respuesta a la incursión de los capitales para el financiamiento a pequeñas unidades productivas, pero su auge se vio opacado por el crecimiento de la cartera en mora, lo que implica que esta metodología no está dando respuesta al retorno eficiente de los activos de riesgo. Consiguientemente, las instituciones que se encontraban en algún momento de su etapa de operación y en la aplicación de esta tecnología, como son los grupos solidarios, empezaron a sustituir por otras tecnologías entre ellas en crédito individual.

Ichuta (2014) en su memoria laboral “crisis de crecimiento de la cartera de créditos, caso banco FIE S.A. El alto” Respecto a su conclusión en el punto 3.1.1. Composición de la Cartera por Monto: A) Por un lado se debe tener, operadores especializados en la administración de micro crédito (oficiales micro-crédito), y por otro

lado oficiales de crédito pyme (Pequeña y Mediana Empresa). B) Micro-Crédito comprende Activos Productivos de la Actividad hasta los 450,000 Bs y Ventas Anuales hasta 750,000 Bs. C) Pyme comprende Activos Productivos de la Actividad Mayor a 450,000 Bs o Ventas Anuales Mayores a 750,000 Bs. En cuanto a la verificación domiciliaria, actividad y laboral por varios niveles de aprobación de acuerdo a monto de cartera y nivel de endeudamiento recomienda esquema de participación: Primero, El oficial de crédito es el primer filtro de verificación y constatación física del domicilio y actividad en un crédito. Segundo, El Supervisor Comercial es el segundo filtro de verificación y constatación física del domicilio y actividad en un crédito. Tercero El Jefe de Agencia es el tercer filtro de verificación y constatación física del domicilio y actividad en un crédito Cuarto El Subgerente Regional Comercial es un cuarto filtro de verificación y constatación física del domicilio y actividad en un crédito. Otro aporte importante es en el punto 3.1.2. Administración de cartera por número de operaciones y clientes.

Optimizar la administración del número de operaciones y clientes por parte de oficiales de crédito, en un promedio de 350 a 400 clientes por oficial; un número superior genera una baja calidad de administración, evaluación, y seguimiento a la cartera de créditos. Se incrementó el número de oficiales de crédito nuevos en las agencias de la Regional El Alto para generar nueva cartera de clientes y absorber a su vez el rebalse de clientes deficientemente atendidos por oficiales de crédito antiguos. Se disminuyó el número de colocaciones óptimas por mes a 30 colocaciones y no así a 35 que fue el parámetro que se aplicaba desde un principio. Lo que se prima ahora es la calidad de las colaciones y no la cantidad de operaciones o crecimiento de clientes que pueda generar un oficial de crédito.

Trabajo de Investigación Nacional

Pacheco y Valencia (2016) en su tesis titulada “Evaluación Crediticia y Su Incidencia Moratoria En La Agencia Portal Espinar De La Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco Periodo 2013” en el capítulo V Discusión, 5.1 evaluación de créditos 5.1.2 evaluación crediticia respecto a los factores financieros en la caja municipal de ahorro y crédito cusco agencia portal espinar – periodo 2013. Dice: que respecto a realizar análisis comparativos de la situación financiera del cliente encontramos que los resultados no son del todo absolutos pues casi la mitad de analistas manifiesta que solo a veces realiza este tipo de análisis en los clientes concluimos pues que dicho factor muestra una debilidad latente en la evaluación crediticia. Luego en el punto 5.1.4 Evaluación crediticia respecto a los Factores Humanos, a) Primero se concluye que en base a la estadística los analistas indican que si se cumple con el reglamento de créditos y que si se evalúan los años de experiencia del cliente; sin embargo nuevamente observamos que más relegados están los juicios respecto a la moral del cliente respecto a las visitas in situ y a la reputación del cliente mediante referencias. b) A pesar que en el reglamento de créditos se indica primero que deben existir un mínimo de referencias personales para el otorgamiento de créditos dichas referencias no son tomadas en cuenta realmente para la evaluación y que segundo las visitas in situ a pesar de también estar establecidas en las políticas pues incluso se exigen fotografías de las visitas no considera un aspecto importante en la evaluación crediticia para los analistas de crédito.

Trabajos de Investigación Regional

Panca (2014) en su tesis titulada “Determinantes de la Morosidad en los Créditos Microempresas de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias de Juliaca- 2012” concluye que: en función a los factores cualitativa y cuantitativa de morosidad de los

créditos microempresa de las instituciones microfinancieras por el método Logit-Probit, con 81% de probabilidad de aceptar la validez del modelo. Los datos sugieren para esta muestra específica, que los factores cualitativos tiene mayor influencia en el nivel de morosidad (Prob.Mora = 53%), mientras que los factores cuantitativos tiene menor influencia en el nivel de morosidad (Prob.Mora = 31%). Los resultados muestran que los factores cualitativos Destino del Crédito y el Numero de Entidades aumentan el nivel de morosidad, es decir, la probabilidad de que sea moroso aumenta en 73.77% y 55.26% respectivamente; mientras que los factores cualitativos Experiencia Crediticia y Estabilidad Domiciliaria disminuyen el nivel de morosidad, es decir, la probabilidad de que sea moroso disminuye en 21.96% y 11.19% respectivamente. También los resultados muestran que los factores cuantitativos Endeudamiento sobre Activo, Endeudamiento sobre Patrimonio y Patrimonio aumentan el nivel de morosidad, es decir, la probabilidad de que sea moroso aumenta en 2.6%, 22.55% y 0.002% respectivamente; mientras que los factores cuantitativos Utilidad Neta y Rentabilidad disminuyen el nivel de morosidad, es decir, la probabilidad de que sea moroso disminuye en 0.08% y 2.78% respectivamente.

Tito (2014) en su tesis Titulada “Determinantes Socioeconómicos de la Morosidad en Entidades Micro Financieras: Caso de las Agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa – Puno 2014” Indica que: Los determinantes sociales que tienen dependencia en la condición de morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol en la Caja Arequipa son la ocupación ($20.847 > 9.49$), el nivel de instrucción ($19.407 > 9.49$) y la carga familiar ($12.662 > 12.59$). Los determinantes económicos con mayor significación e influencia en la morosidad son la experiencia crediticia ($20.375a > 12.59$), la experiencia en la actividad ($14.414a > 12.59$) y la condición económica declarada ($7.573a > 5.99$) de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa que se

encuentran en condición de moroso en la ciudad de Puno. Existen determinantes socioeconómicos que no se consideran relevantes y de influencia en la práctica de la morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol de la Caja Arequipa tales como el sexo ($0.724 < 5.99$), la orientación religiosa ($7.852 < 15.51$), condición social ($5.159 < 9.49$) y el motivo del crédito ($6.561a < 9.49$).

Huanuco (2015) en su informe de experiencia profesional “Análisis del Sistema de Créditos de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2015 -2013” Se llegó a las siguientes conclusiones: Asesor de negocios de Mibanco Banco de la Microempresa, da importancia al Análisis Financiero (construcción de Estados de Pérdidas y Ganancias, Balance general, ratios financieros, flujos de caja, simulador de inversión); y la toma de decisiones para poder asumir el riesgo al momento de otorgar un crédito. Otro de los aspectos importantes a considerar para poder minimizar el riesgo crediticio, después de realizar un análisis integral de la evaluación cualitativa y cuantitativa de un crédito, es realizar un adecuado análisis del destino de crédito, ya que un cliente puede calificar en cuanto a sus referencias, comportamiento y capacidad de pago; pero si este invierte el crédito en un destino distinto al original propuesto por el analista, y desvía el dinero del crédito, para invertir en un nuevo negocio, en el cual no cuenta con experiencia o terceriza el crédito, definitivamente este aspecto cualitativo representa un alto riesgo desde el otorgamiento hasta la recuperación total del crédito.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Analizar de qué manera la evaluación crediticia, producen un efecto en la calidad de créditos microempresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015.

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1. Determinar la evaluación cualitativa en el otorgamiento de créditos, y su influencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero.

Objetivo específico 2. Analizar la evaluación cuantitativa y su efecto en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero.

Objetivo específico 3. Proponer lineamientos y metodología de evaluación crediticia, para la evaluación de créditos microempresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Microcréditos

Microcréditos.- son pequeños préstamos realizados a personas de bajos recursos, incluyendo microempresas de subsistencia o el denominado auto empleados, aquellos que normalmente no son sujetos de crédito para el sector financiero tradicional; para nuestro estudio se consideran los créditos MES.

Muhammad Yunus, padre del Microcrédito para los pobres.- En 1976, (Muhammad, 1999) “Yunus realizó un estudio a 42 personas de la aldea que presentaban condiciones de suma pobreza, pero con iniciativa emprendedora, y obtuvo que la suma total de la deuda de estas personas era de US\$ 27, y se preguntaba” (p.8). ¿Por qué ninguna entidad privada o la banca le prestaban a estas personas para capital de trabajo?, siendo un mercado cautivo.

El profesor Yunus (1979) prestando dinero propio a los aldeanos, encontró que el dinero prestado le fue devuelto sin solicitar ninguna garantía previa, de allí surgió la idea de crear un Banco para los pobres. En el libro El Banquero de los pobres, Yunus explica cómo surgió la idea de un banco para los pobres, Su primer caso fue el de una señora con muchos hijos, la cual le mostró que construía sillas de Bambú, demostrando que trabajaba fuertemente pero su condición seguía siendo de miseria, dado que los recursos económicos con los que fabricaba la sillas eran muy costosos, el interés alcanzaba un 10% diario, por tal razón le quedaba muy poco dinero al finalizar el día.

Apertura oficial de los créditos microempresa en el Perú.- con la expedición, en agosto de 1997, de la Resolución SBS N° 572-97 sobre evaluación y clasificación del deudor. La norma añadió una nueva categoría de créditos explícitamente para microfinanzas, llamada “préstamos a microempresas,” a la que se refiere por su acrónimo MES. “Esta resolución abriría las puertas a una importante ampliación del crédito para las pequeñas y microempresas mediante la definición de la población elegible para préstamos MES como personas o empresas con activos productivos no mayores a US\$20,000” (Conger, Inga, & Webb, 2009, p.66). (Sin contar propiedades inmuebles) y un endeudamiento máximo en el sistema financiero de US\$20,000.

Clasificación Crediticia Del Deudor.- de acuerdo a la Resolución S.B.S. N° 11356 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2008, p.10), se puede clasificar en:

Deudores No Minoristas.- Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.

Otra manera fácil de identificar al deudor no minorista es, consultar la central de riesgo externa, a través del documento o Nombre / razón social, tenemos los registros de endeudamiento de los seis últimos meses donde validamos si el endeudamiento supera los 300 Mil Soles, de ser así, el cliente debe ser tratado como Cartera No minorista [CNM]. Observemos el ejemplo: Fecha de consulta Nov 2016.

	1 Set 2016	2 Ago 2016	3 Jul 2016
Nro. Entidades	4	4	4
Deuda directa	682,744	715,120	741,602
Vigente	682,744	715,120	741,602
TOTAL DEUDA	682,744	715,120	741,602
	4 Jun 2016	5 May 2016	6 Abr 2016
Nro. Entidades	4	4	4
Deuda directa	760,640	787,766	801,163
Vigente	760,640	787,766	801,163
TOTAL DEUDA	760,640	787,766	801,163

Información correspondiente a los seis últimos meses

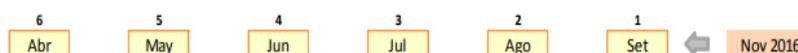


Figura 1: Identificación del deudor no minorista.

FUENTE: Tomado del Ejemplo de identificación del deudor “Empresa Mibanco, El Banco de la Microempresa S. A, MAN-RIE-022 Mibanco, Banco de la Microempresa S. A. (2016) p. 15 -16.

Deudores Minoristas.- Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.

Tipos de Créditos.- “La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos (Resolución del Superintendente de Banca, Seguros y AFP N° 11356, 2008, p.11)”

- Créditos Corporativos
- Créditos a Grandes Empresas
- Créditos a Medianas Empresas
- Créditos a Pequeñas Empresas
- Créditos a Micro Empresas
- Créditos de Consumo Revolvente
- Créditos de Consumo No-Revolvente
- Créditos Hipotecarios para Vivienda

Créditos Corporativos.- Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

Créditos a Grandes Empresas.- Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

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

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos

de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

Créditos a Medianas Empresas.- Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

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

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

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

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

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

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

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

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

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

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecario para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes).y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

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

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

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados [RCC] remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

2.1.2. Evaluación crediticia

Según Meza (2004) “evaluar, es señalar, estimar apreciar, calcular el valor de algo también el crédito es la cantidad de dinero o cosa equivalente que alguien debe a una persona o entidad y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar” (p.12).

Entonces entendemos como Evaluación de Créditos al procedimiento mediante el cual un especialista financiero recolecta información respecto al cliente solicitante y de acuerdo a la teoría financiera o al reglamento de créditos vigente en la entidad donde trabaje determinara si corresponde el otorgamiento o no del producto solicitado, el crédito.

La evaluación del riesgo crediticio y la capacidad de pago del deudor es una labor permanente y es aplicado desde el otorgamiento de créditos hasta su cancelación, sean estos créditos en condición de normal, vencido, judicial, castigado o refinanciado. Todo cliente presentara la información requerida que permitirá conocer el perfil de riesgo en este sentido se analizara los documentos pertinentes.

Criterios De Evaluación.- de acuerdo a la Resolución (Resolución del Superintendente de Banca, Seguros y AFP N° 11356, 2008, p. 14) fija criterios de evaluación, para otorgar créditos.

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

Evaluación cualitativa

El análisis cualitativo del cliente según Lozano (2011) “Previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma

que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia” (p.8). No olvidemos que “si un cliente puede pagar pero no quiere pagar, no paga”.

Las formas tradicionales de análisis del carácter del cliente incluyen la revisión de los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios en las Centrales de Riesgo externas, en los archivos negativos internos, así como las referencias personales de terceros, entre otras, con el fin de verificar y evaluar su calidad moral.

Para la Financiera Edyficar S.A (2014) evaluación cualitativa es, “la evaluación de los aspectos cualitativos del solicitante del crédito considerando que la unidad familiar y el negocio no son excluyentes. Cada uno de los aspectos a considerar tendrá un determinado puntaje de acuerdo a la ponderación por riesgo que se le ha asignado” (p.3). Este análisis consiste en: Revisión en Central de Riesgos interna y externa, Visita al cliente, revisión obligatoria de los documentos de la persona, domicilio y negocio, referencias personales y comerciales del solicitante.

Evaluación cuantitativa

Es el análisis cuantitativo nos dice que Lozano (2011) “se hace para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de microfinanzas” (p. 10).

Las Principales Herramientas de evaluación serán:

- Balance General
- Estados de Ganancias y Pérdidas
- Análisis horizontal y vertical

De modo similar para Financiera Edyficar S.A (2014) La evaluación cuantitativa del crédito consiste en, “la evaluación cuantitativa proporcionará información sobre la situación financiera y económica en la que se encuentra la unidad productiva. Los resultados que se obtengan tendrán asignados un determinado puntaje” (p.4).

Los principales aspectos a evaluar son los siguientes: Destino del préstamo, Estado de Ganancias y Pérdidas, Flujo de Caja, Balance General.

2.1.3. Calidad de créditos

Teoría de la Calidad de Cartera de Créditos

Como ha sido señalado por Aguilar, Camargo & Morales, (2004) no existe unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) toma estos indicadores que son: cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Indicadores de la calidad de cartera crediticia

Cartera atrasada o morosa.- está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$CA = \frac{C.vencida + C.judicial}{ColocacionesBrutas}$$

Cartera de alto riesgo.- es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

$$CAR = \frac{C.vencida + C.judicial + C.refinanciados}{ColocacionesBrutas}$$

Cartera pesada.- que presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

$$CP = \frac{Deficiente + Dudoso + Pérdida}{ColocacionesBrutas}$$

Categorías de Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera de Créditos.- la “Resolución del Superintendente de Banca, Seguros y AFP (Nº 11356, 2008)”. Clasifica y categoriza al deudor en:

Categorías de Clasificación Crediticia.- El deudor será clasificada de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas

Categoría Normal (0) El deudor

- a) Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y,
- b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- Es altamente competitivo en su actividad.

Categoría Con Problemas Potenciales (1).- El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e

intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros.

- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

Categoría Deficiente (2).- El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.
- b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

Categoría Dudoso (3).- El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,
- b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Categoría Pérdida (4).- El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa.
- b) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera de Créditos a Pequeñas Empresas, a Microempresas, de Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

Categoría Normal (0).- Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales (1).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Categoría Deficiente (2).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Dudoso (3).- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Pérdida (4).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

Clasificación Crediticia del Deudor de la Cartera de Créditos Hipotecarios Para Vivienda

Categoría Normal (0).- Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales (1).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Deficiente (2).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Dudoso (3).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

Categoría Pérdida (4).- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Activo corriente

Es aquel que se puede convertirse en efectivo a corto plazo, generalmente menor a un año. Está formado por dinero, cuentas por cobrar, mercaderías en el corto plazo.

Calidad de cartera

Es la cartera atrasada. Incluye dos índices cuantitativos: cartera en riesgo, que determina el monto de cartera vencida más allá de 30 días y política de sanciones/anulaciones.

Capacidad de pago

Se define como la capacidad o posibilidad que tendrá el cliente para responder a la cuota mensual definida en las condiciones del crédito.

Central de riesgo

Es un registro o una base de datos que mantiene información sobre los consumidores, incluyendo datos demográficos, pautas de pagos de distintos tipos de obligación de crédito y registro de deudas incobrables.

Capital de trabajo

Se refiere al capital necesario o líquido que deben disponer para operar el negocio para un ciclo productivo y asegurar su comercialización, depende de las características del producto o servicio. Así como las distintas fuentes de materias primas e insumos.

Crédito

En toda operación económica en la que exista una promesa de pago a cambio de algún bien, servicio o dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor significa un riesgo y adopta formas diversas de garantías.

Créditos directos

Representan los financiamientos que bajo cualquier modalidad se otorgue a los clientes, originando a cargo de estos 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.

Créditos indirectos o créditos contingentes

Representa los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y líneas de crédito no utilizadas, otorgadas por las empresas del sistema financiero.

Créditos revolventes

Son aquellos créditos en los que permite que el saldo fluctúe en funciones a las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuentas corrientes, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

Créditos no revolventes

Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor

Créditos atrasados

Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.

Créditos directos

Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más créditos atrasados.

Créditos en cobranza judicial

Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Créditos refinanciados

Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos vencidos

En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, 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.

Costos financieros

Los costos financieros son las retribuciones que se deben pagar como consecuencia de la necesidad de contar con fondos para mantener en el tiempo activos que permitan el funcionamiento operativo de la compañía.

Costo del crédito

El costo crediticio está conformado por la tasa de interés compensatorio y moratorio en su caso, y por los costos de comisiones, portes, seguros, gastos administrativos y otros; adecuándose a lo establecido por el Banco Central de Reserva, la Superintendencia de Banca y Seguros y normas legales vigentes. Los tarifarios de las

tasas de interés y costos serán aprobados por Directorio, a propuesta de la Gerencia General.

Deudor minorista

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de (revolventes y no revolventes), a microempresas a pequeñas empresas o hipotecaria para vivienda.

Deudor no minorista

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos a grandes empresas o a medianas empresas.

Diversificación geográfica

En este tipo de operación, lo que se busca es llegar a un mercado geográfico, donde la compañía adquiriente no posee operaciones.

Empresa

Organización dedicada al desarrollo de alguna actividad económica, ya sea de producción de bienes, prestación de servicios, o la comercialización de bienes.

Expediente del cliente

Es el folder único que se abre a todos los clientes de crédito de la Caja los andes al momento de su ingreso. Contiene los documentos sustentatorios del crédito.

Endeudamiento total de la empresa

Suma de los créditos directos más la exposición equivalente al riesgo crediticio de los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa.

Garantía

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

Garantías personales

Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados, lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como deudor solidario. Se trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales basadas en activos tangibles e intangibles.

Las garantías personales representan la obligación que contrae una persona natural o jurídica de respaldar el pago de una obligación crediticia.

Garantías reales

Son aquellas que se constituyen cuando en deudor, o una tercera persona, compromete un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída. Entre las garantías reales usadas en la caja los andes, tenemos:

- a. **Hipoteca.-** Se constituye por escritura pública debiendo esta ser inscrita en registros públicos, afectando un bien inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero.
- b. **Garantía Mobiliaria.-** Se constituye por escritura pública la misma que debe estar inscrita en registros públicos afectando un bien mueble en garantía del

cumplimiento de cualquier obligación. Puede darse con o sin desposesión del bien mueble.

Gastos de administración

Gastos en que incurre la empresa para la administración del negocio y no directamente relacionados con el giro del mismo. Es la suma de los gastos de personal, de directorio, por servicios recibidos de terceros y los impuestos y contribuciones.

Gastos de operación

Gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa y no referidos al giro del negocio. Están compuestas por los gastos de administración más las depreciaciones y amortizaciones.

Historial crediticio

El historial de crédito de una persona es un registro de todos los créditos aceptados ya sea pagado oportunamente o con retraso en su cumplimiento. El historial de crédito es un instrumento en la toma de decisión de la entidad financiera para el otorgamiento del crédito y se encuentra en la Central de Riesgo.

Ingresos totales

Considera los ingresos relacionados con el giro del negocio así como el resultado producto de ingresos percibidos y gastos incurridos por ajustes y actividades complementarias no corrientes desarrolladas por las empresas. Es la suma de los ingresos financieros, de los ingresos por servicios financieros, del saldo positivo de los ingresos netos por recuperación de créditos, de los ingresos extraordinarios netos y de los ingresos de ejercicios anteriores netos.

Instituciones Microfinancieras

Las instituciones que se dedican a actividades de servicios de microfinanzas.

Intermediación Financiera

Actividad que realizan las empresas del sistema financiero

Margen de solvencia

El respaldo marginal que deben poseer las empresas de seguros, para hacer frente a posibles situaciones de siniestralidad futura técnicamente no previstas y que se determina en función de parámetros establecidos por la Superintendencia.

Microempresa

Actividad económica en la que el propietario arriesga sus propios recursos para generar un ingreso, pueden tener hasta un límite de 10 empleados.

Microcréditos

Son pequeños préstamos realizados a personas de bajos recursos, incluyendo microempresas de subsistencia o los denominados autos empleados, aquellos que normalmente no son sujetos de crédito para el sector financiero tradicional; para nuestro estudio se consideran los créditos MES.

Microfinanzas

Alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente independientes. Los servicios financieros incluyen ahorros y créditos, aunque en algunos casos también se tiene la provisión de seguros (Ledgerwood, 1999).

Micro y pequeña empresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial.

Persona jurídica

Son todas aquellas personas que se rigen por leyes especiales. Estas personas reciben créditos como empresa, asociaciones, comunidades campesinas y otros. Los créditos que reciben son de responsabilidad individual sino es de responsabilidad de la agrupación que conforman.

Operaciones financieras

Son aquéllas autorizadas a las empresas conforme a las normas de la Sección Segunda de la presente ley, ya sea que se traten de operaciones pasivas, activas; servicios o inversiones.

Parientes

Los comprendidos hasta el segundo grado de consanguinidad y el primero de afinidad.

Patrimonio contable

Recursos propios de las empresas, constituidos por la diferencia entre el activo y el pasivo. Comprende la inversión de los accionistas o asociados, el capital adicional (proveniente de donaciones y primas de emisión) así como las reservas, el capital en trámite, los resultados acumulados y el resultado neto del ejercicio, netos de las pérdidas, si las hubieren. No incluye el capital suscrito mientras no haya sido integrado al capital.

Patrimonio efectivo

Es el importe extra-contable que resulta de sumar o de restar del patrimonio contable, el importe de los diversos conceptos a que se refiere la presente ley.

Persona natural

Es aquella persona que tiene el goce de todos sus derechos civiles, y por tanto responsable de todos los compromisos que adquiere.

Provisiones de crédito

Es reserva que se constituye de manera preventiva para créditos directos e indirectos de los cuales se han identificado un riesgo, de acuerdo a las normas de la SBS.

Provisión genérica y específica

Las provisiones genéricas son aquellas que constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente al riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados con categoría normal. Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría normal.

Riesgo económico y financiero

Al respecto se le puede definir como la volatilidad de los flujos financieros no esperados. Por lo general deriva del valor de los activos y pasivos de una empresa.

Riesgo crediticio

El riesgo de que el deudor o la contra-parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato.

Riesgo de mercado

Riesgo de tener pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, derivadas de movimientos en los precios de mercado. Se incluye a los riesgos pertenecientes a los instrumentos relacionados con tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, “commodities”, y otros.

Riesgo único

Conforman un riesgo único o común cuando dos o más personas naturales o jurídicas están relacionadas de modo que:

- Una de ellas ejerce control directo o indirecto sobre otra.
- Están inter relacionadas hasta el punto que si una de ellas tiene problemas financieros es probable que las otras también.
- Cuando una misma garantía respalda obligaciones de dos o más personas o exista cesión de garantías entre ellas.
- Entre una persona y una jurídica cuando la primera sea director, gerente, asesor o principal funcionario de la segunda o haya ejercido cualquiera de estos cargos en alguna oportunidad durante los últimos doce (12) meses.
- Tienen dependencia comercial directa que no pueda ser sustituida a corto plazo.

- Presunción de que los créditos que se otorgan a una se usaran para beneficio de la otra.
- Presunciones fundadas de que un grupo de personas conforman una unidad de intereses económicos.

Servicio financiero

Servicio financiero significa cualquier servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros comprenden todos los servicios bancarios, todos los servicios de seguros y relacionados con seguros y demás servicios financieros, así como todos los servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera.

Sistema financiero

El conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse.

Sistema de seguros

Las empresas de seguros y de reaseguros que debidamente autorizadas operan en el país, distinguiéndose a las que operan en riesgos generales y las dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias y los intermediarios y auxiliares de seguros.

Superintendencia

La Superintendencia de Banca y Seguros.

Sujeto de crédito

Son todas las personas naturales y jurídicas que realicen actividades empresariales y/o personales lícitas.

Tasa de interés activa

Es el precio que cobra una persona o institución por el dinero que presta. Aquellas tasas que las instituciones financieras de acuerdo con las condiciones de mercado como son las disposiciones relativas al banco central de reserva del Perú y otros, cobran por los distintos tipos de crédito a los usuarios de los mismos.

Tasa de interés pasiva

Tasa de interés interbancaria que una entidad financiera tendrá que pagar por el servicio de intereses de un determinado préstamo o depósito del público.

Trabajadores

Los Gerentes, incluido el Gerente General, los funcionarios y los demás servidores de una empresa en relación de dependencia.

Unidad familia empresa

Las microempresas se caracterizan por presentar una estrecha vinculación entre el negocio y la familia. Esta vinculación no permite una separación clara de las actividades empresariales del ambiente familiar por esta razón es necesario realizar el análisis de la empresa dentro del contexto en que se desenvuelve la unidad familiar.

La unidad familiar la constituyen todos aquellos miembros de la familia, que participan en el negocio o que aportan económicamente al mismo: el titular, su cónyuge y todos los hijos o familiares directos.

Consistente en la captación de fondos bajo cualquier modalidad, y su colocación mediante la realización de cualquiera de las operaciones permitidas en la Ley.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general

La inadecuada evaluación crediticia, demuestran que tienen un efecto alto y directo en la calidad de los créditos microempresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014-2015.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.- La inadecuada evaluación cualitativa, Influye totalmente en la calidad de los créditos micro empresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014-2015.

Hipótesis específica 2.- La incorrecta evaluación cuantitativa, tienen un impacto directo en la calidad de los créditos micro empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014- 2015.

Hipótesis específica 3.- No hay lineamientos claros y metodología de evaluación crediticia, para la evaluación de créditos microempresa. En la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES

Variable independiente:

Evaluación crediticia

Indicadores

1.1.1.- Revisión de las centrales de Riesgo.

1.1.2.-Visita al cliente.

1.1.3.- Actualización documentación de domicilio y negocio.

1.1.3.-Referencias personales y comerciales del cliente.

1.2.1.-Destino del préstamo.

1.2.2.- Estado de ganancias y pérdidas.

1.2.3.- Balance General.

Variable Dependiente

Calidad de créditos microempresa

Indicadores

2.1.1.- Créditos en calificación Normal.

2.1.2.- Créditos en calificación CPP.

2.2.1.- Créditos en calificación Deficiente.

2.2.2.- Créditos en calificación Dudoso.

2.2.3.- Créditos en calificación Perdida.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizar en el presente trabajo de Investigación, es de diseño no experimental. Pues el primer requisito para ser catalogado como diseño experimental “es la manipulación intencional de una o más variables independientes” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado y Baptista, 2006, p. 161). En el presente trabajo de investigación, no se manipula ni se tiene control sobre ninguna de las variables en estudio.

Más bien es un diseño de investigación con alcance descriptivo, que consiste en describir, fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es; detallar como son las evaluaciones crediticias en la CRAC LASA; luego buscamos especificar las características la variable cualitativa y cuantitativa.

Método deductivo: Sobre el método deductivo nos dice (Palomino, 2003) “es el razonamiento que avanza de lo general a lo particular y permite extender el conocimiento que se tiene de una determinada clase” (p. 47); Parte de lo general a lo particular del quehacer científico de acciones, principios y postulados se obtienen derivaciones de aplicación práctica.

Este método servirá de apoyo para deducir la información, sobre evaluación crediticia, diversos trabajos y normativas de entidades financieras, versan sobre evaluación crediticia, de la forma como se están evaluando los créditos, hay demasiada literatura práctica, nosotros sistematizando la información que se va a obtener en el desarrollo del presente trabajo de investigación, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito

Los Andes S. A. [CRAC LASA] desaguadero; pretendemos ampliar un pocos más de conocimiento sobre evaluación crediticia.

Tipo de investigación

Método descriptivo- explicativo

Según Sampieri, Fernandez y Baptista (2006) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de la relación entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales” (p.108).

Por lo que en el presente trabajo describiré todo el conjunto de hechos relacionados con la evaluación crediticia e identificar factores, características, políticas y acciones que contribuyan a explicar los procesos de la evaluación crediticia que es elaborado por el Asesor de Negocios en la Oficina Especial Desaguadero y su efecto en la calidad de créditos microempresa.

Método descriptivo - Correlacional: El propósito del método descriptivo correlacional es conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

También en el presente trabajo se analizara la relación entre dos variables, variable evaluación crediticia y calidad de créditos microempresa.

Método analítico: Consiste en observar, describir, enumerar partes, ordenar y clasificar el proceso del proceso crediticio, Este análisis sistemático comprende también en políticas y acciones para Evaluar y otorgar los microcréditos En la CRAC LASA Desaguadero, y aportar al proceso de evaluación crediticia para créditos microempresa.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población para el presente trabajo de investigación, está representado por todos los trabajadores de la oficina Desaguadero, al cierre del 2015, cuenta con 13 personas, luego delimitaremos la población a solo 07 son Asesores de Negocios, a quienes se les toma entrevistas y encuestas.

Luego están los clientes más sus expedientes de crédito, la Oficina Especial Desaguadero, en el periodo 2015 término con 1,523 clientes, por ende la misma cantidad de carpetas de créditos vigentes, lo cual será muestra población total.

De modo similar delimitaremos la población, solo a créditos microempresa, o menores a S/. 20,000.00, luego categorizaremos y daremos una clasificación crediticia en cinco grupos: Categoría Normal, Categoría con Problemas Potenciales, Categoría Deficiente, Categoría Dudoso, Categoría Pérdida.

Muestra

La muestra está constituida por 7 asesores de negocios; se eligió el tipo de muestreo no probabilístico y por conveniencia en vista del acceso de información, escaso tiempo ocupacional de trabajadores de la CRAC LASA DESAGUADERO.

En cuanto a los expedientes y clientes por categorías de calificación; se eligió el tipo de muestreo no probabilístico censal y por conveniencia en vista del acceso de información a la CRAC LASA DESAGUADERO. 20 expedientes por categoría de calificación, enfocado en factores cualitativos y cuantitativos.

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación se usó las siguientes técnicas:

Encuesta

Se aplicó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario estructurado, aplicado a los asesores de negocios de la CRAC LASA Desaguadero.

Análisis documental

Constituye los diferentes tipos de documentos e información utilizada para la presente investigación, se tomó en cuenta los siguientes documentos:

- Carpetas de Créditos, de créditos microempresa.
- Manual de políticas y procedimientos crediticios
- Series Estadísticas de la SBS
- Textos y otros

3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se utiliza la estadística descriptiva la que ha permitido clasificar y tabular los datos, para ello se hace uso de frecuencias y porcentajes, que explican en su procesamiento y análisis de datos.

3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN

La Organización objeto de estudio del presente trabajo de investigación es la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. Puno se encuentra al sur del Perú en la meseta del Collao, a orillas del Lago Titicaca. La Oficina Especial de Desaguadero es una de sus

sucursales de la CRAC LASA, Desaguadero es uno de los 7 distritos que conforman la provincia de Chucuito, ubicada en el Departamento de Puno en el sudeste Perú. El mismo que cuenta con las siguientes características:

- a) Superficie: 130 Km².
- b) Altitud: 3,832 m.s.n.m.
- c) Conformada por Comunidades: Lupaca, Carancas, Huallatiri, Ccollana, Collpacotaña, Santa Cruz de Ayrihuas, Santa Cruz de Cumi

Zona sur : Distrito de Kelluyo

Zona Norte : Distrito de Zepita.

- d) Población total: 12,423 Hab.
- e) Tasa de analfabetismo: 92 %
- f) Red vial: Puno – Desaguadero, 148 KM de carretera asfaltada.

La Región de Puno es rica en restos arqueológicas y monumentos históricos, allí confluyeron tres culturas: La quechua, aimara y posteriormente la Española, dando origen a la mestizaje que se manifiesta en sus expresiones artísticas, culturales y sobre su inigualable folklore. El lago Titicaca es uno de sus más grandes atractivos turísticos e importantes en el mundo.

Desaguadero es un conjunto urbano binacional ubicado en la naciente del río Desaguadero entre Bolivia y Perú. En el lado boliviano la ciudad de Desaguadero se encuentra dentro jurisdicción de la Provincia de Ingavi en el Departamento de La Paz, mientras que en el lado peruano la ciudad de Desaguadero es un importante distrito de la Provincia de Chucuito en el Departamento de Puno. Ambos lados se encuentran unidos

por el puente binacional tendido entre dos puestos fronterizos. Por su situación es un activo centro de intercambio comercial legal, aunque también de contrabando.

3.6. DESCRIPCIÓN DE LA CRAC LASA

La Caja Rural de Ahorro y Crédito “Los Andes” S.A. es una institución orientada a la intermediación de las microfinanzas y es una de las entidades más jóvenes del Sistema de Cajas Rurales. “Fue constituida el 10 de setiembre de 1996 y obtuvo su autorización de funcionamiento el 19 de noviembre de 1997, mediante resolución SBS N° 816-97 para servir a la Región de Puno y el sur del Perú” (Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A., 2009. P.16-17). Desde entonces y remontando serias dificultades que enfrentó en sus primeros años de existencia, se ha ido constituyendo y consolidando como una entidad confiable y rentable al servicio del conjunto de sus clientes, e integrándose como una alternativa de apoyo al desarrollo empresarial y social de la región del Altiplano.

Su sede se encuentra ubicada en el Jr. Junín N° 129 de la ciudad de Puno, en la cual realiza todas las actividades de una entidad microfinanciera moderna, cumpliendo con las exigencias de la Superintendencia de Banca y Seguros. Tiene oficinas especiales en casi todo el territorio nacional.

La Caja Los Andes realiza operaciones con autonomía económica, financiera y administrativa, teniendo como sustento legal la Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702. Es integrante de la RED UNICAJAS constituida para brindar servicios compartidos entre las diversas Cajas que operan en el país en beneficio de sus clientes.

Antecedentes históricos

A fines de 1998, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP observó una serie de incumplimientos en el capital suscrito e intervino a la Caja. Ello motivó que a inicios de 1999, se produjera el ingreso de un nuevo grupo de accionistas, destacando el ingreso de la Asociación Rasuhuilca, con cerca de 25% del accionariado. Posteriormente, en marzo de 1999, en Junta General de Accionistas se acordó cambiar la razón social a “Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.”

Hasta el año 2001, la Caja se enfocó en el otorgamiento de créditos al sector rural por montos relativamente elevados, como apoyo a la actividad agropecuaria por ser la principal actividad económica en el ámbito local de sus operaciones. En el año 2001, la Caja consciente de los riesgos que implicaba la concentración de su cartera, sumado a los diversos problemas que afrontaba el sector, reflejados en los indicadores de morosidad y de pérdidas acumuladas, elaboró diversas medidas estratégicas con la finalidad de reducir la concentración de su cartera y el riesgo de la misma. Una de las medidas adoptadas, involucró el enfoque hacia créditos de bajos montos en la zona urbana y rural, atomizando las colocaciones. Se cambió la estructura organizacional y se implementaron nuevos controles apoyados en un nuevo sistema informático. Los cambios implementados lograron traducirse en mejores resultados.

A partir de este proceso, la Caja fue convirtiéndose en una entidad confiable y rentable, caracterizada por su sostenido crecimiento, integrándose como una alternativa de apoyo para el desarrollo empresarial y social de la región altiplánica del país.

Ello se ha visto consolidado a partir del año 2010, “con el ingreso de un nuevo accionista mayoritario, Peruvian Andes Corporation [“PAC”], el cual aporta la experiencia de los socios para perfeccionar modelo de negocio de microfinanzas de la

Caja” (Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S. A., 2014), implantando mejores controles de gestión, además de fortalecer el patrimonio, que a su vez respalda los planes estratégicos a mediano y largo plazo de la institución.

Base legal

La Caja Los Andes, se rige por los siguientes dispositivos:

- Ley N° 26702, “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de banca y seguros”
- Ley N° 28677, Ley de la Garantía Mobiliaria.
- Ley N° 27287, Nueva Ley de Títulos Y Valores.
- Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- Ley N° 29888, Ley Que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor y la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros sobre transparencia de la información y modificaciones contractuales.
- Resolución SBS N° 11356 – 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de las Provisiones.
- Resolución SBS N° 14353 – 2009, modificatoria a la resolución SBS N° 11356 – 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

- Resolución SBS N° 8181 – 2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contrataciones con los usuarios del sistema financiero.
- Resolución SBS N° 685 – 2007, Reglamento del Título de Crédito Hipotecario Negociable.
- Resolución SBS N°041 – 2005, Reglamento para la administración del Riesgo Cambiario Crediticio.
- Resolución SBS N° 0445 – 2000 Normas especiales sobre vinculación y grupo económico.
- Resolución SBS N° 6941 – 2008, Reglamento de Administración de sobreendeudamiento de deudores minorista.

Organización de la caja rural de ahorro y crédito los andes.

Visión

Visión de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes:

“Ser el Banco Rural líder del Perú”.

Misión

Misión de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes es:

“Somos el socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias Rurales del Perú”

Valores

1. **Integridad.**-Entendemos que la integridad es tanto qué hacer como quién se debe ser, por eso actuamos conforme a las normas éticas y sociales, siendo honestos,

respetando la confidencialidad de la información a todo nivel, comunicando nuestras intenciones, ideas y sentimientos de forma abierta, clara, transparente y directa, cumpliendo siempre nuestros compromisos y promesas.

2. **Respeto.**-Entendemos que el respeto se acoge a la verdad, exige un trato amable, reconoce las virtudes de los demás y acepta el derecho a ser diferente, por eso nos respetamos a nosotros mismos y a los demás como base de una sana convivencia laboral.
3. **Compromiso.** Hacemos las cosas con verdadero amor y entrega, ponemos todo en cada minuto dedicado a lo que hacemos dando lo mejor de nosotros.
4. **Atención al Socio.** Nuestros clientes son nuestra razón de ser, los escuchamos, los respetamos y entendemos; por ello les brindamos soluciones integrales acorde a sus necesidades, convirtiéndonos en los socios estratégicos que necesitan.
5. **Transparencia.** Tenemos una disposición efectiva a explicar y mostrar nuestras acciones; de tal manera que generen confianza con nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.
6. **Responsabilidad.**Somos conscientes acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos y dejamos de hacer sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso, llevamos a cabo todas nuestras tareas con diligencia, seriedad y prudencia.

Finalidad

Fue constituida para brindar soluciones financieras a la región de Puno y Sur del Perú. Desde entonces y con algunas dificultades al inicio, se ha ido constituyendo y consolidando como una entidad confiable y rentable orientando esfuerzos al conjunto de sus clientes.

La Caja Rural Los Andes es una institución micro financiera regulada que intermedia recursos financieros a emprendedores rurales en las regiones andinas de Perú.

Objetivos institucionales

Las Cajas Rurales fueron creadas por el Decreto Ley N° 25612; con la finalidad de realizar intermediación financiera, en apoyo a la actividad económica que se desarrolla en el ámbito rural. El objetivo principal de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los “Andes” S.A., es captar recursos del público (Ahorro, depósitos, etc.) en general y ofrecer los servicios de intermediación financiera en beneficio de las personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades económicas productivas; preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

El objeto de la sociedad es dedicarse a la realización de las actividades de intermediación financiera permitidas por ley y especialmente efectuar las operaciones siguientes:

- Recibir depósitos a plazo y de ahorro así como en custodia.
- Otorgar créditos directos con o sin garantía.
- Otorgar avales fianzas y otras garantías inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero.
- Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que contemplen en el convenio respectivo.
- Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio, provenientes de transacciones comerciales.

- Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas.
- Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior así como efectuar depósitos en unos y otros
- Aceptar letras de cambio a plazo originadas en transacciones comerciales.
- Operar en moneda extranjera.
- Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos.
- Adquirir bienes inmuebles, mobiliario y equipo.
- Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales.
- Actuar como fiduciarios en fideicomisos.
- Todas las demás operaciones que por estimarlas compatibles con los objetivos que señala la Ley N° 26702, en sus artículos 221° y 285° siempre y cuando sean autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Para realizar sus fines la Caja Rural puede celebrar todo tipo de contratos y pactos, con las restricciones que las leyes nacionales señalan.

Estructura orgánica, organigrama estructural y relación orgánica

La CAJA “LOS ANDES” S.A., cuenta con los Órganos siguientes:

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Junta General de Accionistas.

ALTA DIRECCIÓN.

Directorio.

Gerencia General.

ÓRGANO CONSULTIVO.

Comité de Auditoría.

Comité de Riesgos.

Comité de Gerencia.

Comité de Créditos.

Comité de Morosidad.

Comité de Venta de Bienes Adjudicados.

ÓRGANO DE CONTROL

Unidad de Auditoría Interna.

ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO

Área de Riesgos.

Área de Asesoría Legal.

Área de Planeamiento y Desarrollo.

Área de Marketing.

ÓRGANOS DE LÍNEA.

Gerencia de Operaciones y Finanzas.

Área de Promoción y Ventas.

Área de Registro y Archivo de Créditos.

Área de Operaciones y Tesorería.

Gerencia de Administración.

Área de Contabilidad.

Área de Recursos Humanos y Logística.

Área de Tecnología de la Información.

Gerencia de Créditos.

Área de Evaluación y Supervisión de Créditos.

Área de Créditos.

Área Recuperación de Créditos.

ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

Oficinas y Agencias.

Aprobado en Sesión de Directorio N° 198-2012
Acuerdo N°1899 de Fecha 27.12.2012

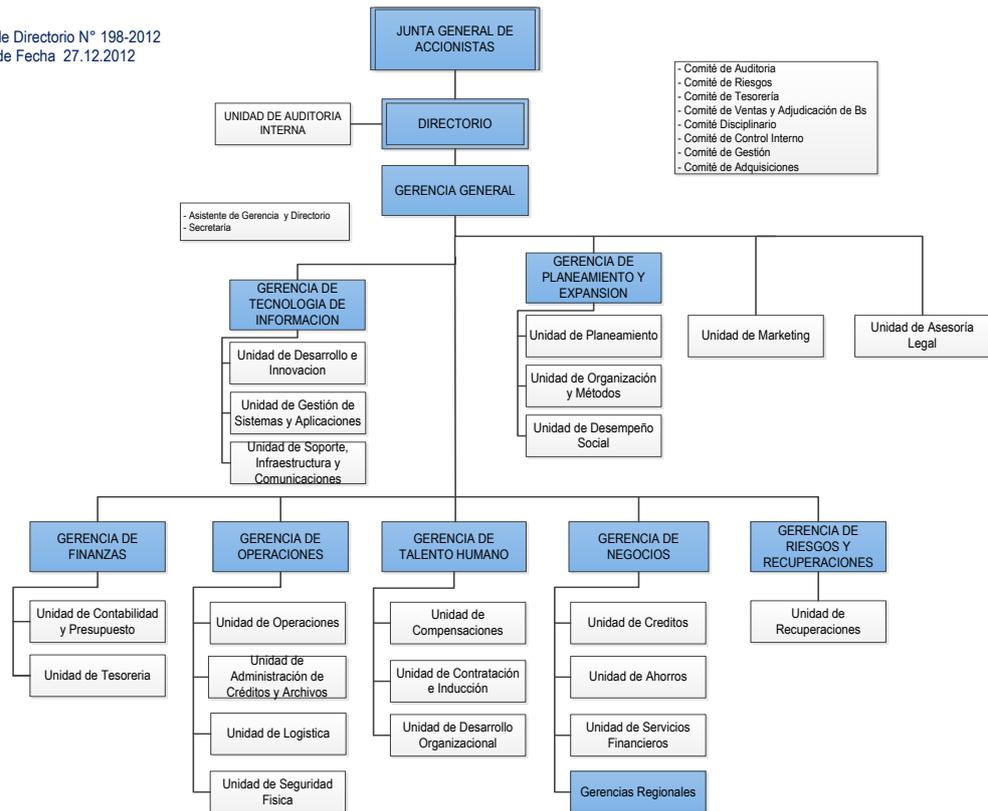


Figura 2: Organigrama Estructural de la Caja Los Andes

FUENTE: Tomado del plan estratégico 2013-2015 PPT Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S. A (2013) (P.80).

Relación orgánica

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas, es el Órgano Supremo de Gobierno de la sociedad y está constituida por los accionistas debidamente convocados, y con el quórum correspondiente. La Junta General puede ser obligatoria anual y otras juntas.

Directorio

El Directorio, es el Órgano de Dirección de la CAJA “LOS ANDES” S.A. Tiene plena representación y poderes, aprueba las Políticas y es responsable, conjuntamente con la Gerencia General de la gestión y el control económico, financiero y administrativo de la sociedad de modo que se oriente al logro de su objetivo social.

Gerencia General

La Gerencia General es el Órgano responsable de la Gestión económica, financiera y administrativa de la CAJA “LOS ANDES” S.A. y ejecuta las disposiciones y acuerdos del Directorio y de la Junta General. Ejerce la representación Legal de la institución de acuerdo con la Ley General, el Estatuto Social y las atribuciones que acuerde otorgarle el Directorio o la Junta General de Accionistas. El cargo de Gerente General es compatible con el de Director, denominándose en este caso Director Gerente.

3.7. DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA ESPECIAL DESAGUADERO.

3.7.1. Descripción funcional

La oficina Especial Desaguadero pertenece a la gerencia de regional Puno Sur, que orgánicamente depende a la Gerencia de Negocios, bajo la supervisión del Gerente regional Puno Sur y Gerente de operaciones.

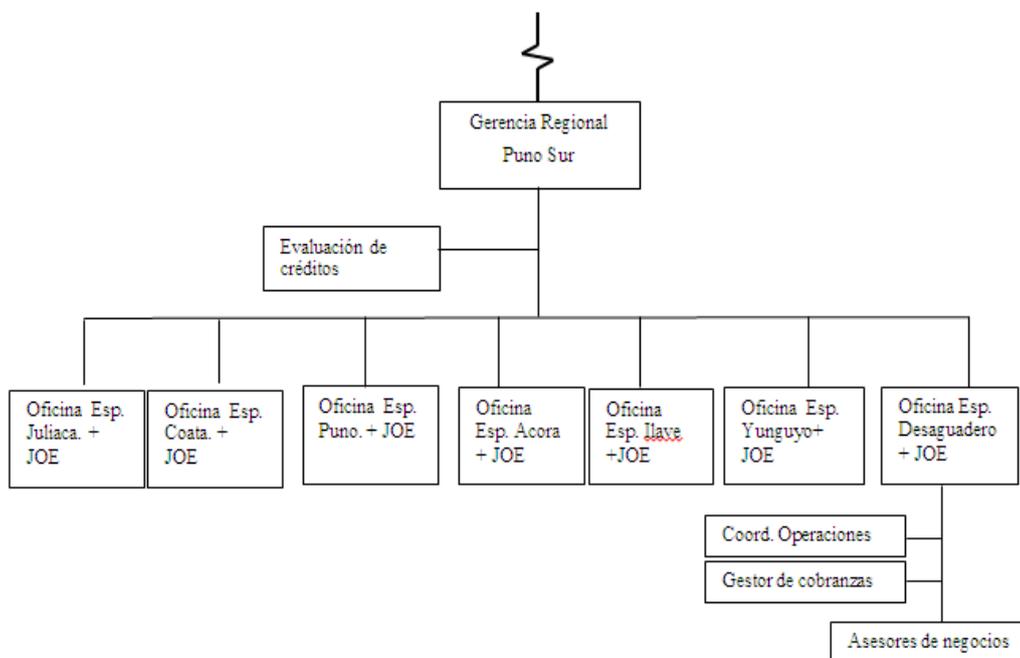


Figura 3: Organigrama Oficina Especial Desaguadero

FUENTE: Tomado del modelo de negocio para expansión PPT 2012. Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A (2012) (p.6)

3.7.2. Activos, pasivos y otros indicadores de gestión

En cuanto a activos, la oficina Especial Desaguadero, gestiona una cartera de créditos, en su mayoría créditos mes, pymes, agropecuarios, créditos de consumo, contra depósito, convenio entre otros. También gestiona pasivos, capta ahorros del público en general, como cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, y ahorro mujer rural. Sus principales indicadores de gestión son:

- Saldo cartera.
- Numero clientes.
- Índice de Mora.

Personal, En cuanto a personal cuenta con el siguiente personal:

Tabla 1: Personal de la Oficina Especial Desaguadero

Jefe de Oficina Especial	1
Asesores de Negocios	7
Promotor de créditos	1
Coordinador de Operaciones	1
Plataforma	1
Recibidor de Pagador	1
Gestor de Cobranza	1
TOTAL	13

FUENTE: Tomado de; Análisis del POA para el 2015 Gerencia de Planeamiento, Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A. (2014) (p.25).

Tabla 2: Principales Indicadores Oficina Especial Desaguadero.

	2014	2015
Monto	4,379,778.00	5,037,000.00
Nro. Clientes	1354	1523
Monto en Mora	380,339.00	297,000.00
% Mora	8.68%	5.71%

FUENTE: Tomado de; Ana lisis del resultados por Oficina, Gerencia de Finanza, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015) (p.16).

3.7.3. Promoción de créditos

La Oficina Especial Desaguadero, programa y participa en actividades de promoción y captación de clientes, Con el apoyo del Andy Móvil, en las ferias de: Los días viernes feria comercial local de desaguadero, Los días sábados, feria comercial en el distrito de Mazo Cruz, Los días Martes, Feria ganadera de Yorohocco. Distrito de Huacullani., Los días miércoles, Feria ganadera de Huapaca San Miguel; Los días Feria, Feria ganadera de Zepita.

También trabaja la agenda comercial con Asesores de Negocio y promotores de la Oficina Especial Desaguadero, data generada por inteligencia comercial. El trabajo consistía básicamente en generar cartas de invitación a clientes (Previamente segmentados como AAA, AA, A, B, C) activos, inactivos y nuevos, cada asesor de negocios tiene su base de clientes en el app andes suite, primeramente el asesor de negocios debe imprimir la carta, para luego, llevar al cliente esta carta de invitación, finalmente el resultado de esta actividad se debe registrar en la agenda comercial del app andes suite.

Sorteos por campaña con el área de marketing, por ejemplo en el año 2012 se realizó en la ciudad de Desaguadero, el sorteo de la gran campaña agropecuaria

noviembre 2012. Donde por primera y única vez se llegó a los clientes más antiguos, sorteando ganados mejorados para el sector agropecuario.

3.7.4. Aprobación y comité de créditos

Por el nivel de autonomía, para aprobar montos, la Oficina Especial desaguadero está clasificado como Oficina nivel B, y el Jefe de Oficina aprueba montos hasta:

- Clientes nuevos hasta S/. 10,000.00
- Clientes Recurrentes hasta S/. 15,000.00

La Oficina Desaguadero sesiona diariamente en dos (02) horarios el comité de créditos, en las mañanas a partir de las 8:30 a.m. hasta 10:00 a.m., y por las tardes a partir de las 4:00 p.m. hasta 5:00 p.m. Cada sesión dio lugar a generar un acta en el cual contemplarán los créditos aprobados como los rechazados.

3.7.5. Seguimiento y supervisión

En las actividades de seguimiento y supervisión de créditos, el Jefe de Oficina Especial, debe hacer seguimiento y supervisión a las actividades realizadas por los asesores de negocios, ya que es el único responsable directo de las actividades y cumplimiento de metas del Asesor de Negocios.

Visitas pre desembolso y post desembolso, el jefe de oficina desaguadero debe visitar clientes, antes de que el crédito sea desembolsado (20 expedientes) y posterior al desembolso (20 expedientes desembolsados). Es actividades de seguimiento es las visitas.

Otra de las actividades de seguimiento, es que se haga seguimiento. A créditos mayores a S/. 10,000.00 cuyo destino de crédito es inversión en activo, el asesor de negocios debe adjuntar dicha ficha de seguimiento firmado por el cliente, posterior al

desembolso, como evidencia de que no haya desviación en el destino de crédito, propuesto inicialmente.

3.7.6. Recuperación y comité de mora

En cuanto a las actividades de recuperación, la Oficina Desaguadero se planifica, organiza 03 tipos de acciones de cobranza.

Cobranza individual.- es cuando cada asesor de negocios hace las gestiones de cobranza individualmente, haciendo las visitas a los domicilios de los clientes.

Cobranza grupal.- u operativo de cobranza, es cuando un grupo de asesores, más Jefe de Oficina, y gestor de recuperaciones, hacen visitas a los domicilio de los clientes en mora. En la oficina desaguadero se ejecuta constantemente operativo de mora para clientes muy reacios al pago.

Cobranza judicial.- Es cuando él representate de la Caja los Andes, demanda al cliente moroso, ante el poder judicial por el incumplimiento de pagos, pactados en el contrato de crédito.

En cuanto al comité de Mora se realiza de acuerdo a la evolución de la morosidad, en la frecuencia de semanal en las veces que requiera la Oficina o prioridades que considere la Gerencia de negocios. Mínimamente se debe llevar a cabo 01 Comité de Mora por mes en cada oficina (principal y especial).

3.8. ÁREA DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla en el Área de Negocios, y solo en 01 Oficina Especial, Desaguadero, que pertenece a la gerencia regional Puno sur.

Así como para el presente trabajo de investigación, solo se toma en cuenta, la gestión de la cartera de productos activos, no tomamos en cuenta la gestión de productos pasivos.

Tabla 3: Estructura de los créditos directos según tipo CRAC LASA 2014-2015.

Al 31 de Diciembre 2014- 2015						
TIPO DE CREDITO	2014			2015		
	SOLES	%	MORA	SOLES	%	MORA
créditos corporativos	-	-	-	-	-	-
créditos a grandes empresas	-	-	-	-	-	-
créditos a pequeñas empresas	272.55	0.17	-	757.10	0.50	-
créditos pequeñas empresas	32,059.57	19.94	6.47	33,974.53	22.29	11.48
créditos a microempresas	109,004.74	67.79	4.73	102,263.87	67.08	5.24
créditos de consumo	19,465.99	12.11	6.33	15,453.35	10.14	6.34
crédito hipotecario para vivienda	-	-	-	-	-	-
TOTAL	160,803	100	5.27	152,449	100	6.72

FUENTE: Tomado de; Análisis del POA para el 2015 Gerencia de Planeamiento, Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A. (2014) (p.55)

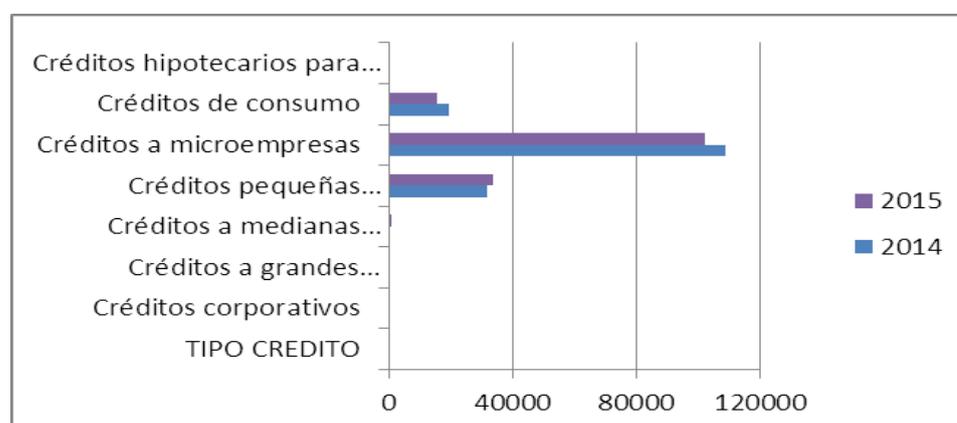


Figura 4: Estructura de los créditos directos según tipo CRAC LASA 2014-2015.

FUENTE: Tomado de las series historia de la SBS Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015)

Respecto a la cartera total de la Oficina Desaguadero, tampoco se toma en cuenta el total de la cartera de productos activos, en el presente trabajo, solo nos limitaremos a la parte de créditos microempresa, créditos desde S/. 300 hasta S/. 20,000.00.

A nivel organizacional la institución, cuenta con una gerencia de Negocios, quien se encarga de la gestión total de los productos activos (prestamos) de la CRAC LASA, la gerencia negocios; pone a disposición de los Gerentes Regionales, Jefes de Oficina Especial, Coordinadores de Oficina Especial, Asesores de Negocio, El Manual de Políticas y procedimientos crediticios, en este dispositivo se basan los asesores de negocios para evaluar y otorgar créditos.

Tabla 4: Flujo de Créditos Castigados Tipo de Crédito CRAC LASA 2014-2015.

Al 31 de Diciembre 2014- 2015				
TIPO DE CREDITO	2014 SOLES	%	2015 SOLES	%
créditos corporativos	-	0%	-	0%
créditos a grandes empresas	-	0%	-	0%
créditos a pequeñas empresas	-	0%	-	0%
créditos pequeñas empresas	-	0%	318.97	20%
créditos a microempresas	1,787.33	91%	1,222.81	75%
créditos de consumo	186.19	9%	84.77	5%
crédito hipotecario para vivienda	-	0%	-	0%
TOTAL	1,974	100%	1,626.54	100%

FUENTE: Tomado de; Series Históricas de la SBS página web, Estadísticas de Entidades Financieras 2014-2015, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015).

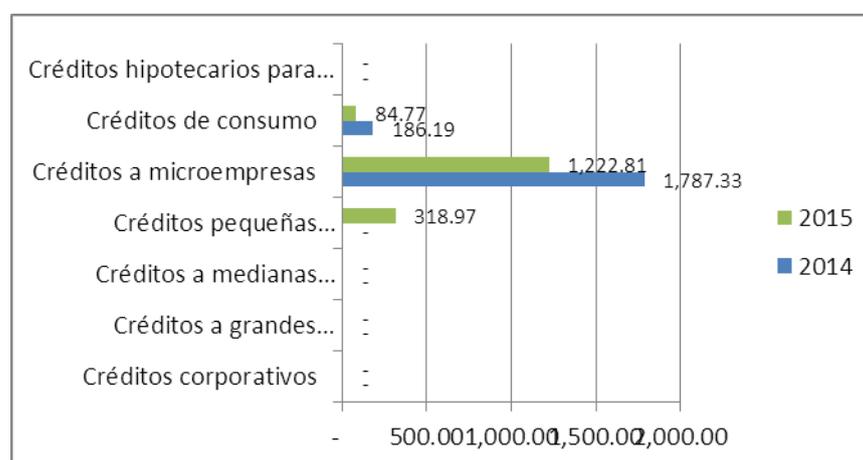


Figura 5: Flujo de Créditos Castigados Tipo de Crédito CRAC 2014-2015.

FUENTE: Tomado de las series historia de la SBS Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015)

Una vez otorgado el crédito, cada cliente a cada cierre de mes el cliente es categorizado o Clasificado en: Categoría Normal, Con problemas potenciales, Deficiente,

Dudoso y Perdida; esta calificación se basa en puntualidad de pagos, Así por ejemplo un cliente que paga con cero días de mora, siempre será categorizado con calificación Normal. Siendo esta categoría la mejor calificación. A través de una reporte llamado RCC, que la CRAC LASA envía al ente supervisor, SBS. El cual posteriormente es reportado en las diferentes centrales de Riesgo.

Por lo tanto en la presente investigación revisaremos y analizaremos, el Manual de Políticas y procedimientos crediticios, que utiliza el asesor de negocios, para evaluar créditos – microempresa y su influencia en la calidad de cartera, Oficina Especial Desaguadero.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo presenta el análisis y exposición de resultados de la investigación, esta se organiza de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación.

En primer lugar se desarrolla un análisis y determinación al proceso de evaluación crediticia, basado en los factores cualitativos y cuantitativos. En el proceso de otorgamiento de microcréditos, posteriormente en la segunda parte se incluye un análisis de calidad de cartera, luego se hace una revisión de la categoría del deudor y metodología de evaluación, y se culmina con la contratación de la hipótesis de investigación.

4.1. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CUALITATIVA EN CRÉDITOS MICROEMPRESA CRAC LASA 2014-2015

4.1.1. Las Variables Cualitativas en la evaluación de Créditos Microempresa

Se ha realizado, encuesta a los Asesores de Negocios, para saber el Nivel de determinación de la evaluación cualitativa. En la aprobación de microcréditos.

Tabla 5: Resultados del nivel de determinación de la evaluación cualitativa. - CRAC LASA Desaguadero – 2015

1.1.- ¿Para Usted, la evaluación cualitativa del cliente que tan determinante es para la aprobación de créditos microempresa?	Fr.	%
Totalmente no es determinante	0	0%
No Es determinante	0	0%
Es determinante	2	29%
Totalmente determinante	5	71%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

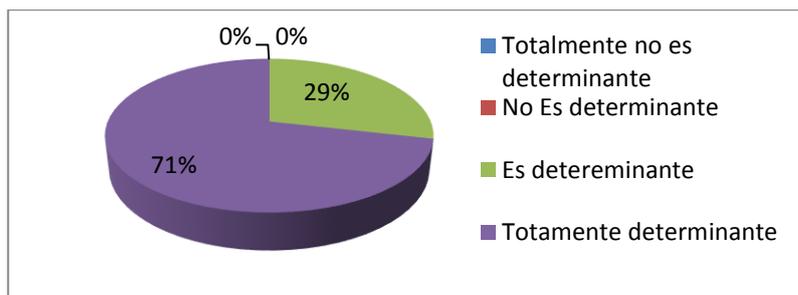


Figura 6: Resultados del nivel de determinación de la evaluación cualitativa. - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015)

El análisis de la tabla 5 nos muestra que en la oficina Desaguadero, consideran que la evaluación cualitativa es totalmente determinante el 71% de Asesores, un 29% es determinante y el 0%, no es determinante y totalmente no es determinante.

Tabla 6: Priorización de factores que influyen en la evaluación cualitativa CRAC LASA Desaguadero– 2015

1.2.- ¿De acuerdo a su experiencia de asesor, Indíquenos un orden y grado importancia, enumerando las siguientes variables <u>Cualitativas</u> ?	Fr.
Historial Crediticio del cliente	1
Consulta central de riesgo SBS	2
Consulta central de riesgo Externa Sentinel/ Sentinel	3
Visita a Cliente en su domicilio y negocio	4
Referencias	5
Actualizar documentos	6
Vinculación de mora (por domicilio o familiares)	7
Edad	8
Estado Civil	9
Tipo de vivienda (Alquilado o Propio)	10
Sexo	11

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

El análisis de la tabla 6 dentro del análisis del nivel de prioridades, que tiene el asesor de negocios para evaluar un microcrédito, desde el punto de vista del análisis cualitativo. Lo más prioritario (1) hasta lo menos prioritario (11), ahí podemos ver que para otorgar un crédito lo más prioritario desde el punto de vista del Asesor es, 1 Historial crediticio, 2.-Consulta y de Central de Riesgos SBS, 3.-Consulta Central de Riesgos

Inforcop o Sentinel, 4.- Visita al cliente en su domicilio y Negocio 5.- Referencias de Domicilio y Negocio. Los demás factores no los considera prioritarios.

Tabla 7: Resultados análisis del historial crediticio - CRAC LASA Desaguadero– 2015

1.3.- ¿Usted hace análisis detallado del historial crediticio y central de riesgos SBS, antes de otorgar un microcrédito?	Fr.	%
1.Nunca	0	0%
2. Escasamente	0	0%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	5	71%
5.Muy Frecuente mente	1	14%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

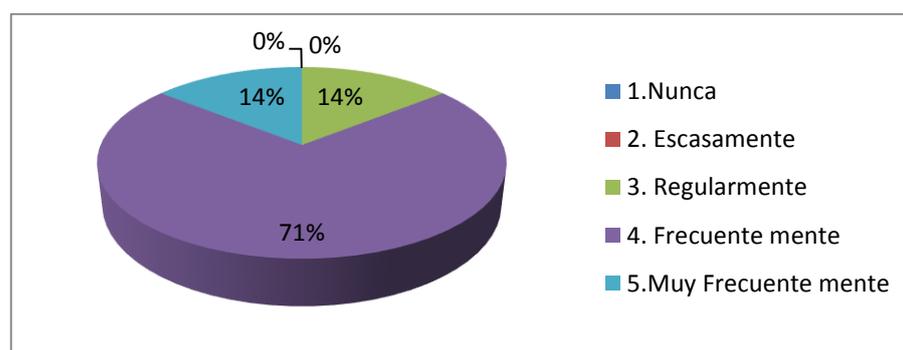


Figura 7: Resultados análisis del historial crediticio - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

El análisis de la tabla 7 nos muestra que, en la institución los encuestados consideran, hacer un análisis detallado del historial crediticio y la central de riesgos SBS para otorgar un microcrédito, un 70% indica que lo realizan frecuentemente, un 14% Muy frecuentemente, en este rango respondieron los asesores con mayor año tiempo o experiencia, y un 14% Regularmente, los asesores con menos experiencia.

Tabla 8: Resultados del Factor, Consulta Central de riesgo externa - CRAC LASA Desaguadero– 2015

1.4.- ¿Para otorgar un crédito de S/. 300 hasta 20 mil usted consulta Central de riesgo Externa (Sentinel Sentinel)?	Fr.	%
1.Nunca	0	0%
2. Escasamente	0	0%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5.Muy Frecuente mente	1	14%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

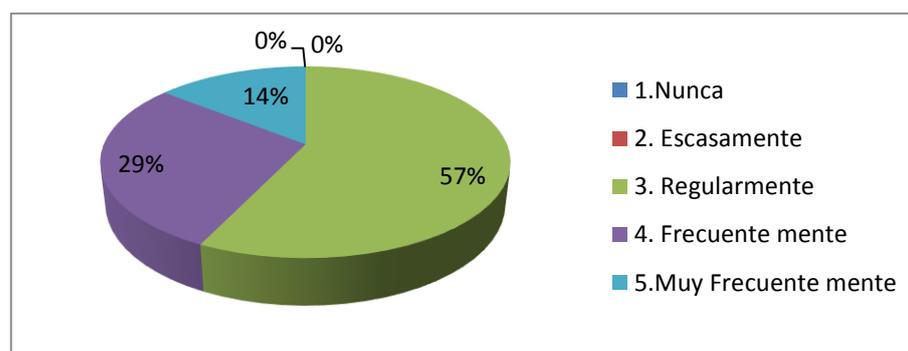


Figura 8: Resultados factor, Consulta Central de riesgo externa - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

El análisis de la tabla 8 podemos determinar que los asesores de la institución, en un 57% lo realiza regularmente, esto quiere decir hay veces sí y otras veces no. indican que de acuerdo a su normativa, la consulta en central de riesgos externa, por un tema de costo, solo es exigible desde montos mayores a S/. 10,000.00., respecto a este factor ya es criterio de asesor de negocios si lo realiza o no. Claramente podemos apreciar que hay un riesgo latente respecto al análisis de este factor. En la situación actual, muchos clientes poseen créditos en entidades no supervisadas.

Tabla 9: Resultados del factor, Visita a cliente - CRAC LASA Desaguadero– 2015

1.5.- ¿Para Otorgar un crédito microempresa usted, hace la visita del cliente (Domicilio y Negocio). Para cada solicitud?	Fr.	%
1.Nunca	0	0%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

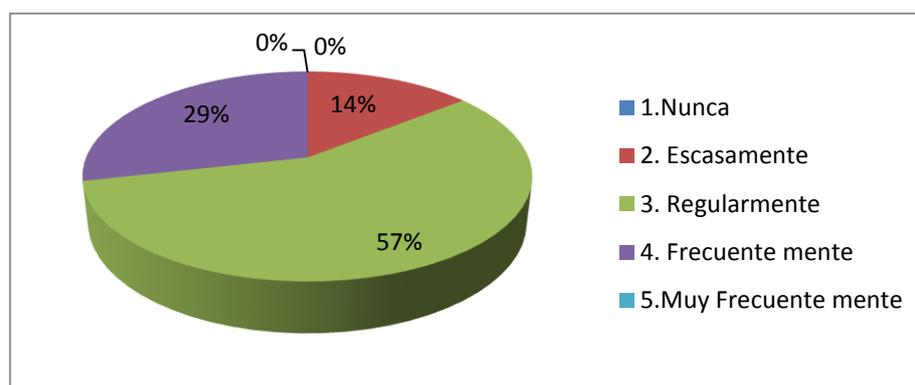


Figura 9: Resultados factor, visita a cliente. - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015)

El análisis de la tabla 9, nos muestra que en la institución los encuestados señalan que la visita al domicilio y negocio del cliente, por cada crédito se realiza, en un 57% de manera regular, indican que ya lo visitaron con anterioridad al cliente, y que no lo consideran relevante una nueva visita, además el monto es pequeño. Solo un 29% menciona que lo visita al cliente de manera frecuente por cada crédito. Además de acuerdo a manual de políticas y procedimientos crediticios indica que el asesor de negocios para evaluar el crédito debe hacer la visita in situ tanto de la unidad económica y familiar.

Tabla 10: Resultados del factor, Referencias - CRAC LASA Desaguadero 2015

1.6.- ¿Usted para otorgar un microcrédito, pregunta las referencias?	Fr.	%
1. Nunca	1	14%
2. Escasamente	4	57%
3. Regularmente	2	29%
4. Frecuente mente	0	0%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

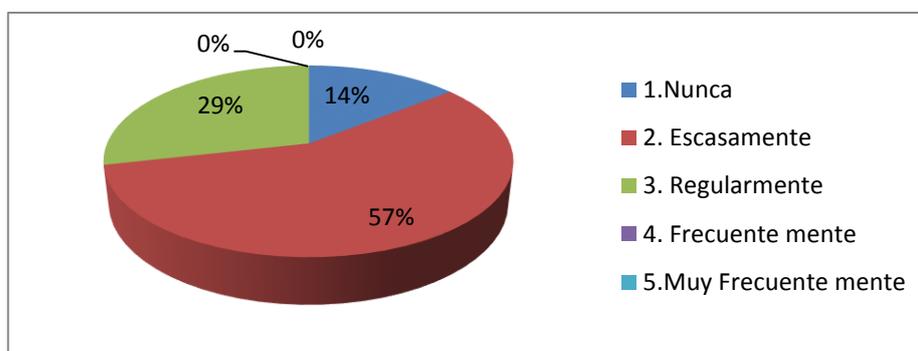


Figura 10: Resultados factor, referencias del cliente. - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

El análisis de la tabla 10, nos muestra que en la institución los encuestados señalan que las referencias del domicilio y negocio se realiza, en un 57% escasamente, indican que por el tiempo y apuro, Así como que el monto a prestar es pequeño, no se le da la debida importancia a este factor. Además muchos clientes se molestan al indagar su entorno de familia y negocios. Solo un 29% de asesores lo realiza de manera regular. Respecto a este factor en el manual de políticas y procedimientos crediticios de la institución no es claro ni se detalla cómo se debe hacer.

4.1.2. Análisis de las Variables en la calidad y morosidad de Créditos Microempresa CRAC LASA 2015

De modo similar se ha realizado, encuesta a los Asesores de Negocios, para saber el Nivel de implicancia de los factores cualitativos y cuantitativos. En la calidad de microcréditos.

Tabla 11: Análisis De la mora por variable– CRAC LASA Desaguadero– 2015

3.1.- ¿En los últimos 03 meses tus clientes entraron en mora, por fallas en la evaluación cualitativa o cuantitativa?	Fr.	%
Cualitativa + cuantitativa	5	71%
Otros (Factores externos , enfermedad, baja de precio	2	29%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015)

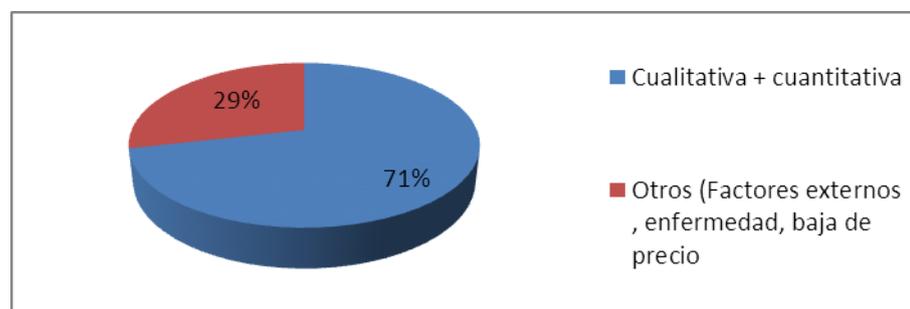


Figura 11: Análisis De la mora por variable. - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S.A (2015), elaborado por el ejecutor.

De la pregunta en la tabla 11, realizada a los asesores de negocios, en la oficina Desaguadero, se puede encontrar lo siguiente, el 71% de los créditos colocados en los 03 meses, cayeron en mora por uno de los factores cualitativos o cuantitativos, entonces podemos determinar que tanto la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente son determinantes para que un crédito no entre en morosidad, también aparece una variable interviniente del crédito, el cual es otros, viene a ser factores externos que afectan al cliente, como pueden ser enfermedad, robo, baja en los precios, etc. Con un 29%.

Tabla 12: Análisis de factores cualitativos, influyen en morosidad– CRAC LASA Desaguadero– 2015

3.2.- ¿A la fecha cuantos de tus créditos, están en mora por Error Cualitativo?	Fr.	%
Falta de Consulta central de riesgo SBS	0	0%
Por no Actualizar documentos	0	0%
Falta de Consulta central de riesgo Sentinel	1	2%
Error Historial Crediticio del cliente	1	2%
Por Edad Mínima o Máxima	2	4%
Otros... (Por Robo, Enfermedad).....	2	4%
Por no validar Tipo de vivienda (Alquilado o Propio)	5	10%
Falta de Visita a Cliente en su domicilio y negocio	7	14%
Por Falla en Referencias	14	28%
Por qué está vinculado a moroso (por domicilio o familiares)	18	36%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

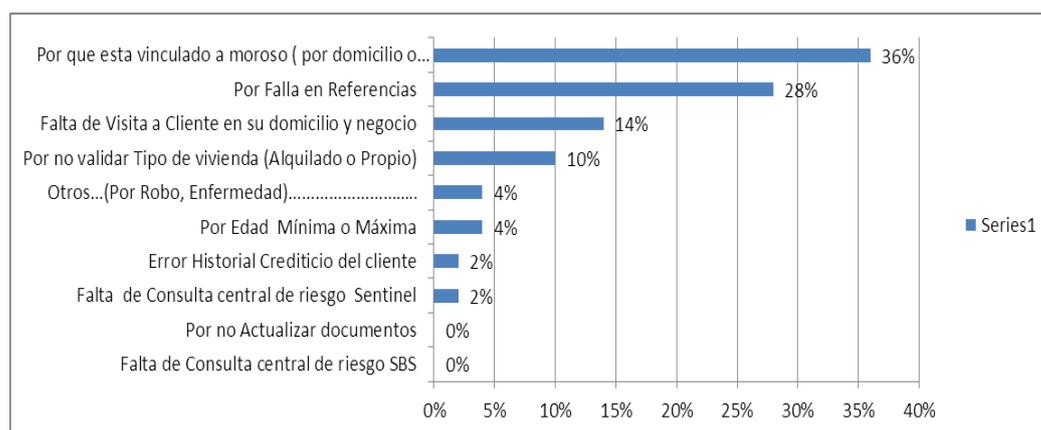


Figura 12: Análisis de los principales factores cualitativos, influyen en morosidad - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

De la pregunta en la tabla 12, realizada a los asesores de negocios, de la institución, se puede encontrar lo siguiente,

1.-Por estar vinculado a morosos.- un 36% de los créditos están en mora por estar vinculado a clientes morosos, esto se da frecuentemente, cuando en un domicilio hay clientes, con calificación perdida, y que finalmente dentro de todo el proceso de gestión de cobranza se agotaron todas las herramientas, la institución acreedora ya nunca

más fue a cobrar, estas por vínculo familiar o de negocio, los nuevos créditos que se otorgan, en el mismo domicilio tienden a no pagar.

2.-Por referencias.- un 28% de los créditos están en mora por fallas en la referencia, muchos asesores de negocios comentan que muy escasamente preguntan la referencia de domicilio y de negocio del cliente.

3.-Por falta de visita a domicilio y negocio.- un 14% de los créditos están en mora por no visitar el domicilio tanto del cliente y su negocio, algunos asesores argumentan que, como ya conocen al cliente en una primera visita, por una segunda y tercera vez es innecesaria, además indican que el monto a otorgar es menor.

4.2. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN CUANTITATIVA EN CRÉDITOS MICROEMPRESA CRAC LASA 2014-2015

4.2.1. Las Variables Cuantitativas en la evaluación de Créditos Microempresa

Se ha realizado, encuesta a los Asesores de Negocios, para saber el Nivel de determinación de la evaluación cuantitativa. En la aprobación de microcréditos.

Tabla 13: Nivel de importancia, del análisis cuantitativo en la aprobación de microcréditos - CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.1. ¿Para Ud. El análisis <u>Cuantitativo</u> que tan determinante o importante es para la aprobación de créditos microempresa?	Fr.	%
Totalmente no es determinante	0	0%
No Es determinante	0	0%
Es determinante	4	57%
Totalmente determinante	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

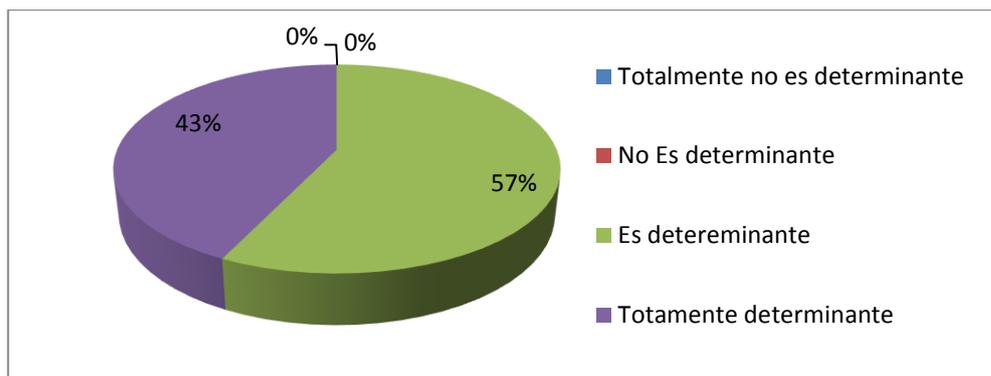


Figura 13: Nivel de importancia, del análisis cuantitativo en la aprobación de microcréditos - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015)

El análisis de la tabla 13, nos muestra que en la institución los encuestados, indican que la evaluación cuantitativa es totalmente determinante para la aprobación de microcréditos en un 43% y 57% determinante, por lo tanto es importante y relevante el análisis de la evaluación cuantitativa para otorgar microcréditos.

Tabla 14: Prioridad de factores que influyen en la evaluación cuantitativa - CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.2.- ¿De acuerdo a su experiencia de asesor, Indíquenos un orden y grado importancia, enumerando las siguientes variables <u>Cuantitativas</u> ?	Fr.
Indicadores (capacidad pago, Capital trabajo, etc.)	1
Destino de crédito	2
Estimación del estado de ganancias y perdidas	3
Estimación del balance general	4
Sobre endeudamiento (Nro. de entidades, acreedoras)	5
Detalle de los pasivos del cliente. (titular + Cónyuge)	6

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

El análisis de la tabla 14, nos muestra una relación de factores que implican la evaluación cuantitativa, en las encuesta se pidió poner en orden de prioridad, desde el más prioritario hasta el menos prioritario, así podemos apreciar que para los asesores de

negocios, en cuanto a la evaluación cuantitativa lo más prioritario es; que el cliente tenga:

- 1) indicadores de capacidad de pago, capital de trabajo, 2) Destino de crédito, 3) Estimación del estado de ganancias y pérdidas y 4) estimación del balance general. Aquí cabe la pregunta, que tan necesario es todavía el formular balance general para microcréditos? ¿O desde que monto debería formularse?

Tabla 15: Análisis del factor indicadores – CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.3.- ¿En cuánto los indicadores Capacidad de pago, y Capital de trabajo usted los analiza?.	Fr.	%
1.Nunca	0	0%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE. Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

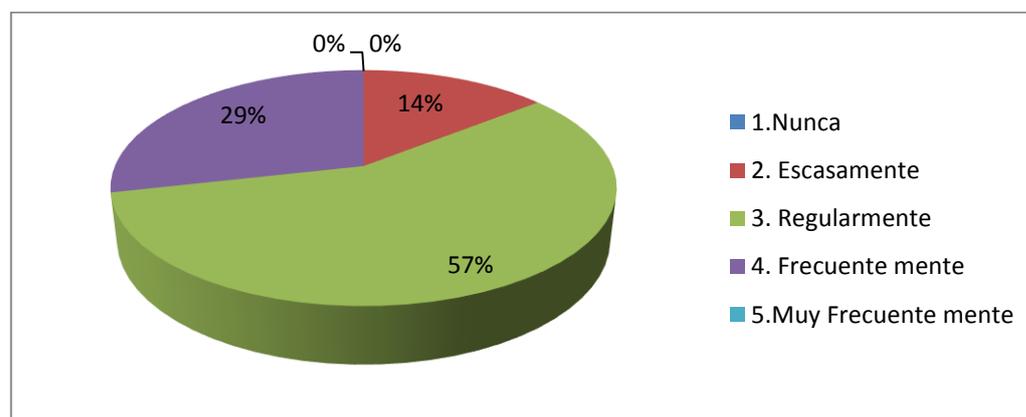


Figura 14: Análisis del factor indicadores - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

De la pregunta en la tabla 15, realizada al personal de la institución, del análisis de indicadores, de ser prioritario para la determinación en la aprobación de un microcrédito, los indicadores de capacidad de pago, se puede apreciar que, en la práctica

cotidiana del asesor de negocios, no se llega a un análisis profundo, solo se ve que el indicador este en positivo para otorgar el crédito, pues solo un 29% de asesores indica que analiza frecuentemente, lo cual es mínimo en números absolutos solo 02 asesores lo haría, y en un 57% y 14% lo haría regularmente. Lo cual ya es preocupante.

Tabla 16: Análisis del factor destino de crédito – CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.4.- ¿Respecto al destino de los microcréditos, usted analiza a detalle la inversión del cliente?	Fr.	%
1.Nunca	1	14%
2. Escasamente	4	57%
3. Regularmente	2	29%
4. Frecuente mente	0	0%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015)

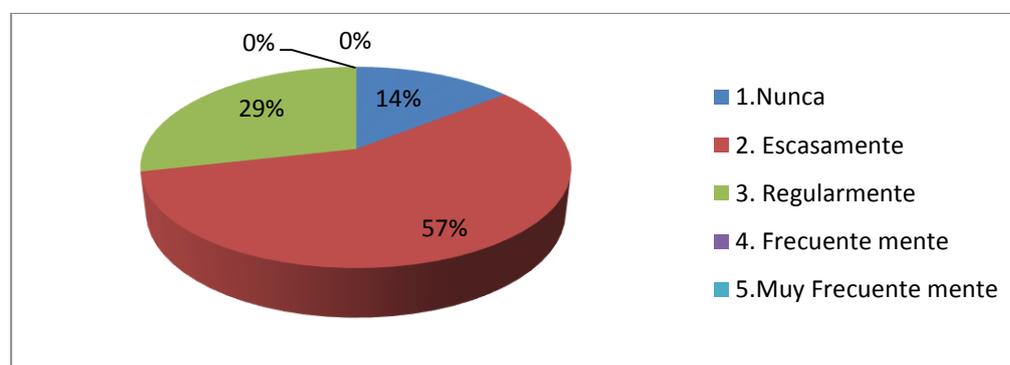


Figura 15: Análisis del factor destino de crédito - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

El análisis de la tabla 16, nos muestra que en la institución los encuestados en un 57% escasamente, la frecuencia con el que se analiza el destino de un microcrédito, algunos asesores mencionan que como el monto es pequeño, habitualmente no hacen un análisis del destino y la inversión del microcrédito, muchas veces incluso solo se pregunta de manera general al cliente si el crédito va a ser destinado para capital de

trabajo , activo fijo o consumo, no se pregunta el detalle al cliente sobre destino de crédito, Solo un 29% de los encuestados lo realiza regularmente.

Tabla 17: Análisis del factor estimación del estado de Ganancias y Pérdidas – CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.5.- ¿Para la estimación en el Estado de Ganancias y pérdidas (Ventas y Gastos), usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Registros, Apuntes de cuaderno?)	Fr.	%
1.Nunca	5	71%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	0	0%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

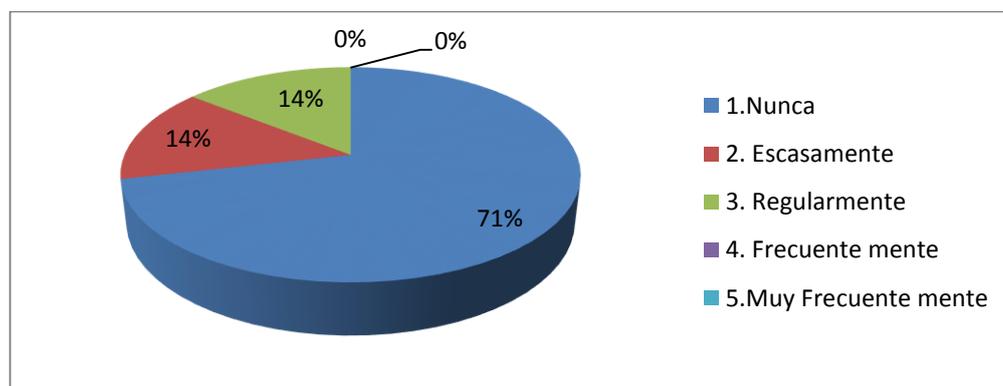


Figura 16: Análisis del factor estimación del estado de Ganancias y Pérdidas - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

De la pregunta en la tabla 17, realizada al personal de la institución, se puede encontrar lo siguiente, el 71% del personal indica que estima su estado de ganancias y pérdidas, sin documentación, como es boletas, factura, cuaderno de apuntes, indican que la mayoría de sus créditos son dirigidos al sector agropecuario, específicamente a la compra y venta de ganados, en dicha actividad por lo habitualidad pocos clientes

registran sus compras y ventas en cuadernos. Indican que la estimación se hace de acuerdo a la entrevista con el cliente más la experiencia en el costeo del asesor de negocios. Solo un 14% de asesores lo hace de manera escasa y regularmente.

Tabla 18: Análisis del factor estimación del estado del balance general– CRAC LASA Desaguadero– 2015

2.6.- ¿Para la estimación del balance general (/Activo, Pasivo), usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Registros, Apuntes de cuaderno)?	Fr.	%
1.Nunca	4	57%
2. Escasamente	2	29%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	0	0%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A (2015).

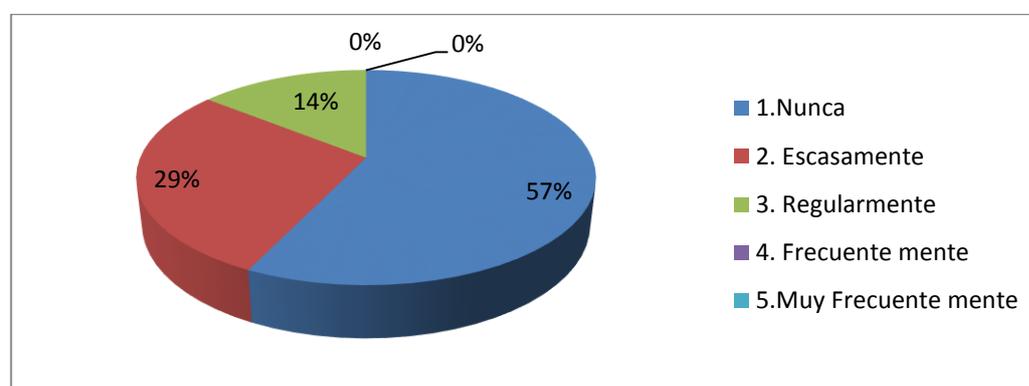


Figura 17: Análisis del factor estimación del Balance General - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

De la pregunta en la tabla 18, realizada al personal de la institución, se puede encontrar lo siguiente, el 57% del personal indica que estima el balance general, sin documentación, como es boletas, factura, cuaderno de apuntes, indican que la mayoría de sus créditos son dirigidos al sector agropecuario, del mismo modo que en el cuadro Nro.

11 indican que la mayoría de sus créditos son créditos para ganado, donde no se cuenta con documentación. Indican que la estimación igual que para el estado de ganancias y pérdidas se hace de acuerdo a la entrevista con el cliente más la experiencia en el costeo del asesor de negocios y los precios del mercado. Solo un 14% y 29% de asesores lo hace de manera escasa y regularmente.

**4.2.2. Análisis de las Variable Cuantitativa en la calidad y morosidad de Créditos
Microempresa CRAC LASA 2015**

De modo similar se ha realizado, encuesta a los Asesores de Negocios, para saber el Nivel de implicancia de los factores cuantitativos. En la calidad de microcréditos.

Tabla 19: Análisis de los principales factores cuantitativos, influyen en morosidad–CRAC LASA Desaguadero– 2015

3.3.- ¿A la fecha cuantos de tus créditos, están en mora por Error Cuantitativo?	Fr.	%
Sobre estimación del balance general	3	7%
Otros... (Baja en precios).....	1	2%
Por no Detallar de los pasivos del cliente, no se tomaron en cuenta deudas (titular + Cónyuge)	3	7%
Sobre estimación del estado de ganancias y perdidas	8	18%
Desvió destino de crédito	11	25%
Por sobre endeudamiento (Nro. de entidades, acreedoras)	18	41%
TOTAL	44	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

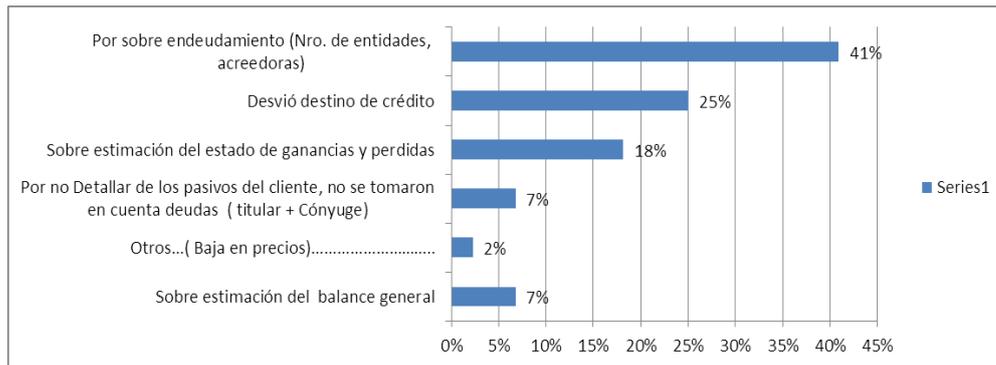


Figura 18: Análisis de los principales factores cuantitativos, influyen en morosidad - CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

De la pregunta en la tabla 19, realizada a los asesores de negocios, de la institución, se puede encontrar lo siguiente:

- 1.- Por sobre endeudamiento.- un 41% de los créditos están en mora por estar sobre endeudados, sus deudas del cliente se han incrementado tanto en monto y número de entidades acreedoras.
- 2.- Destino de crédito.- un 25% de los créditos están en mora por que el destino del crédito fue desviado, destinado a un tercero o para otra inversión distinta para el que fue aprobado.
- 3.- Sobre estimación.- un 18% de los créditos están en mora por no sobre estimación de las ventas. Muchos asesores sobre estiman las ventas para que el crédito sea aprobado, por la alta exigencia en metas y por las comisiones.

4.2.3. Análisis de la clasificación crediticia del deudor en créditos microempresa crac lasa 2014-2015

De modo similar ha realizado, encuesta a los Asesores de Negocios, para saber el Nivel de implicancia de los factores cuantitativos. En la calidad de microcréditos.

Tabla 20: Análisis de la estructura de Créditos Directos Microempresa y Categoría de Riesgo del Deudor CRAC LASA 2014-2015

Al 31 de Diciembre 2014-2015				
	2014		2015	
CATEGORÍA DE RIESGO	%	SOLES	%	SOLES
Normal	89.71	97,872.32	90.01	92,080.29
CPP	4.56	4,974.89	3.85	3,938.55
Deficiente	1.35	1,472.83	1.40	1,432.20
Dudoso	1.48	1,614.66	1.53	1,565.19
Pérdida	2.90	3,163.86	3.21	3,283.83
Microempresa. (Miles S/.)	109,098.57	109,098.57	102,300.07	102,300.07

FUENTE: Tomado de; Series Históricas de la SBS página web, Estadísticas de Entidades Financieras 2014-2015, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015).

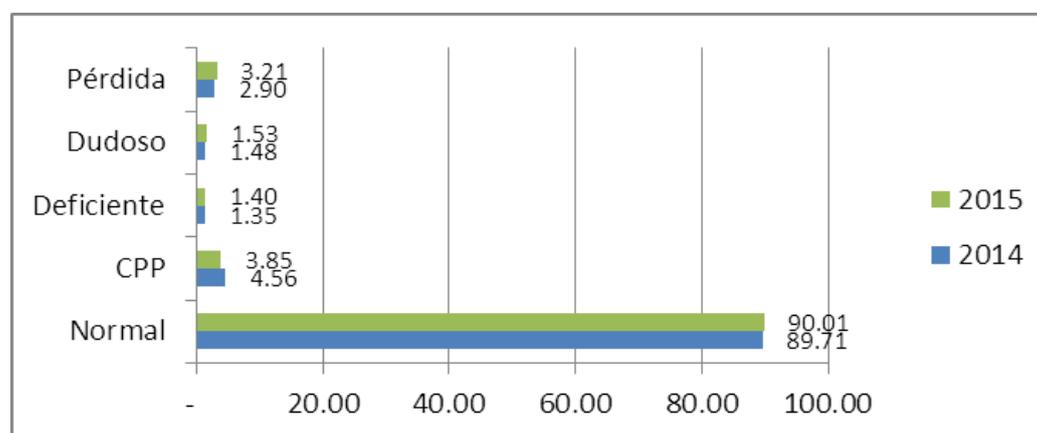


Figura 19: Análisis de la estructura de créditos Microempresa y categoría de riesgo del deudor - CRAC LASA – 2014- 2015

FUENTE: Tomado de las series historia de la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015).

En la tabla 20 se hace una comparación, de la categoría o riesgo del deudor, lo más resaltante en la institución, es la categoría normal, en el año 2014, el 89.71% de la cartera de créditos estaba en categoría normal, y para el año 2015 está sube a 90.01%. En el año 2015 se frenaron las colocaciones, prácticamente la cartera total decreció en -6, 800,000.00 lo cual trajo consigo mejorar la calidad de colocaciones, pero lo malo es que se perdió mercado, se dejó de atender clientes riesgosos. También trajo consigo la salida

del gerente general, porque para el directorio, no le pareció nada bien perder cartera, ni mucho menos obtener menos utilidad.

Tabla 21: Análisis de la estructura de Créditos Microempresa y Categoría de Riesgo del Deudor Oficina Desaguadero

Al 31 de Diciembre 2014-2015				
	2014		2015	
CATEGORÍA DE RIESGO	%	SOLES	%	SOLES
Normal	92.71	2,749.61	94.01	3,399.68
CPP	0.56	139.76	2.85	145.41
Deficiente	1.35	41.38	1.40	52.88
Dudoso	2.48	45.36	0.53	57.79
Pérdida	2.90	88.89	1.21	121.24
Microempresa. (Miles S/.)	3,065.00	3,065.00	3,777.00	3,777.00
Total Ofic Desg. (Miles S/.)	70.00	4,379.00	75.00	5,037.00

FUENTE: Tomado de; Análisis del resultados por Oficina, Gerencia de Finanzas, Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A.(2015).

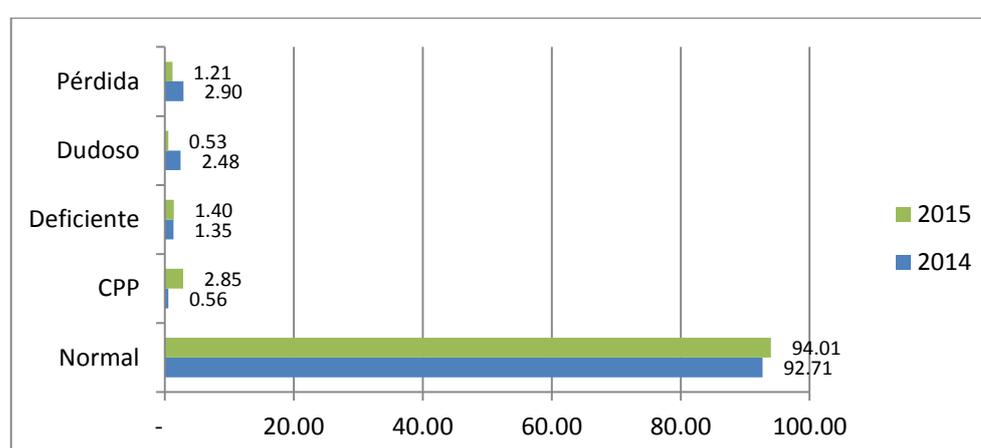


Figura 20: Análisis de la estructura de créditos Microempresa y categoría de riesgo del deudor Desaguadero – 2014- 2015.

FUENTE: Tomado del Análisis del resultados por Oficina, Gerencia de Finanzas, Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A. (2015).

En la tabla 21 también podemos comparar la categoría o riesgo del deudor, lo más resaltante es que a nivel agencia, la categoría normal, en el año 2014, el 92.71%, y para el año 2015 está sube a 94.01%. Para el año 2015 esta oficina mejora enormemente su calidad de cartera. Inclusive a comparación de la institución posee un mejor de cartera.

Tabla 22: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Normal CRAC LASA- Desaguadero

5.1 CALIFICACION NORMAL				
	2014		2015	
CUALIATIVO	Fr.	%	Fr.	%
Por no Actualizar documentos	2	20%	1	10%
Sin Observaciones	8	80%	9	90%
TOTAL	10	100%	10	100%
CUANTITATIVO				
Error en Indicadores	1	10%	0	0%
Sin Observaciones	9	90%	10	100%
TOTAL	10	100%	10	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de la revisión muestral de expediente en la Oficina Desaguadero, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

En la tabla 22 se hace una comparación, de la categoría normal, la categoría normal son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario, dentro de la revisión de 20 expedientes por año, con un enfoque a los factores cualitativo y cuantitativo, en el año 2014 el 80% y 90% de créditos están sin observaciones en la categoría normal, también para el año 2015 la cantidad de clientes sin observación sube a 90 y 100%.

Tabla 23: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría CPP CRAC LASA- Desaguadero

5.3.- CALIFICACION CPP				
	2014		2015	
	Fr.	%	Fr.	%
CUALIATIVO				
Falta de Consulta central de riesgo sentinel	3	30%	1	10%
Sin Observaciones	7	70%	9	90%
TOTAL	10	100%	10	100%
CUANTITATIVO				
Sobre estimacion del estado de ganancias y perdidas	6	60%	3	30%
Sin Observaciones	4	40%	7	70%
TOTAL	10	100%	10	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de la revisión muestral de expediente en la Oficina Desaguadero, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

En la tabla 23 se hace una comparación, de la categoría Con problemas potenciales, en esta categoría están aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario. De la revisión de 20 expedientes por año, con un enfoque a los factores cualitativo y cuantitativo, en el año 2014 el 70% y 40% de créditos están sin observaciones en la categoría CPP, pero para el año 2015 la cantidad de clientes sin observación sube a 90% y 70%.

Tabla 24: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Deficiente CRAC LASA- Desaguadero

5.4.- CALIFICACION DEFICIENTE				
	2014		2015	
	Fr.	%	Fr.	%
CUALIATIVO				
Por no validar Tipo de vivienda (Alquilado o Propio)	2	20%	4	40%
Sin Observaciones	8	80%	6	60%
TOTAL	10	100%	10	100%
CUANTITATIVO				
Sobre estimación del estado de ganancias y perdidas	4	40%	7	70%
Desvio destino de crédito	6	60%	3	30%
TOTAL	10	100%	10	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de la revisión muestral de expediente en la Oficina Desaguadero, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

En la tabla 24 se hace una comparación, de la categoría Deficiente, son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. De la revisión de 20 expedientes por año, con un enfoque a los factores cualitativo y cuantitativo, en el año 2014 el 80% y 60% de créditos están sin observaciones en la categoría Deficiente, pero para el año 2015 la cantidad de clientes sin observación desmejora a 60% y 30%.

Tabla 25: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Dudoso CRAC LASA- Desaguadero

5.5.- CALIFICACION DUDOSO				
	2014		2015	
CUALIATIVO	Fr.	%	Fr.	%
Por no validar Tipo de vivienda (Alquilado o Propio)	2	20%	1	10%
Falta de Visita a Cliente en su domicilio y negocio	8	80%	9	90%
TOTAL	10	100%	10	100%
CUANTITATIVO				
Desvio destino de crédito	4	40%	2	20%
Sobre endeudamiento (por número de entidades	6	60%	8	80%
TOTAL	10	100%	10	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de la revisión muestral de expediente en la Oficina Desaguadero, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

En la tabla 25 se hace una comparación, de la categoría Deficiente, son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario. De la revisión de 20 expedientes por año, en este tramo ya no se tiene expedientes sin observación. Hacen su aparición otros factores cualitativos y cuantitativos, falta visita a domicilio y negocio del cliente en el 2014 es 80% pasa hacer un 90% en el año 2015. También aparece el tema de sobre endeudamiento en el año 2014 con 60% y para el año 2015 incrementa a 80%.

Tabla 26: Análisis de la estructura de créditos Microempresa, categoría Perdida CRAC LASA- Desaguadero

CALIFICACION PERDIDA EXPEDIENTES				
	2014		2015	
	Fr.	%	Fr.	%
CUALIATIVO				
Falta de Visita a Cliente en su domicilio y negocio	1	10%	3	30%
Por falla en Referencias	4	40%	1	10%
Por qué estar vinculado a moroso(por domicilio o familiares)	5	50%	6	60%
TOTAL	10	100%	10	100%
CUANTITATIVO				
Sobre estimación del estado de ganancias y perdidas	1	10%	2	20%
Desvió destino de crédito	4	40%	2	20%
Sobre endeudamiento (por número de entidades)	5	50%	6	60%
TOTAL	10	100%	10	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de la revisión muestral de expediente en la Oficina Desaguadero, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

En las tabla 26 se hace una comparación, de la categoría Perdida Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario. De la revisión de 20 expedientes por año, al igual que los clientes en calificación Deficiente. Hacen su aparición otros factores cualitativos y cuantitativos, como otorgar créditos vinculados en el domicilio y negocio a morosos en el 2014 es 50% pasa hacer un 60% en el año 2015. También aparece el pero no menos importante desvió de créditos en el año 2014 con 40% y para el año 2015 baja a 20%.

4.3. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN CREDITICIA EN LA CRAC LASA 2015

Tabla 27: Resultados del conocimiento de la metodología de evaluación CRAC LASA-Desaguadero

4.1. ¿Conoce Ud. el proceso de evaluación crediticia para créditos micro empresa?	Fr.	%
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

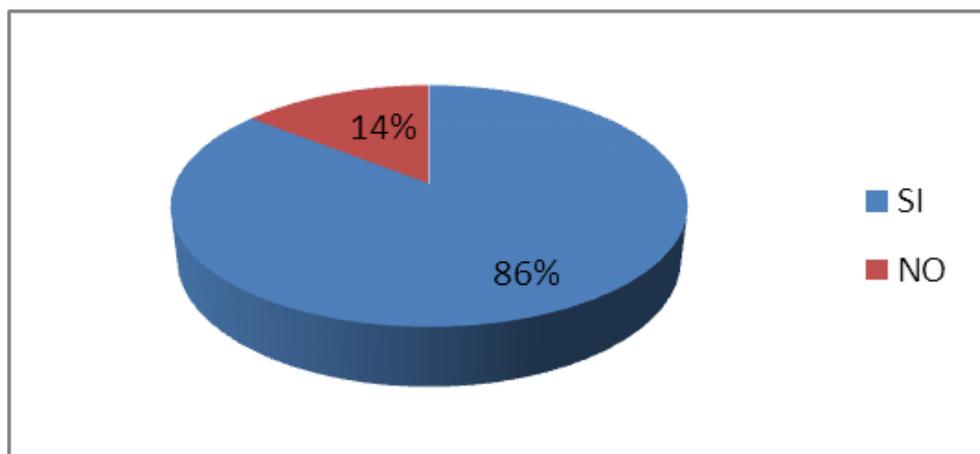


Figura 21: Resultados del conocimiento de la metodología de evaluación CRAC LASA Desaguadero – 2015

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A (2015).

El análisis de la tabla 27 nos muestra que en la institución tienen conocimiento del proceso de evaluación crediticia el 86% de los encuestados y solo el 14% no tiene conocimiento del proceso de evaluación crediticia. Podemos señalar entonces que su conocimiento parte principalmente del manual de política y procedimiento crediticios, seguido por la orientación permanente del jefe, Así como por algunas diapositivas de capacitación.

Tabla 28: Determinación en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa.

4.2. ¿Sabe usted, si en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA tiene o se detalla la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente?	Fr.	%
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

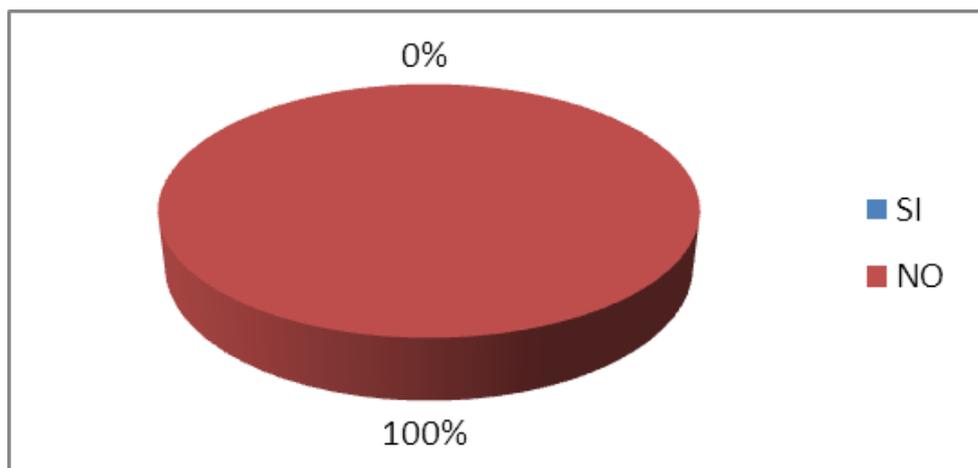


Figura 22: Determinación en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa.

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015).

El análisis de la tabla 28 nos muestra que, en el manual de política y procedimientos crediticios no se detalla la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa el 100% de los encuestados. Podemos señalar entonces que hay una gran debilidad respecto a estas 02 variables, en vista que ayudaría a mejorar el trabajo del asesor de negocios. Por otro lado hay quienes consideran, que dichos análisis ayudarían mucho en calidad de cartera

Tabla 29: Capacitación en metodología de evaluación a créditos microempresa. CRAC LASA Desaguadero – 2015

4.3.- ¿La capacitación y el entrenamiento del en temas de metodología y evaluación crediticia en la CRAC LASA se da?	Fr.	%
1.Nunca	0	0%
2. Escasamente	2	29%
3. Regularmente	5	71%
4. Frecuente mente	0	0%
5.Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Tomado y tabulado de las encuestas realizadas al personal de negocios, Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

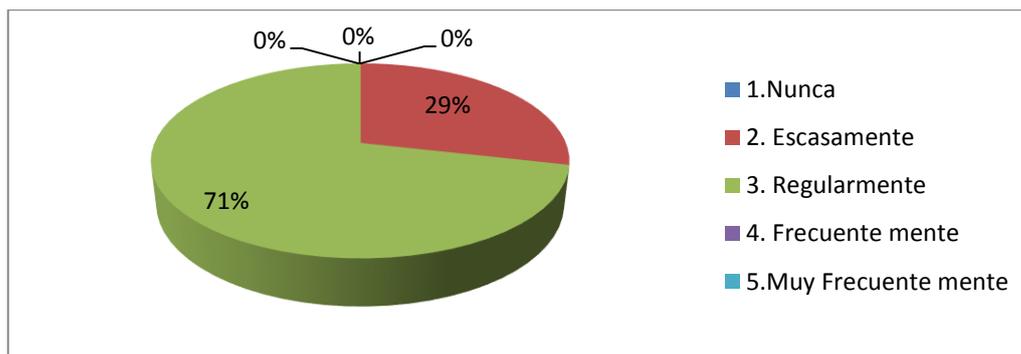


Figura 23: Capacitación en metodología de evaluación a créditos microempresa

FUENTE: Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A.(2015).

El análisis de la tabla 29 se puede apreciar, que existe regular 71% y escasa 29% capacitación al personal en temas de metodología de evaluación crediticia, los asesores comentan que más es la exigencia en metas y resultados, descuidándose las capacitaciones.

4.3.1. Propuesta lineamientos y metodología para la evaluación de créditos micro empresa crac lasa 2015

Evaluación crediticia para microcréditos

1.1. Evaluación cualitativa.-En esta etapa el asesor de negocios debe evaluar los aspectos cualitativos del solicitante de crédito considerando la unidad familiar (también el entorno familiar, familiares vinculados en mora) y el negocio no son excluyentes. El objetivo de la evaluación cualitativa es validar la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada.

a) Revisión en Central de Riesgos interna y externa.- En la CRAC LASA debe mantenerse una base actualizada y centralizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente, sus garantes o clientes vinculados en el mismo domicilio, cónyuges y/o convivientes con la empresa y con otras instituciones financieras para ser consultada en

cualquier momento en los procesos de registro de clientes, solicitudes, evaluación crediticia, desembolso, recuperación, etc.

Respecto a las deudas vigentes del potencial cliente es necesario saber:

1. Incremento en el nivel de endeudamiento en el corto plazo.
2. Incremento del número de entidades en el tiempo.
3. Número de consultas realizadas por otras entidades financieras.
4. Número y utilización de Líneas de Crédito.
5. Antecedentes negativos de los pagos, letras, protestos, pagares entre otros.
6. Participación como representante legal en empresas jurídicas con deuda vigente.

Toda solicitud de crédito debe ser consultada en la central de riesgos interna y externa, emitiendo alertas al momento de registrar clientes, pre solicitudes y evaluación acerca de su calificación, su información en la Central de Riesgos SBS y si se encuentra registrado en la Base de Alerta de CRAC LASA (antes denominada Base Negativa).

De encontrarse el cliente en dicha base, se deberá verificar las razones por las que figura en ella, y determinar si procede o no al levantamiento del bloqueo. De proceder al levantamiento de restricción debe solicitar el desbloqueo al Gerente de Agencia y continuar con el proceso de evaluación.

b) Visita al cliente.- Tiene como objetivo conocer y validar el entorno familiar del solicitante y del negocio, así como recopilar y cruzar información cualitativa (referencias personales, comerciales entorno familiar etc.) y cuantitativa (ventas, compras, verificar inventarios, determinar capital de trabajo, destino del crédito etc.) e identificar los riesgos de la actividad y posible vinculación por riesgo único.

Dentro de la visita in situ al cliente es necesario considerar y validar 03 visitas obligatorias:

1. **Visita in situ de domicilio:** en la verificación domiciliaria se debe cotejar la información de:
 - Unidad y carga familiar (ancianos, enfermos, Nro. de hijos u otros). Nivel Socio económico; comodidades, artefactos, centro de estudios a los que asisten los hijos, medios de esparcimiento.
 - Acumulación patrimonial del cliente; Valor de vivienda, vehículos, otros inmuebles o negocios
 - Estabilidad Domiciliaria; si aún es propietario, alojado, inquilino, tiempo de residencia.
 - Estado Civil; Soltero, Casado, Viudo o divorciado
2. **Visita in situ de Negocio:** El Asesor de Negocios deberá verificar la información financiera alcanzada por el cliente, contrastando las partidas más representativas, tales como: inventarios, cuentas por cobrar comerciales, activos fijos, niveles de ventas, entre otros.
3. **Visita in situ de Garantía:** El Asesor de Negocios deberá verificar la existencia y razonabilidad entre el monto del préstamo otorgado y el valor de las garantías recibidas.

Es imprescindible que se aplique capacidad analítica y objetiva durante la visita, basada principalmente en la observación integral del negocio, familia, entorno en general.

c) Revisión obligatoria de los documentos y contrastación con el original de la persona, domicilio y negocio. En esta etapa se recomienda, obligatoriamente, la contrastación, con los documentos originales, de todos los documentos entregados por el cliente; se debe validar lo siguiente:

- Verificar las copias presentadas con el original
- Vigencia de los documentos: DNI, copias literales, contratos de alquiler, licencia de funcionamiento, RUC y otros.
- Validar la documentación con páginas de internet, como: SAT, SUNAT, RENIEC, SUNARP y otras.
- Leer y resaltar los aspectos más importantes de la documentación: nombre de los propietarios, dirección, vigencia, cargos, otros.

d) Referencias personales y comerciales del solicitante.- La toma de referencias completas permite: Identificar la solvencia moral del cliente, confirmar la propiedad del negocio y sus activos, Identificar la existencia de conflictos dentro de la unidad familiar, ubicar al cliente cuando presente problemas de pago.

1. Una referencia completa contiene:
2. Nombres y apellidos
3. Dirección donde se contactó.
4. Teléfono fijo o celular
5. Datos que faciliten la identificación, ejemplo: relación o vínculo con el cliente, cargo que ocupa, entre otros.

Las referencias en estos últimos años se ha vuelto determinantes para los microcréditos, las verificaciones y referencias realizadas servirán al Asesor de Negocios para realizar una mejor evaluación. Si el resultado es negativo podría determinar el rechazo de la solicitud, y de ser las referencias positivas podría considerar una fortaleza para el cliente.

- **Referencias del Negocio.-** Se deberá indagar entre vecinos o proveedores o familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias del desarrollo del negocio, personales, del entorno familiar etc.
- **Referencias del Domicilio.-** Se deberá indagar entre vecinos o proveedores o familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias personales del solicitante, de su entorno familiar, así como verificar las garantías.

1.2. Evaluación cuantitativa.- Es para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus estados financieros, que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de microfinanzas La evaluación cuantitativa proporcionará información sobre la situación financiera y económica en la que se encuentra la unidad productiva.

Los principales factores a evaluar para el caso de microcréditos, son los siguientes:

- A. Destino del préstamo.
- B. Balance General.
- C. Estado de Ganancias y Pérdidas

A. Destino del préstamo.-Se consideran tres (03) tipos de destino del préstamo:

Capital de Trabajo.-Créditos destinados a la compra de materia prima e insumos, mercadería, mano de obra o servicios con la finalidad de mantener o incrementar la operatividad del negocio. Las razones por las que un cliente solicita crédito, pueden ser: Demanda insatisfecha de su producto, Inversión aprovechando campañas como Fiestas Patrias, Navidad, Día de la Madre etc., Oportunidad de negocio, Mayor capital para ingresar en nuevos mercados, Diversificación de sus productos.

Activo Fijo.- Créditos destinados para la adquisición, mantenimiento y repotenciación de bienes muebles (maquinarias, equipos, mobiliario, vehículos, en el crédito agropecuario plantel fijo) y otros bienes con vida útil mayor a un año. Así como bienes inmuebles destinados a ser usados por la microempresa.

Las razones por las que un cliente solicita crédito para este destino, pueden ser: Compra de maquinarias, Compra de equipos, mobiliario. Vehículos, herramientas y otros, Inversión en Infraestructura del local del negocio, Compra de nuevo local.

Consumo o libre disponibilidad: Se consideran dentro de este destino todo gasto no relacionado al negocio y que contribuya a la mejora de calidad de vida del cliente, entre ellos: Gastos menores por escolaridad, día de la madre, fiestas patrias, etc. Mejoramiento de vivienda, Culminación de acabados, construcción de ambientes, remodelación; construcción de pistas y veredas; instalación de agua y desagüe, Gastos para viajes. Compras personales. Gastos diversos (fiestas patronales, familiares, etc.).

Riesgos a tener en cuenta, asociados al destino del Préstamo:

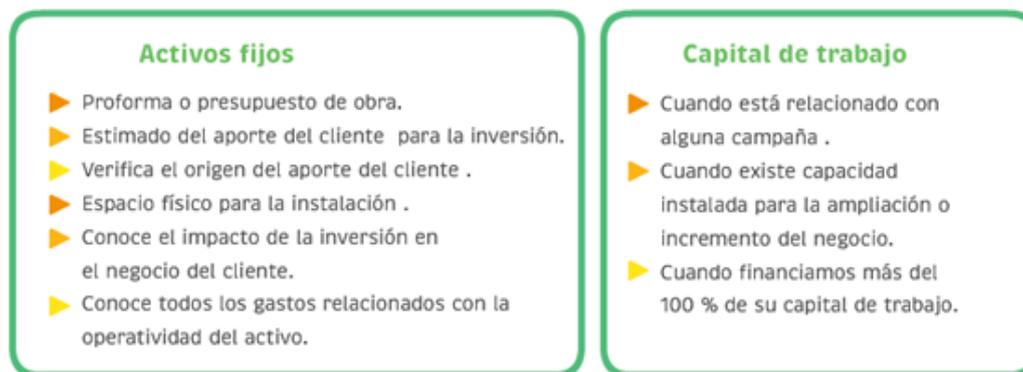
- Por no identificación del real destino del crédito:
- Desvío del préstamo a actividades improductivas o de alto riesgo.

- Crédito compartido o para terceros.

Pasivos vigentes vs. Destino del préstamo:

- Verificar la existencia de inversión de créditos que no han sido dirigidos al negocio.
- Deuda con proveedores que no son declaradas por el cliente ni están reportadas en el sistema financiero. Si destina crédito a pago de los mismos.
- Relación entre el grado de desarrollo del negocio e inversión a realizar:
 - Dirige la inversión a una actividad nueva que no es la que realiza.
 - Invierte en activos que no reflejan el grado de desarrollo alcanzado ejemplo: bodega muy pequeña que invierte en una congeladora, no relevante para el volumen de ventas y mercado que tiene.

Finalmente se recomienda que todo destino de crédito sea validado con:



Destino diferente al propuesto

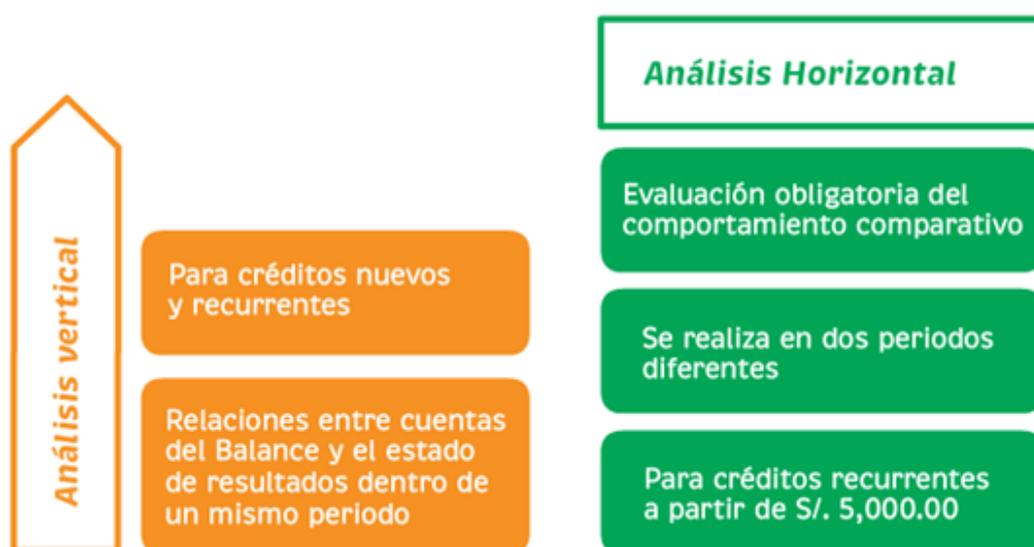
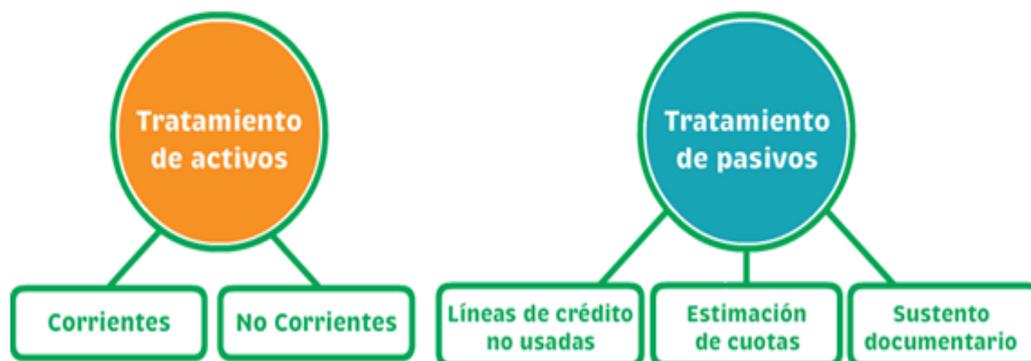


B. Balance general.- El Balance muestra la situación del negocio a una fecha determinada y permite establecer el tamaño del negocio, el patrimonio de la unidad productiva y la composición de sus obligaciones.

Que permita mejorar la toma de decisión en la evaluación del crédito, siendo responsabilidad del Asesor de Negocios considerarlo en la evaluación.

- Tratamiento de Activos:

Tipos de tratamiento



Activos Corrientes: se consideran las siguientes cuentas:

Caja, se considera el dinero en efectivo que se encuentra en el negocio al momento de la visita y toma de datos de parte del evaluador, el efectivo puede variar de acuerdo a la actividad y ciclo del negocio. Bancos, se considera el dinero depositado en cuentas bancarias, en ahorros o cuentas corrientes, este puede variar de acuerdo a la actividad y ciclo del negocio, se debe considerar solo el dinero destinado al negocio, también deben verificarse los estados de cuenta de ahorros.

Cuentas por Cobrar, se consideran las ventas realizadas y pendientes de cobro al momento de la visita y toma de datos por parte del evaluador. No deben considerarse

aquellas cuentas por cobrar de difícil recuperación, sólo aquellas cuya recuperabilidad sea verificada (cuadernos de control, notas de venta etc.).

Concentración de los créditos otorgados, número de clientes, plazos. Inventarios, de ser un negocio de comercio se considera al stock de mercadería, de ser un negocio de producción se considera la materia prima, productos en proceso y productos terminados, o el stock de insumos necesarios para brindar servicio.

El stock debe ser valorizado a precio de costo actual. Se debe tener en cuenta el estado de conservación u obsolescencia para considerarlo como parte del inventario, asimismo se deben considerar los productos que venden solo en temporada.

Para el comercio de engorde de ganado se considera a los animales en inventarios.

Para el comercio de gas se considera el contenido del balón de gas en inventarios.

Activos no Corrientes, se consideran las siguientes cuentas:

Inmuebles, maquinarias y equipos, se consideran únicamente el inmueble o parte del mismo, la maquinaria y equipo vinculados al negocio, los cuales deben ser valorizados a precio de mercado.

En la actividad de producción de leche o lechones se considera a las vacas y marranas dentro de esta cuenta, como parte del activo fijo del negocio.

Herramientas y Otros, se consideran bienes permanentes que ayudan al funcionamiento del negocio, la valorización es a precio de mercado.

Se considera en esta cuenta el pago adelantado de maquinaria que no ha sido instalada en el negocio.

Tratamiento de Pasivos (Todos los montos, incluye titular y cónyuge)

- Si tiene cualquier tipo de deuda y se detectara que ésta fue invertida en el negocio que se está evaluando, la deuda se registrará en el pasivo (en el corto plazo los próximos 12 meses y en largo plazo la porción mayor a 12 meses). El pago de la cuota de la deuda se considera en gastos financieros.
- Si tiene cualquier tipo de deuda y se detectara que ésta no fue invertida en el negocio evaluado, la deuda no se registra en el Balance, previa presentación del sustento documentario respectivo. El pago de la cuota de la deuda se registrará en otros egresos.
- Para el caso de líneas de crédito no utilizadas por el cliente, se considerará el 20% de las mismas en el pasivo no corriente, el saldo se verificará en RCC o INFOCORP. En el caso de clientes dependientes para créditos de consumo, se considera en Otros Egresos un porcentaje o promedio de pago de la línea de crédito no utilizada.
- Con la finalidad de conocer los saldos de la deuda a la fecha y el número de la cuota en la que se encuentra el cliente corresponde incluir en el Expediente de Crédito los cronogramas o recibos de pago de los pasivos registrados en la evaluación para montos mayores a S/.5,000. El Comité de Crédito o nivel supervisor de considerarlo necesario puede solicitarlo.

Para montos mayores a S/.5,000.00 de manera obligatoria se debe adjuntar los cronogramas o recibos de pagos de los pasivos registrados en el Expediente de Crédito.
- En el caso que el Asesor tenga información referencial no documentada, con las que determinó las cuotas del cliente, el Sistema brindará un mensaje con la estimación de la cuota del cliente para que la compare con su evaluación y la

corrija de ser necesario. La estimación del sistema será en base al RCC del titular, que comprende el saldo de su deuda directa y el 20% de su deuda indirecta.

- Se consideran dentro de los pasivos en CRAC LASA los siguientes casos:
 - Si el cliente tiene alguna actividad complementaria al negocio evaluado y tiene deuda por esta actividad.
 - Si el cónyuge del cliente evaluado tiene deudas que están dirigidas al negocio.
 - Si el representante legal, para el caso de persona jurídica, tiene deuda que ha sido dirigida al negocio.
 - Si al momento de evaluar se detecta que tienen multas, impuestos, juntas etc. que el cliente tiene que pagar y que han sido dirigidas al negocios, se consideran en Otras Cuentas por pagar en el pasivo corriente.
 - No se consideran en los pasivos deudas que van a ser compradas o que se van a refinanciar. En el caso se trate de deuda que se comprarán con el nuevo crédito, se deberán adjuntar los recibos de cancelación correspondientes.

Riesgos de inadecuado registro de información en el Balance

- Una sobre valoración del activo corriente o no corriente, puede implicar un préstamo mayor al que realmente corresponde a la empresa.
- Una sub valuación o no registro de una parte del activo corriente o no corriente, implica una pérdida oportunidad de tener mayor tamaño de pasivos y de negocio potencial para el cliente.

- El no registrar todos los pasivos de manera adecuada según la metodología de CRAC LASA, puede generar un préstamo mayor al que realmente corresponde a la empresa.

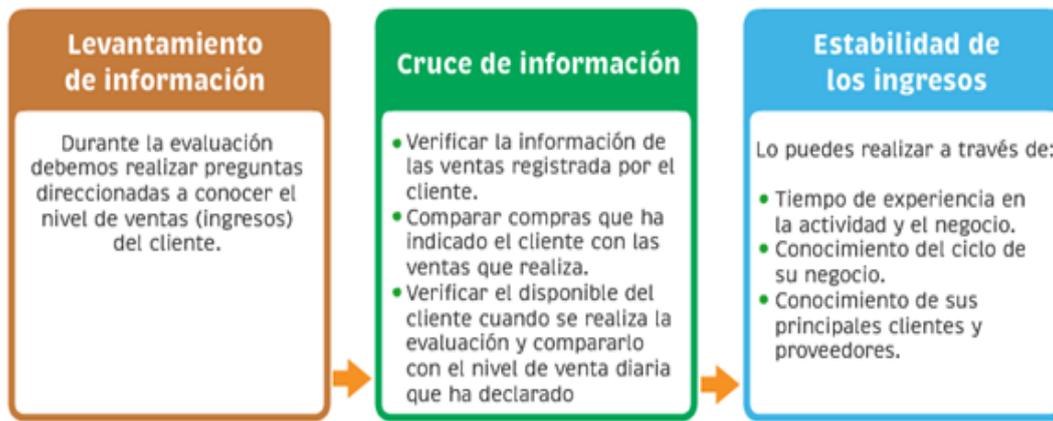
C. Estado de ganancias y pérdidas.- El Estado de Ganancias y Pérdidas refleja las operaciones mensuales del negocio, la cual permite analizar y verificar el comportamiento de las operaciones de ingresos y egresos, así como el efecto de éstas en los resultados que pueden reflejarse en utilidad o pérdida.

Se construye a partir de la información recogida en la visita y evaluación del negocio, así como por la información proporcionada por el solicitante del crédito, la misma que se verifica y cruza con documentos y/o registros formales y/o informales que el cliente posea de la actividad (compras, ventas etc.).

SOBRE ESTIMACION DE INGRESOS



SOBRE ESTIMACIÓN DE INGRESOS



a) Ventas Netas.- Son las ventas totales mensuales que realiza el negocio. Son variables, Consideraciones:

- Incluye las ventas al contado y al crédito.
- Se resta el porcentaje de irrecuperabilidad, el cual se calcula o determina durante la visita al cliente, al momento de tomar datos cuantitativos de las ventas al crédito versus las cuentas por cobrar de difícil recuperación.

b) Costo de Ventas. Son los gastos directamente imputados a las ventas, tales como: materia prima, mano de obra directa, gastos directos de fabricación y gastos de comercialización.

c) Margen Bruto o Margen de Ventas. Es la utilidad derivada directamente de la actividad principal generadora de ingresos del cliente para hacer frente a gastos fijos

El margen de ventas permite ver cuánto es lo que representan los costos variables en porcentaje con respecto a las ventas o ingresos totales.

Las consideraciones para determinar el margen de ventas para actividades de producción, comercio y servicio son las siguientes:

- La unidad de medida puede ser unidad, docena, ciento, millar, gruesa, kilos, en actividades de producción.
- La unidad de medida puede ser: día, semana o mes en actividades de comercio y servicio.
- Se registra la producción mensual por cada producto en actividades de producción, comercio y servicio.
- Se considera un porcentaje de ventas al crédito y de irrecuperabilidad de estas ventas de acuerdo a la evaluación realizada.
- Se registra el precio de venta unitario.
- Se registra el costo de unidad de medida unitario.
- Se incluye cantidad producida, comercializada o dada en servicio mensual.

- Los criterios de selección de productos a utilizar para el cálculo del margen de ventas cuando son más de tres (03) son:

Productos de mayor rotación en las ventas del negocio.

Productos de menor rotación.

Productos más representativos en las ventas del negocio.

Productos con mayor ganancia.

Productos con menor ganancia.

d) Gastos del Negocio.- Se consideran los gastos directamente relacionados a las ventas:

- Gastos fijos, no imputables a las ventas.
- Servicios básicos (Agua, luz, teléfono, otros).
- Alquiler de local comercial.
- Remuneración del personal (Por ejemplo contador, asistentes, administrador, se considera remuneraciones fijas al personal).
- Publicidad, promociones, otros.
- Transporte relacionado al negocio (fletes, movilidad).
- Pago de impuestos (SUNAT, SISA, otros).
- Depreciación sobre maquinarias y equipos.
- Imprevistos.

e) **Margen operativo.**-Es la utilidad del negocio para hacer frente a otras obligaciones.

f) **Gastos financieros.**- Se considera la cuota mensual o la suma de las cuotas mensuales, en caso de tener más de una, de los financiamientos que mantenga el titular y su cónyuge con CRAC LASA y con otras entidades financieras y que a su vez estén vinculados directamente al negocio: capital de trabajo, activos fijos.

g) **Utilidad neta.**- Es la utilidad del negocio para hacer frente a gastos de la unidad familiar y otras obligaciones no vinculadas al negocio. La utilidad neta es relevante para una toma de decisión si se aprueba o no el crédito ya que es el negocio evaluado, el que tiene que pagar el préstamo.

h) **Otros ingresos.**-Son aquellos ingresos netos derivados de actividades diferentes a la actividad principal del cliente.

Requisitos para ser considerado Otros Ingresos:

- El negocio deberá tener una antigüedad sustentada igual o mayor a 06 meses.
- La Utilidad Neta de él o los otros negocios deberán ser menor a la Utilidad Neta del negocio principal evaluado.

De cumplir los requisitos, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Asumir una posición conservadora dependiendo de su regularidad, castigándolos en un porcentaje.
- Es obligatorio su sustentación en la Propuesta de Crédito.
- El Comité de Crédito decide si se realizará evaluación alterna de los mismos.

- Cuando el destino del crédito es para consumo o activo fijo, los otros ingresos cobran relevancia y es necesario su evaluación.

i) otros egresos.-Se consideran como tal a las salidas regulares de efectivo por pago de obligaciones en sistema financiero, deuda de consumo y otros que no se relacionen directamente con el giro del negocio. Son las cuotas de deuda del entorno familiar (titular y cónyuge) que no fue dirigida al negocio.

j) Gastos familiares.-Se consideran dentro de estos gastos a los siguientes:

- Alimentación.
- Alquiler de vivienda y pago de tributos municipales.
- Servicios (Agua, luz, teléfono) de la vivienda.
- Educación.
- Transporte de la familia (pasajes).
- Salud y medicinas.
- Otros e imprevistos.

k) Utilidad disponible.- Es la capacidad de pago del cliente, La utilidad disponible puede estar distorsionada si:

- Tenemos un deficiente registro de ventas por unidad de medida.
- Tanto en ventas como en costos si tenemos una sobrevaluación de Producción Mensual afectara la utilidad disponible.
- Tenemos un deficiente registro de costos por unidad de medida.

- No considerar % ventas al crédito ni % de irrecuperabilidad puede provocar error en el cálculo de la Utilidad Disponible.
- Un cálculo incorrecto en el margen de ventas tiene efecto determinante en la evaluación distorsionando la utilidad disponible del negocio.
- Una capacidad de pago alterada crearía exceso de confianza por parte del evaluador.
- La utilidad disponible refleja objetivamente la capacidad de pago del negocio evaluado, es la clave de un análisis integral, desde una primera evaluación.

4.4. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

De los resultados del análisis efectuado en el presente trabajo de investigación podemos realizar el siguiente contraste de hipótesis:

Hipótesis específica 1: “La inadecuada evaluación cualitativa, Influye totalmente en la calidad de los créditos micro empresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014-2015”.

De los resultados obtenidos y analizados en las tablas 7, 8,9 y10 donde se ha analizado los factores de la evaluación cualitativa para otorgar créditos microempresa, hay un común denominador, que como el monto a otorgar es pequeño, no se realiza un análisis minucioso del historial crediticio, consulta de central de riesgo externa, Visita de cliente, toma de referencias, Así como el filtro al cliente en una central de riesgos externa es a conveniencia del asesor de negocios.

Otro de los factos claves y determinantes de un microcrédito, al que no se le toma la debida diligencia, es la visita y referencia del domicilio y negocio, tabla 12 es

contundente, el 36% de clientes está en mora porque está vinculado con otro moroso, por domicilio o familia, esto se pudo evitar con una visita diligente y referencias del cliente. También los clientes que obtienen la peor categorización o calificación es decir “dudoso o perdida” de acuerdo a las tablas 25 y 26, es por fallas de evaluación cualitativa, Por tanto damos por validada la hipótesis 1.

Hipótesis específica 2. “La incorrecta evaluación cuantitativa, tienen un impacto directo en la calidad de los créditos micro empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014- 2015”.

En vista de los resultados obtenidos y analizados en las tablas 14 y 15, donde se ha analizado los factores de la evaluación cuantitativa para otorgar créditos microempresa, de modo similar que en la evaluación cualitativa, los respectivos factores se analizan a medias, Los asesores indican que por ejemplo el análisis de los indicadores capacidad de pago y destino de crédito no se analizan a detalle, por tratarse de montos mínimos.

También factores en las tablas 16, 17 y 18 como destino de crédito, sobre estimación de las ventas, en el estado de ganancias y pérdidas, balance general, deterioran la calidad de los microcréditos, ya que son estimados, a experiencia del asesor de negocios, en vista que no se cuenta con documentación.

La confrontación es clara en la tabla 19. El 41% de créditos está en mora por sobre endeudamiento, al momento de otorgar el crédito, el asesor de negocios hizo aprobar el crédito sobre estimando las ventas de ganado. Así como también los clientes, obtienen, la peor categorización o calificación por fallas en la evaluación cuantitativa de acuerdo a las tablas 25 y 26 Por lo tanto damos por validada la hipótesis 2.

Hipótesis específica 3. “No hay lineamientos claros y metodología de evaluación crediticia, para la evaluación de créditos microempresa. En la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero”. De acuerdo a las respuestas de la tabla 28, los Asesores de negocios, no pueden ubicar en su manual de políticas y procedimientos crediticios, el detalle y los lineamientos de la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente. Por tanto también es válida la hipótesis 3.

Hipótesis general: “La inadecuada evaluación crediticia, demuestran que tienen un efecto alto y directo en la calidad de los créditos microempresa, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero 2014-2015”.

Considerando que las hipótesis específicas 1 y 2 son verdaderas, en consecuencia se puede afirmar que la hipótesis general también es verdadera. Se sustenta en las deficiencias del sistema de evaluación crediticia tanto cualitativa y cuantitativa, en la tabla 11 análisis de la mora por variable, los asesores de negocio nos dicen que en los últimos 3 meses, la mayoría de sus créditos entraron por fallas en la evaluación cualitativa y cuantitativa, también se ha revisado en manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, donde prácticamente no se detalla los factores cualitativos ni cuantitativos, para la evaluación de créditos microempresa, que impliquen una metodología de evaluación crediticia. Finalmente, por lo tanto damos por válida la hipótesis general de la investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto a la evaluación cualitativa del cliente, en el proceso de otorgamiento de micro créditos, el análisis de los factores cualitativos por ejemplo, el factor visita del cliente en domicilio y negocio en un 57% se hace de manera regular, con la excusa de que se está otorgando montos mínimos, y la toma de referencias se hace de manera escasa con un 57%. Lo que finalmente repercute en la calidad de cartera, pues al analizar la morosidad por factores cualitativos, nos damos cuenta que por otorgar créditos vinculados a morosos, por domicilio o vínculo familiar, el 36% de la cartera está en mora, por no averiguar bien este factor. Y un 28% por no preguntar referencias. Al no hacer una diligente evaluación cualitativa del cliente nos exponemos a deteriorar la calidad de cartera.

SEGUNDA: En cuanto a la evaluación cuantitativa del cliente, otra de las grandes debilidades es, no preguntar ni analizar bien a detalle el destino del crédito y el análisis de indicadores de capacidad de pago en créditos menores a 5 mil , el 57% de asesores lo hace de manera regular a escasamente con el argumento de que el monto que se está prestando es pequeño, La estimación del estado de ganancias y pérdidas, balance general, no se basa en documentación fuente, es más la CRAC LASA posee la mayor parte de su cartera de créditos en el medio rural, orientado a producto agropecuario, donde se carece de documentación fuente, como es cuaderno de apuntes, guías, boletas, etc. solo se basa en la experiencia del asesor de negocios como buen perito tasador. Lo que a la postre nos castiga con una sobre estimación en el estado de ganancias y pérdidas y balance general. Deteriorando de modo similar la calidad de cartera.

TERCERA: Finalmente el 86% de los asesores de crédito, indican que conocen el proceso de evaluación crediticia, dicen que está en el Manual de política y procedimientos

crediticios, también lo saben por capacitación y orientación directa de su jefe de oficina, pero cuando se les pregunta sobre el detalle de la evaluación cualitativa y cuantitativa en su manual. Indican el 100% que no está en su manual de manera detallada, efectivamente se revisó el manual de políticas y procedimientos crediticios. Y no está el detalle del proceso de evaluación cualitativa ni cuantitativa. Lo cual es una gran debilidad para la institución.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La evaluación cualitativa del cliente, para micro créditos debería tener la misma importancia que un monto alto a prestar, por ende debería ser detallada y minuciosa, también el proceso y las variables cualitativas determinantes, deberían estar identificados en un manual, para que al asesor de negocios, pueda evaluarlo, el manual debe servir de guía, para enfocar de manera ágil y precisa, en los factores claves que afectan la evaluación cualitativa.

SEGUNDA: En cuanto a la evaluación cuantitativa, de modo similar el análisis al detalle del destino de crédito e indicadores, no se debe pasar por agua tibia, falta sensibilizar al asesor de negocios, se debe de dejar de lado el argumento de monto pequeño, respecto a la sobre estimación del estado de ganancias y pérdidas más el balance general, la gerencia de negocios debe fijar tabla de precios, para el créditos agropecuarios, precios mínimos y máximos, topes por cada zona u oficina.

TERCERA: Recomiendo que de manera urgente, se implemente un manual de metodología para la evaluación de créditos, donde este normado la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente micro crédito, cliente dependiente, cliente pequeña empresa. Cliente mediana empresa. Para que sirva de guía y enfoque al asesor de negocios. Sino también al área de auditoria en la a la revisión de expedientes. Ya que si no está normado, no es factible de sancionar.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G. Camargo, G. y Morales, R. (2004). *Analisis de la Morosidad en las instituciones Microfinancieras del Peru*. Lima Peru: Series y Propuesta Nro 12.
- ASFI Bolivia. (2015). *Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero*. Obtenido de Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero: <https://www.asfi.gob.bo/index.php/int-fin-estadisticas/int-fin-boletines-estadisticos.html.html>
- Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S. A. (2009). *Memoria Anual 2009*. Puno: Crac Lasa.
- Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2012). *Modelo de Negocio Para la Expacion en Todo el Peru*. Puno: Crac lasa.
- Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S. A. (2013). *Plan Estrategico 2013-2015*. Puno: CRAC- LASA.
- Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2014). *Analisis de Plan Operativo Anual para el 2015*. Puno: Crac Lasa.
- Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes S. A. (2014). *Memoria Anual 2014*. Puno: Crac Lasa.
- Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015). *Analisis de Resultados por Oficina*. Puno: Crac lasa.
- Conger, L., Inga, P. y Webb, R. (2009). *El Arbol de la Moztaza, Historia de las Microfinazas en el Peru*. Lima- Peru: Instituto del Perú de la Universidad de San Martín de Porres.

Diario el Comercio. (07 de Diciembre de 2015). El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/son-retos-afrotaan-microfinanzas-peru-250105>

Diario el Comercio. (2015). *Microfinanzas en Perú*. Estos son los retos que afrontan las microfinanzas en Perú, pág. 30.

Diario Gestion (28 de Noviembre de 2013) Gestion. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/morosidad-prestamos-cajas-rurales-supera-7-70020>

Economist Intelligence Unit (EIU); *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)* .
(2016). Analisis del Entorno para la Inclusion Financiera. Microscopio Global 2016, 70.

Financiera Edyficar S.A. (2014). *Metodologia de la Evaluaicon Crediticia*. Lima: Edyfcar.

Hernandez, R , Fernande, C , y Baptista, L. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: The Mc Graw Hill.

Huanuco, M. (2015). *Analisis del Sistema de creditos de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011-2013*. Puno - Peru.

Ichuta, R. (2014) *Crisis en el crecimiento de la cartera de creditos, Caso banco FIE S.A. El Alto*. La Paz - Bolivia.

Lozano, I, (2011) elanalista.com. Obtenido de [metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes:](https://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/) <https://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>

- Meza, V. (2004). *Evaluación de créditos y medición de riesgo crediticio*. Lima - Peru.
- Mibanco, Banco de la Microempresa S. A. (2016). *Manual de Procedimiento de Riesgo Crediticio*. Lima: Mibanco.
- Muhammad, Y. (1999). *El banquero de los pobres, Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*. Bangladés: Public Affairs.
- Pacheco, I. y Valencia, E. (2016) *Evaluacion Crediticia y su Incidencia Moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipañ de Ahorro y Credito Cusco Periodo 2013*. Cusco- Peru.
- Palomino, P. (2003) *Investigacion Cualitativa y Cuantitativa dela Educacion*. Puno: Titikaka -FCEDUC-UNAP.
- Panca, M. (2014). *Determinantes de la Morosidad en los Creditos Microempresas de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias de Juliaca 2012*. Puno - Peru.
- Portal de Micorfinanzas. (Enero de 2014). *Portal Microfinanzas*. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/library/per%C3%BA-%C2%BFpor-qu%C3%A9-es-el-campe%C3%B3n-de-las-microfinanzas>
- Ramos, F. (2014). *Las Tecnologias Crediticias Con Efectos Financieros Sobre la Mora en el Mercado Microcrediticio Boliviano Periodo 1995-2012*. La Paz - Bolivia.
- Resolución del Superintendente de Banca, Seguros y AFP N° 11356. (19 de Noviembre de 2008). resolución S.B.S. N° 11356 - 2008. Lima, Lima, Peru: Diario el Peruano.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP . (31 de 12 de 2015). Home - Portal SBS. Obtenido de Home - Portal SBS: <http://www.sbs.gob.pe/estadisticas/sistema-financiero>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (19 de Noviembre de 2008).

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>

Tito, Loza. (2014). *Determinantes Socioeconomicos de la Morosidad en Entidades*

Micro Financieras: Caso de las Agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa -Puno

2014. Puno - Peru.

Villarreal, R. (2008) *Una mirada al Grameen Bank y al microcrédito en Colombia.*

Equidad y Desarrollo., 42-60.

ANEXOS

ENCUESTA

Al asesor de negocios del crac los andes- oficina especial desagadero

1- Evaluación cualitativa

1.1. ¿Para Usted, la evaluación cualitativa del cliente que tan determinante es para la aprobación de créditos microempresa?	1.Totalmente no es determinante.	2. No es Determinante	3. Es Determinante	4. Totalmente Es

1.2.-De acuerdo a su experiencia de asesor, Indíquenos un orden y grado importancia, enumerando las siguientes variables Cualitativas .				
	Historial Crediticio del cliente			
	Consulta central de riesgo SBS			
	Consulta central de riesgo Infocorp			
	Visita a Cliente en su domicilio y negocio			
	Actualizar documentos			
	Referencias			
	Edad			
	Sexo			
	Estado Civil			
	Vinculación de mora (por domicilio o familiares)			

PREGUNTA	1.Nunca	2. Escasamente	3. Regularmente	4. Frecuente mente	5.Muy Frecuente mente
1.3- Usted hace análisis detallado del historial crediticio, y central de riesgos SBS antes de otorgar un microcrédito?.					
1.4.- Para otorgar un crédito de S/. 300 hasta 20 mil usted consulta Central de riesgo Externa (Sentinel Infocorp)?					
1.5.- Para Otorgar un crédito microempresa usted, hace la visita del cliente (Domicilio y Negocio).					
1.6.- Usted para otorgar un microcrédito, pregunta las referencias?					

2. Evaluación cuantitativa:

2.1.-Para Ud. El análisis Cuantitativo que tan determinante o importante es para la aprobación de créditos microempresa.	1.Totalmente no es determinante.	2. No es Determinante	3. Es Determinante	4. Totalmente Es determinante.

2.2.-De acuerdo a su experiencia de asesor, Indíquenos un orden y grado importancia, enumerando las siguientes variables Cuantitativas .				
	Destino de crédito			
	Estimación del estado de ganancias y perdidas			
	Estimación del balance general			
	Detalle de los pasivos del cliente. (titular + Cónyuge)			
	Sobre endeudamiento (Nro. de entidades, acreedoras)			
	Indicadores (capacidad pago, Capital trabajo, etc.)			

PREGUNTA	1.Nunca	2. Escasamente	3. Regularmente	4. Frecuente mente	5.Muy Frecuente mente
2.3.- En cuanto los indicadores Capacidad de pago, y Capital de trabajo usted los analiza?.					
2.4.- Respecto al destino de los microcréditos, usted analiza a detalle la inversión del cliente?					
2.5.- Para la estimación (Ventas y Gastos) En el Estado de Ganancias y perdidas, usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Registros, Apuntes de cuaderno?					
2.6.- Para la estimación del balance general (/Activo, Pasivo), usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Registros, Apuntes de cuaderno?					

3.- Calidad de cartera

3.1.- En los últimos 06 meses tus clientes entraron en mora, por fallas en la evaluación cualitativa o cuantitativa?

Cualitativa ()

Cuantitativa ()

Otros-----

3.2.- A la fecha cuantos de tus créditos, están en mora por Error Cualitativo.

ERROR CUALITATIVO		ERROR CUANTITATIVO			
Error Historial Crediticio del cliente		Desvió destino de crédito			
Falta de Consulta central de riesgo SBS		Sobre estimación del estado de ganancias y perdidas			
Falta de Consulta central de riesgo Inforcop		Sobre estimación del balance general			
Falta de Visita a Cliente en su domicilio y negocio		Por no Detallar de los pasivos del cliente. (titular + Cónyuge)			
Por no Actualizar documentos		Por sobre endeudamiento (Nro. de entidades, acreedoras)			
Por Falla en Referencias		Otros.....			
Por Edad (Edad Mínima - Mínima)					
Por no validar Tipo de vivienda (Alquilado o Propio)					
Por que estar vinculado a moroso (por domicilio o familiares)					
Otros.....					

4.- Evaluación crediticia

4.1.- ¿Conoce Ud. el proceso de evaluación crediticia para créditos microempresa?

SI ()

NO ()

¿PORQUE?

- Por un reglamento de evaluación crediticia.
- Por un flujograma del proceso de evaluación crediticia.
- Por la orientación permanente del Jefe de Oficina.
- Por algunas diapositivas que nos mostraron.
- Otros: (Explique):-----

4.2. ¿Sabe usted, si en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA tiene o se detalla la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente?

SI

NO

4.3.- ¿Los procesos de capacitación y entretenimiento del personal en temas de metodología y evaluación crediticia se dan?

Muy frecuentes

Frecuente

Regularmente

Escaso

Nunca

REAC - RESUMEN DE EVALUACIÓN Y APROBACION DE CRÉDITO																																																																																																																											
1 INFORMACIÓN GENERAL				ASESOR: LUCIO AYALA				AGENCIA: DESAGUADERO																																																																																																																			
Titular: MAMANI ESTALLA FAUSTINO								Código: 28385																																																																																																																			
Cónyuge: YANA MACHACA ROSA																																																																																																																											
Garante:																																																																																																																											
Cónyuge:																																																																																																																											
Dirección: COM. TOTOROMA SEYT CHIHUANUMA				Distrito: KELLUYO				Provincia: CHUCUITO JULI																																																																																																																			
Edad: 57 años		Estado civil: Casado(a)		Vínculo Institución: Ninguno				Telefono: 951563903																																																																																																																			
Fecha: 26/12/2015		Mda.	Capital Trabajo	Act. Fijo	Otros	Total	Plazo	Cuota	P.Gracia	T.E.A. (%)																																																																																																																	
Solicitud del Cliente:		<input checked="" type="checkbox"/>	\$ 12,000.00	-	-	12,000.00	12	4	3	3.05%																																																																																																																	
Propuesta del Analista:		<input checked="" type="checkbox"/>	\$ 10,000.00	-	-	10,000.00	12	4	3	3.05%																																																																																																																	
2 EVALUACIÓN DE ANTECEDENTES CREDITICIOS																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DOI TITULAR</td> <td>01537401</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOI CONYUGE</td> <td>02047622</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOI AVAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOI CONYUGE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>														0	1	2	3	4	DOI TITULAR	01537401						DOI CONYUGE	02047622						DOI AVAL							DOI CONYUGE																																																																																			
		0	1	2	3	4																																																																																																																					
DOI TITULAR	01537401																																																																																																																										
DOI CONYUGE	02047622																																																																																																																										
DOI AVAL																																																																																																																											
DOI CONYUGE																																																																																																																											
Total deuda Sistema Financiero (Total en S/.)		Cent.Riesgo	SBS	CERTIC	ANDES	OTRO																																																																																																																					
OBSERVACIONES:																																																																																																																											
Fecha / /																																																																																																																											
3 EVALUACIÓN LEGAL - GARANTIAS																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Garant. Mobiliaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>HIPOTECA</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FZA HIPOT</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PRENDA</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AVAL</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>GRUP. SOL</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sin Gar</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>														0	1	2	3	4	Garant. Mobiliaria	<input type="checkbox"/>						HIPOTECA	<input type="checkbox"/>						FZA HIPOT	<input type="checkbox"/>						PRENDA	<input type="checkbox"/>						AVAL	<input type="checkbox"/>						GRUP. SOL	<input type="checkbox"/>						Sin Gar	<input type="checkbox"/>																																																													
		0	1	2	3	4																																																																																																																					
Garant. Mobiliaria	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
HIPOTECA	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
FZA HIPOT	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
PRENDA	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
AVAL	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
GRUP. SOL	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
Sin Gar	<input type="checkbox"/>																																																																																																																										
DETALLE																																																																																																																											
IMPORTE: S/ \$ VALORIZADO: CONSTITUIDO:																																																																																																																											
Fecha Registral Num. Prov. Dist.																																																																																																																											
OBS.																																																																																																																											
Fecha / /																																																																																																																											
4 EVALUACION ECONOMICO FINANCIERA																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CREDITO CON EXPOSICION AL RCC</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ACTIVIDAD A FINANCIAR:</td> <td>Fecha 1era Cuota:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">DAD AGROPECUARIA-RECRIA ENGORDE Y COMERCIO DE GANADO Y C</td> </tr> <tr> <td>4.1 Solvencia Moral</td> <td>Indique Referencias del Cliente</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Ref. Comerc Nº 2 (B/M) / Ref. Pers. Nº 2</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Ant. Credito Monto 10,000.00 Mora Máx 4 Dias</td> </tr> <tr> <td>4.2 Capacidad De Pago</td> <td>Cuanto puede destinar a pagos Mes/Trim/Ser</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Ingreso Bruto S/. 6,331.67 Costos Fijos S/. 5,135.21</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Disponible TRIMESTRAL S/. 3,589.37 Crédito Cuota #####</td> </tr> <tr> <td>4.3 Experiencia y Mercado</td> <td>Experiencia y Riesgo del Sector</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Años en la actividad 30 Años en otras actividades 2</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Atiende a Mcdos YOROOCO, ZEPITA, HUAPAC SAN MIGUEL</td> </tr> <tr> <td colspan="7">OBS. EVAL. DE CRED:</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Credito tope: Por capacidad pago: S/. 8,074 Por capital de trabajo: S/. 38,276</td> </tr> <tr> <td colspan="7">EXCEPCION: NINGUNA</td> </tr> </tbody> </table>														0	1	2	3	4	CREDITO CON EXPOSICION AL RCC	<input checked="" type="checkbox"/>						ACTIVIDAD A FINANCIAR:	Fecha 1era Cuota:						DAD AGROPECUARIA-RECRIA ENGORDE Y COMERCIO DE GANADO Y C							4.1 Solvencia Moral	Indique Referencias del Cliente	0	1	2	3	4	Ref. Comerc Nº 2 (B/M) / Ref. Pers. Nº 2							Ant. Credito Monto 10,000.00 Mora Máx 4 Dias							4.2 Capacidad De Pago	Cuanto puede destinar a pagos Mes/Trim/Ser	0	1	2	3	4	Ingreso Bruto S/. 6,331.67 Costos Fijos S/. 5,135.21							Disponible TRIMESTRAL S/. 3,589.37 Crédito Cuota #####							4.3 Experiencia y Mercado	Experiencia y Riesgo del Sector	0	1	2	3	4	Años en la actividad 30 Años en otras actividades 2							Atiende a Mcdos YOROOCO, ZEPITA, HUAPAC SAN MIGUEL							OBS. EVAL. DE CRED:							Credito tope: Por capacidad pago: S/. 8,074 Por capital de trabajo: S/. 38,276							EXCEPCION: NINGUNA						
		0	1	2	3	4																																																																																																																					
CREDITO CON EXPOSICION AL RCC	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																																																																										
ACTIVIDAD A FINANCIAR:	Fecha 1era Cuota:																																																																																																																										
DAD AGROPECUARIA-RECRIA ENGORDE Y COMERCIO DE GANADO Y C																																																																																																																											
4.1 Solvencia Moral	Indique Referencias del Cliente	0	1	2	3	4																																																																																																																					
Ref. Comerc Nº 2 (B/M) / Ref. Pers. Nº 2																																																																																																																											
Ant. Credito Monto 10,000.00 Mora Máx 4 Dias																																																																																																																											
4.2 Capacidad De Pago	Cuanto puede destinar a pagos Mes/Trim/Ser	0	1	2	3	4																																																																																																																					
Ingreso Bruto S/. 6,331.67 Costos Fijos S/. 5,135.21																																																																																																																											
Disponible TRIMESTRAL S/. 3,589.37 Crédito Cuota #####																																																																																																																											
4.3 Experiencia y Mercado	Experiencia y Riesgo del Sector	0	1	2	3	4																																																																																																																					
Años en la actividad 30 Años en otras actividades 2																																																																																																																											
Atiende a Mcdos YOROOCO, ZEPITA, HUAPAC SAN MIGUEL																																																																																																																											
OBS. EVAL. DE CRED:																																																																																																																											
Credito tope: Por capacidad pago: S/. 8,074 Por capital de trabajo: S/. 38,276																																																																																																																											
EXCEPCION: NINGUNA																																																																																																																											
Fecha / /																																																																																																																											
5 APROBACION DEL COMITÉ DE CREDITOS																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Aprobado <input type="radio"/></th> <th colspan="2">Aprobado con modificaciones <input type="radio"/></th> <th colspan="2">Denegado <input type="radio"/></th> <th>HIPO</th> <th>CONR</th> <th>CONN</th> <th>EMIC</th> <th>EPEQ</th> <th>EMED</th> <th>EGRA</th> <th>CORF</th> </tr> <tr> <th>Mda</th> <th>Capital de Trabajo</th> <th>Act. Fijo</th> <th>Otros</th> <th>Total</th> <th>Plazo</th> <th>Cuota</th> <th>P.Gracia</th> <th>T.E.A. (%)</th> <th colspan="2">MODALIDAD DE CREDITO</th> <th colspan="3"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>\$</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="2">PROD. CRED:</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="14">OBS.:</td> </tr> <tr> <td colspan="14"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Aprobación:</th> <th>Nivel 1</th> <th>Nivel 2</th> <th>Nivel 3</th> <th>Nivel 4</th> <th>Nivel 5</th> <th>Nivel 6</th> <th>Nivel 7</th> <th>Reg y Arch Crédito</th> <th>Operaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="12" style="text-align: right;">Fecha / /</td> </tr> </tbody> </table>												Aprobado <input type="radio"/>		Aprobado con modificaciones <input type="radio"/>		Denegado <input type="radio"/>		HIPO	CONR	CONN	EMIC	EPEQ	EMED	EGRA	CORF	Mda	Capital de Trabajo	Act. Fijo	Otros	Total	Plazo	Cuota	P.Gracia	T.E.A. (%)	MODALIDAD DE CREDITO					S	\$								PROD. CRED:					OBS.:														<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Aprobación:</th> <th>Nivel 1</th> <th>Nivel 2</th> <th>Nivel 3</th> <th>Nivel 4</th> <th>Nivel 5</th> <th>Nivel 6</th> <th>Nivel 7</th> <th>Reg y Arch Crédito</th> <th>Operaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>														Nivel de Aprobación:	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7	Reg y Arch Crédito	Operaciones											Fecha / /																					
Aprobado <input type="radio"/>		Aprobado con modificaciones <input type="radio"/>		Denegado <input type="radio"/>		HIPO	CONR	CONN	EMIC	EPEQ	EMED	EGRA	CORF																																																																																																														
Mda	Capital de Trabajo	Act. Fijo	Otros	Total	Plazo	Cuota	P.Gracia	T.E.A. (%)	MODALIDAD DE CREDITO																																																																																																																		
S	\$								PROD. CRED:																																																																																																																		
OBS.:																																																																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Aprobación:</th> <th>Nivel 1</th> <th>Nivel 2</th> <th>Nivel 3</th> <th>Nivel 4</th> <th>Nivel 5</th> <th>Nivel 6</th> <th>Nivel 7</th> <th>Reg y Arch Crédito</th> <th>Operaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>														Nivel de Aprobación:	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7	Reg y Arch Crédito	Operaciones																																																																																																				
Nivel de Aprobación:	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7	Reg y Arch Crédito	Operaciones																																																																																																																		
Fecha / /																																																																																																																											

MAMANI ESTALLA FAUSTINO

CREDITO: AGROPECUARIO Mixto

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS (PROYECTADO)	
Del 26/12/18 al 26/12/19	
VENTAS	311,040.00
A. VENTAS MENSUALES	
Leche	28,800.00
venta de abarrotes	117,600.00
A. VENTAS TRIMESTRALES	
Toros	36,000.00
A. VENTAS SEMESTRALES	
Ovinos	480.00
Esquila lana y Fibra	0.00
COSTO DE PRODUCCION / ACTIVIDAD	242,980.00
A. COSTOS MENSUALES	
Leche	8,640.00
venta de abarrotes	94,500.00
A. COSTOS TRIMESTRALES	
Toros	25,000.00
A. COSTO SEMESTRALES	
Ovinos	240.00
OTROS COSTOS AGROPECUARIAS	
VENTA DE GANADO	0.00
OTROS COSTOS	
Alimento ganado (solo en caso de engorde)	5,400.00
Otros GASTOSxMONTOxMES	0.00
UTILIDAD BRUTA	68,060.00
MARGEN DE LA ACTIVIDAD	21.88%
GASTOS DE OPERACIÓN	54,902.52
MI BANCO	11,225.16
UTILIDAD NETA	13,157.48
OTROS INGRESOS	7,920.00
INGRESOS POR RENUMERACIONES	0.00
UTILIDAD NETA OTROS NEGOCIOS	7,920.00
INGRESOS POR ALQUILERES	0.00
GASTOS FAMILIAR	6,720.00
EXCEDENTE DEL PERIODO	14,357.48

BALANCE AL : 26/12/18			
(en Soles)			
ACTIVO		PASIVOS	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja	7,000.00	Ctas. Por Pagar / Proveedores	0.00
Bancos	0.00	Deudas CRACLASA	0.00
Ctas. Por Cobrar	15,700.00	Deuda Total Sist. Financiero	78,084.00
Inventarios		Otras Cuentas por Pagar	0.00
Existencias Agropecuarias/Acuicolas	55,920.00	Total Pasivo Cte.	78,084.00
Insumos y Prod.en Proceso	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Productos Terminados	73,000.00	Pasivo Largo Plazo	0.00
Total Activo Cte.	151,620.00	Total Pasivo No Corriente	0.00
ACTIVO FIJO		Total pasivos	78,084.00
Maquinaria y Equipo	20,000.00	PATRIMONIO	
Herramientas y Otros	0.00	Capital	93,536.00
Total Activo Fijo	20,000.00	Total Patrimonio	93,536.00
TOTAL ACTIVOS	171,620.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	171,620.00

RESUMEN DE LOS INVENTARIOS

RUBRO	CODIGO	MONTO TOTAL
GANADO VACUNO	1	S/. 52,200.00
GANADO OVINO Y CAMELIDO	2	S/. 3,720.00
ANIMALES MENORES	3	S/. -
INVENTARIO-EXISTENCIAS ACUICOLAS	4	S/. -
PRODUCTOS TERMINADOS	5	S/. 73,000.00
PRODUCTOS EN PROCESO	6	S/. -
CULTIVOS VARIOS	7	S/. -
OTROS	8	S/. -

PRINCIPALES INDICADORES:		
	Resultado	Parametro
Rentabilidad del Negocio (Utilidad neta/capital trabajo) - Mensual	1%	
ROE (Utilidad Neta / Activo Total) - Mensual	1%	
Liquidez (Activo corriente/pasivo corriente)	1.94	OK
(Cuota propuesta+gastos financieros/ Excedente+ gastos financieros)	99.16%	NO
Prestamo / Capital de Trabajo	14%	OK
Deuda Total (incluido nuevo préstamo) / Patrimonio	94%	OK
Deuda Total Vigente / Activo	45%	OK
Rotacion de inventarios (Inventarios/costo ventas*365)	193.66	dias
Monto Maximo a otorgar por Capital trabajo	38,276	OK
Monto Maximo a otorgar por Capacidad pago	8,074	NO
Por el Historial Crediticio	PROCEDE INCREMENTO	

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA				
DETALLE	VENTAS TOTALES	COSTO TOTAL	UTILIDAD	MARGEN VENTAS
VENTAS MENSUALES	22,880.00	17,695.00	5,185.00	22.7%
VENTAS TRIMESTRALES	9,000.00	6,250.00	2,750.00	30.6%
VENTAS SEMESTRALES	240.00	120.00	120.00	50.0%
VENTAS ANUALES	18,650.00	5,930.00	12,720.00	68.2%

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ARTICULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:

GUILLERMO ELOY HUAQUISACA UCHARICO

REVISADO POR:



Lic. Adm. VERÓNICA RAMOS CAMACHO
DIRECTOR/ ASESOR



Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRÍGUEZ HUAMANI
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN

PUNO - PERÚ

2019

**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
CRÉDITOS MICRO EMPRESA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y
CRÉDITO LOS ANDES, OFICINA DESAGUADERO, 2014 - 2015**

THE CREDIT EVALUATION AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF
CREDITS MICRO EMPRESA IN THE RURAL SAVINGS AND CREDIT BOX LOS
ANDES, DIVING OFFICE, 2014 - 2015

GUILLERMO ELOY HUAQUISACA UCHARICO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
CRÉDITOS MICRO EMPRESA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
LOS ANDES, OFICINA DESAGUADERO, 2014 - 2015**

THE CREDIT EVALUATION AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF CREDITS
MICRO EMPRESA IN THE RURAL SAVINGS AND CREDIT BOX LOS ANDES, DIVING
OFFICE, 2014 - 2015

Guillermo Eloy Huaquisaca Ucharico¹

¹Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Av. Sesquicentenario N° 1154, Ciudad Universitaria, Puno, Perú. guillermoeloyh@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015”, tuvo por objetivos específicos: Determinar la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente y su efecto en la calidad de créditos microempresa; por ultimo proponer lineamientos de evaluación crediticia para créditos microempresa.

El diseño metodológico utilizado fue el no experimental de tipo descriptivo - explicativo, método con el que se detalla el factor cualitativo y cuantitativo del cliente y se explica la evaluación crediticia, su influencia en la calidad de créditos microempresa; se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento el cuestionario, se hizo uso del procesamiento y análisis la estadística descriptiva.

Se llegó a las siguientes conclusiones: respecto a la evaluación cualitativa, visita del cliente en domicilio y negocio, toma de referencias; se hace de manera regular a escasa por los asesores de negocio, con la excusa de que se está otorgando montos mínimos. En cuanto a la evaluación cuantitativa, análisis y detalle del destino de crédito, análisis de los indicadores capacidad de pago, se hace de manera regular a escasa; también la sobre estimación del estado de ganancias y pérdidas, balance general, no se basa en documentación fuente, en su gran mayoría créditos agropecuarios, carecen de documentación fuente, como es: cuaderno de apuntes, guías, boletas, etc. Tanto la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, deterioran la calidad de microcréditos; Finalmente el 86% de los asesores conoce el proceso de evaluación crediticia, pero el 100% de los encuestados no puede encontrar en su manual, lineamientos claros y detallados, para la evaluación de créditos microempresa.

Palabras clave: calidad, cualitativa, cuantitativa, evaluación y microcréditos.

ABSTRACT

The present research work is entitled "The credit assessment and its impact on the quality of microenterprise loans in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Desaguadero, 2014-2015", had as specific objectives: To determine the qualitative evaluation and quantitative of the client and its effect on the quality of microenterprise loans; Finally, propose credit assessment guidelines for microenterprise loans.

The methodological design used was the non-experimental descriptive - explanatory one, a method that details the qualitative and quantitative factor of the client and explains the credit assessment, its influence on the quality of microenterprise loans; the survey technique was used, as an instrument the questionnaire, descriptive statistics were used for processing and analysis.

The following conclusions were reached: regarding qualitative evaluation, customer visit at home and business, taking references; it is done on a regular basis by the business advisors, with the excuse that it is granting minimum amounts. Regarding the quantitative evaluation, analysis and detail of the destination of the credit, analysis of the indicators, capacity to pay, is done on a regular basis with little; also the over estimate of the profit and loss statement, balance sheet, is not based on source documentation, the vast majority of agricultural loans, lack of source documentation, such as: notebook, guides, tickets, etc. Both the qualitative and quantitative evaluation of the client, deteriorate the quality of microcredits; Finally, 86% of the advisors know the credit assessment process, but 100% of the respondents can not find in their manual, clear and detailed guidelines for the evaluation of microenterprise loans.

Keywords: evaluation, microcredits, qualitative, quality and quantitative.

INTRODUCCIÓN

Señal de alerta. La tasa de morosidad en la cartera de préstamos de las cajas rurales superó el 7% al cierre de octubre 2013, consolidando la tendencia al alza que muestra este indicador durante el último año, según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], la mora de los créditos de estas entidades financieras avanzó a 7.08% en el décimo mes del 2013, con un incremento de 1.46 puntos porcentuales respecto a octubre del año previo. Ejecutivos del sistema financiero han alertado sobre problemas de sobreendeudamiento en algunos segmentos de clientes de las cajas, ante una agresiva competencia en el sector microfinanciero. Más, un menor crecimiento de la economía en el 2013 (que implicó menores ventas de las previstas por las Micro y Pequeñas Empresas [MYPES]). Son serios problemas que no solo afectan y preocupan a las empresas del sistema financiero, también indirectamente a la población en general, ya que muchas personas ahorran en el sistema financiero y estos ahorros son colocado en préstamos; estarían en serio peligro, si el deterioro de la calidad de créditos, de estas empresas sigue incrementando.

Es ese sentido, la investigación tiene por objeto, estudiar las variables cualitativas y cuantitativas de “La evaluación crediticia y su incidencia en la calidad de créditos microempresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero, durante los periodos 2014-2015” y proponer lineamientos de evaluación para créditos microempresa, el enunciado del problema de investigación se plantea en la pregunta, ¿De qué manera la evaluación crediticia tiene un efecto en la calidad de créditos microempresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Desaguadero, durante los años 2014-2015? Siendo la hipótesis: La inadecuada evaluación crediticia demuestran que tienen un efecto alto y directo en la calidad de los créditos micro empresa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, Oficina Especial Desaguadero -2014-2015.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en el presente trabajo de Investigación, fue de diseño no experimental, pues “es la manipulación intencional de una o más variables independientes” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006, p. 161). En el presente trabajo de investigación, no se manipuló ni se tuvo control sobre ninguna de las variables en estudio.

Más bien fue un diseño de investigación con alcance descriptivo, que consistió en describir, fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es; detallar como son las evaluaciones crediticias en la CRAC LASA; luego se buscó especificar las características la variable cualitativa y cuantitativa. Método descriptivo- explicativo: Según (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de la relación entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales” (p.108).

Respecto al método deductivo (Palomino, 2003) nos dice: “es el razonamiento que avanza de lo general a lo particular y permite extender el conocimiento que se tiene de una determinada clase” (p. 47); parte de lo general a lo particular del quehacer científico de acciones, principios y postulados se obtienen derivaciones de aplicación práctica.

La población para el presente trabajo de investigación, estuvo representada por todos los trabajadores de la Oficina Desaguadero, al cierre del 2015, cuenta con 13 personas, luego delimitaremos la población a solo 07 son Asesores de Negocios, a quienes se les tomo entrevistas y encuestas. Luego están los clientes más sus expedientes de crédito, la Oficina Desaguadero, en el periodo 2015 término con 1,523 clientes, por ende la misma cantidad de carpetas de créditos vigentes, lo cual fue población total.

En cuanto a los expedientes y clientes se divide por categorías de calificación; se eligió el tipo de muestreo no probabilístico censal y por conveniencia en vista del acceso de información a la

CRAC LASA Desaguadero, 20 expedientes por categoría de calificación, enfocado en factores cualitativos y cuantitativos.

En cuanto a técnicas de recolección de informaciones utilizadas fueron; la encuesta: se aplicó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario estructurado, aplicado a los asesores de negocios de la CRAC LASA Desaguadero. Análisis documental; los diferentes tipos de documentos e información utilizada para la presente investigación, fueron: Carpetas de créditos, de créditos microempresa, manual de políticas y procedimientos crediticios, series estadísticas de la SBS.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva la que permitió clasificar y tabular los datos, para ello se hizo uso de frecuencias y porcentajes, que explicaron el procesamiento y análisis de datos.

RESULTADOS

Variables cualitativas en la evaluación de créditos microempresa.

Tabla 1: Análisis del historial crediticio - CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Usted hace análisis detallado del historial crediticio y central de riesgos SBS, antes de otorgar un microcrédito?	Fr.	%
1. Nunca	0	0%
2. Escasamente	0	0%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	5	71%
5. Muy Frecuente mente	1	14%
TOTAL	7	100%

La tabla 1 nos muestra que, en la institución los encuestados consideran, hacer un análisis detallado del historial crediticio y la central de riesgos SBS para otorgar un microcrédito, un 70% indica que lo realizan frecuentemente, un 14% muy frecuentemente, en este rango respondieron los asesores con mayor tiempo o experiencia y un 14% regularmente, los asesores con menos experiencia.

Tabla 2: Consulta Central de riesgo externa - CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Para otorgar un crédito de S/. 300 hasta 20 mil usted consulta Central de riesgo Externa (Sentinel y Inforcop)?	Fr.	%
1. Nunca	0	0%
2. Escasamente	0	0%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5. Muy Frecuente mente	1	14%
TOTAL	7	100%

En la tabla 2 podemos determinar que los asesores de la institución, un 57% realiza regularmente la consulta central de riesgo externa, esto quiere decir hay veces sí y otras veces no, por un tema de costo, solo es exigible desde montos mayores a S/ 10,000.00, respecto a este factor ya es criterio de asesor de negocios si lo realiza o no. Claramente podemos apreciar que hay un riesgo latente respecto al análisis de este factor. En la situación actual, muchos clientes poseen créditos en entidades no supervisadas.

Tabla 3: Visita a cliente - CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Para Otorgar un crédito microempresa usted, hace la visita del cliente (Domicilio y Negocio). Para cada solicitud?	Fr.	%
1. Nunca	0	0%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

La tabla 3, nos muestra que en la institución los encuestados señalan que la visita al domicilio y negocio del cliente, por cada crédito se realiza, en un 57% de manera regular, indican que ya lo visitaron con anterioridad al cliente, y que no lo consideran relevante una nueva visita, además el monto es pequeño. Solo un 29% menciona que lo visita al cliente de manera frecuente por cada crédito. Además de acuerdo a manual de políticas y procedimientos crediticios indica que el asesor de negocios para evaluar el crédito debe hacer la visita in situ tanto de la unidad económica y familiar.

Tabla 4: Resultados del factor, Referencias - CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Usted para otorgar un microcrédito, pregunta las referencias?	Fr.	%
1. Nunca	1	14%
2. Escasamente	4	57%
3. Regularmente	2	29%
4. Frecuente mente	0	0%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

La tabla 4, nos muestra que en la institución los encuestados señalan que las referencias del domicilio y negocio se realiza, en un 57% escasamente, indican que por el tiempo y apuro, así como que el monto a prestar es pequeño, no se le da la debida importancia a este factor. Además muchos clientes se molestan al indagar su entorno de familia y negocios. Solo un 29% de asesores

lo realiza de manera regular. Respecto a este factor en el manual de políticas y procedimientos crediticios de la institución no es claro ni se detalla cómo se debe hacer.

Determinación y análisis de la evaluación cuantitativa en créditos microempresa CRAC LASA 2014-2015

Tabla 5: Análisis del factor indicadores – CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿En cuánto los indicadores Capacidad de pago, y Capital de trabajo usted los analiza?	Fr.	%
1. Nunca	0	0%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	4	57%
4. Frecuente mente	2	29%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

De la pregunta de la tabla 5, realizada al personal de la institución, del análisis de indicadores, de ser prioritario para la determinación en la aprobación de un microcrédito, los indicadores de capacidad de pago, se puede apreciar que, en la práctica cotidiana del asesor de negocios, no se llega a un análisis profundo, solo se ve que el indicador este en positivo para otorgar el crédito, pues solo un 29% de asesores indica que analiza frecuentemente, lo cual es mínimo en números absolutos solo 02 asesores lo haría, y en un 57% y 14% lo haría regularmente. Lo cual ya es preocupante.

Tabla 6: Análisis del factor destino de crédito – CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Respecto al destino de los microcréditos, usted analiza a detalle la inversión del cliente?	Fr.	%
1. Nunca	1	14%
2. Escasamente	4	57%
3. Regularmente	2	29%
4. Frecuente mente	0	0%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

La tabla 6, nos muestra que en la institución los encuestados en un 57% escasamente, la frecuencia con el que se analiza el destino de un microcrédito, algunos asesores mencionan que como el monto es pequeño, habitualmente no hacen un análisis del destino y la inversión del microcrédito, muchas veces incluso solo se pregunta de manera general al cliente si el crédito va a ser destinado para capital de trabajo, activo fijo o consumo, no se pregunta el detalle al cliente sobre destino de crédito, solo un 29% de los encuestados lo realiza regularmente.

Tabla 7: Análisis del factor estimación del estado de Ganancias y Pérdidas – CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Para la estimación en el Estado de Ganancias y pérdidas (Ventas y Gastos), usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Fr. Registros, Apuntes de cuaderno)?	Fr.	%
1. Nunca	5	71%
2. Escasamente	1	14%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	0	0%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

De la pregunta en la tabla 7, realizada al personal de la institución, se puede encontrar lo siguiente, el 71% del personal indica que estima su estado de ganancias y pedidas, sin documentación, como es boletas, factura, cuaderno de apuntes, indican que la mayoría de sus créditos son dirigidos al sector agropecuario, específicamente a la compra y venta de ganados, en dicha actividad por lo habitualidad pocos clientes registran sus compras y ventas en cuadernos. Indican que la estimación se hace de acuerdo a la entrevista con el cliente más la experiencia en el costeo del asesor de negocios. Solo un 14% de asesores lo hace de manera escasa y regularmente.

Tabla 8: Análisis del factor estimación del estado del balance general – CRAC LASA Desaguadero– 2015

¿Para la estimación del balance general (/Activo, Pasivo), usted, utiliza documentación Fuente (Boletas, Registros, Apuntes de cuaderno)?	Fr.	%
1. Nunca	4	57%
2. Escasamente	2	29%
3. Regularmente	1	14%
4. Frecuente mente	0	0%
5. Muy Frecuente mente	0	0%
TOTAL	7	100%

De la pregunta en la tabla 8, realizada al personal de la institución, se puede encontrar lo siguiente, el 57% del personal indica que estima el balance general, sin documentación, como es boletas, factura, cuaderno de apuntes, indican que la mayoría de sus créditos son dirigidos al sector agropecuario, del mismo modo que en el cuadro Nro. 11 indican que la mayoría de sus créditos son créditos para ganado, donde no se cuenta con documentación. Indican que la estimación igual que para el estado de ganancias y pérdidas se hace de acuerdo a la entrevista con el cliente más la

experiencia en el costeo del asesor de negocios y los precios del mercado. Solo un 14% y 29% de asesores lo hace de manera escasa y regularmente.

Determinación y análisis de la metodología de evaluación crediticia en la CRAC LASA 2015

Tabla 9: Resultados del conocimiento de la metodología de evaluación CRAC LASA-Desaguadero

¿Conoce Ud. el proceso de evaluación crediticia para créditos micro empresa?	Fr.	%
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

El análisis de la tabla 9 nos muestra que en la institución tienen conocimiento del proceso de evaluación crediticia el 86% de los encuestados y solo el 14% no tiene conocimiento del proceso de evaluación crediticia. Podemos señalar entonces que su conocimiento parte principalmente del manual de política y procedimiento crediticios, seguido por la orientación permanente del jefe, así como por algunas diapositivas de capacitación.

Tabla 10: Determinación en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA, la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa

¿Sabe usted, si en el manual de política y procedimientos crediticios de la CRAC LASA tiene o se detalla la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente?	Fr.	%
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

La tabla 10 nos muestra que, en el manual de política y procedimientos crediticios no se detalla la evaluación cualitativa y cuantitativa al cliente microempresa el 100% de los encuestados. Podemos señalar entonces que hay una gran debilidad respecto a estas 02 variables, en vista que ayudaría a mejorar el trabajo del asesor de negocios. Por otro lado hay quienes consideran, que dichos análisis ayudarían mucho en calidad de cartera.

DISCUSIÓN

Respecto a Ramos (2014) en su Tesis Titulada: “Las Tecnologías Crediticias Con Efectos Financieros Sobre La Mora en el Mercado Microcrediticio Boliviano Periodo 1995–2012”. Donde se versa sobre tipos de Tecnologías Crediticias describiendo hasta 04 tipos de tecnología crediticia: Grupos solidarios, Créditos individuales, Asociativos y Bancos comunales; llegando a una de las siguiente conclusiones; el auge de los créditos solidarios y bancos comunales se vio

opacado por el crecimiento de la cartera en mora, lo que implica que esta metodología no está dando respuesta al retorno eficiente de los activos, las instituciones que se encontraban en algún momento de su etapa de operación y en la aplicación de esta tecnología, como son los grupos solidarios, empezaron a sustituir por otras tecnologías entre ellas en crédito individual.

En este punto de las tecnologías crediticias, efectivamente coincidimos que hay 04, y cada una tiene su propia metodología y tratamiento para otorgar créditos; nuestra investigación se basa en micro créditos individuales, donde al igual que la tecnología de créditos solidarios, la tecnología de créditos individuales, está siendo afectado por la alta morosidad y no retorno de los activos en la CRAC los Andes Oficina Desaguadero.

Ichuta (2014) en su memoria laboral “crisis de crecimiento de la cartera de créditos, caso banco FIE S.A. El alto” llega a las siguientes conclusiones en el punto 3.1.1. Composición de la Cartera por Monto: A) Por un lado se debe tener, operadores especializados en la administración de micro crédito (oficiales micro-crédito), y por otro lado oficiales de crédito pyme (Pequeña y Mediana Empresa). La verificación domiciliaria, actividad y centro laboral debe ser por varios niveles de aprobación; de acuerdo a monto de cartera y nivel de endeudamiento recomienda esquema de participación: Primero, El oficial de crédito es el primer filtro de verificación y constatación física del domicilio y actividad en un crédito. Segundo, El Supervisor Comercial. Tercero El Jefe de Agencia, Cuarto El Subgerente Regional Comercial. Otro aporte importante es en el punto 3.1.2. Administración de cartera por número de operaciones y clientes, Optimizar la administración del número de operaciones y clientes por parte de oficiales de crédito, en un promedio de 350 a 400 clientes por oficial; un número superior genera una baja calidad de administración, evaluación, y seguimiento a la cartera de créditos. Se disminuyó el número de colocaciones óptimas por mes a 30 colocaciones y no así a 35 que fue el parámetro que se aplicaba desde un principio. Lo que se prima ahora es la calidad de las colaciones y no la cantidad de operaciones.

Respecto a las conclusiones de Ichuta, estamos de acuerdo, en una agencia debe haber operadores especializados, asesores que otorgan montos altos y montos pequeños; En cuanto a la verificación domiciliaria igual estamos de acuerdo, debiera haber hasta 4 filtros de verificación, en la CRAC los Andes Oficina Desaguadero, hoy esta actividad es una debilidad; En cuanto a que un asesor debiera tener en promedio 350 a 400 clientes y 30 operaciones por mes, en este punto discrepamos, la cantidad de clientes debiera estar asignado por la categoría, monto en cartera y años de experiencia que posee el asesor de negocios, así como la cantidad de operaciones puede ser menos de 30 para aquellos asesores que poseen menos de 150 clientes.

Pacheco y Valencia (2016) en su tesis titulada “Evaluación Crediticia y su Incidencia Moratoria En La Agencia Portal Espinar De La Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco Periodo 2013” en el capítulo V Discusión, 5.1 evaluación de créditos 5.1.2 evaluación crediticia respecto a los

factores financieros en la caja municipal de ahorro y crédito cusco agencia portal espinar – periodo 2013. Dice: que respecto a realizar análisis comparativos de la situación financiera del cliente encontramos que los resultados no son del todo absolutos pues casi la mitad de analistas manifiesta que solo a veces realiza este tipo de análisis en los clientes concluimos pues que dicho factor muestra una debilidad latente en la evaluación crediticia. Luego en el punto 5.1.4 Evaluación crediticia respecto a los Factores Humanos, a) Primero se concluye que en base a la estadística los analistas indican que si se cumple con el reglamento de créditos y que si se evalúan los años de experiencia del cliente; sin embargo nuevamente observamos que más relegados están los juicios respecto a la moral del cliente respecto a las visitas in situ y a la reputación del cliente mediante referencias. b) A pesar que en el reglamento de créditos se indica primero que deben existir un mínimo de referencias personales para el otorgamiento de créditos dichas referencias no son tomadas en cuenta realmente para la evaluación y que segundo las visitas in situ a pesar de también estar establecidas en las políticas no considera un aspecto importante en la evaluación crediticia para los analistas de crédito.

Al igual que Pacheco y Valencia (2016) en el presente artículo, la CRAC los Andes Oficina Desaguadero, muestra debilidades en la evaluación financiera del cliente, de acuerdo a la tabla 7, el 71% de los asesores formula su estado de ganancias y pérdidas sin documentación fuente (boletas, facturas y cuadernos de apuntes); tabla 8, el 57% de asesores formula su balance general sin documentación; respecto a la visita in situ del cliente, la tabla 3 indica que el 57% de asesores lo hace de manera regular, lo cual ya es una gran debilidad; las referencias del cliente tabla 4 es realizada de manera escasa en 57%. Indican que es por el apuro y por qué el monto es pequeño.

Panca (2014) en su tesis titulada “Determinantes de la Morosidad en los Créditos Microempresas de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias de Juliaca- 2012” concluye que: en función a los factores cualitativa y cuantitativa de morosidad de los créditos microempresa de las instituciones microfinancieras por el método Logit-Probit, con 81% de probabilidad de aceptar la validez del modelo. Los datos sugieren para esta muestra específica, que los factores cualitativos tiene mayor influencia en el nivel de morosidad (Prob.Mora = 53%), mientras que los factores cuantitativos tiene menor influencia en el nivel de morosidad (Prob.Mora = 31%). Los resultados muestran que los factores cualitativos Destino del Crédito y el Numero de Entidades aumentan el nivel de morosidad, es decir, la probabilidad de que sea moroso aumenta en 73.77% y 55.26% respectivamente.

Al respeto de Panca (2014) para evaluar créditos microempresa es necesario analizar los factores cualitativos y cuantitativos del cliente estamos de acuerdo; en la tabla 6, análisis del factor destino de crédito, en la CRAC los Andes Oficina Desaguadero, se hace escasamente en un 57%, en este

punto coincidimos que si no se tiene claro el destino de crédito, incrementa la probabilidad de mora.

Tito (2014) en su tesis Titulada “Determinantes Socioeconómicos de la Morosidad en Entidades Micro Financieras: Caso de las Agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa – Puno 2014” Indica que: Los determinantes sociales que tienen dependencia en la condición de morosidad de los clientes de las agencias Puno y El Sol en la Caja Arequipa; son la ocupación ($20.847 > 9.49$), el nivel de instrucción ($19.407 > 9.49$) y la carga familiar ($12.662 > 12.59$). Los determinantes económicos con mayor significación e influencia en la morosidad son la experiencia crediticia ($20.375a > 12.59$), la experiencia en la actividad ($14.414a > 12.59$) y la condición económica declarada ($7.573a > 5.99$) que se encuentran en condición de moroso en la ciudad de Puno.

En este punto respecto a Tito Loza, los determinantes económicos con mayor significación e influencia en la morosidad ya no son tanto la experiencia crediticia, la experiencia en la actividad y la condición económica declarada.

CONCLUSIONES

El análisis de los factores cualitativos del cliente, se hace de manera regular a escasa, con la excusa de que se está otorgando montos mínimos; se otorga créditos a morosos vinculados, por domicilio o familia, el 36% está en mora, y un 28% por no preguntar referencias. De modo similar la evaluación cuantitativa del cliente, es otra de las grandes debilidades, no preguntar ni analizar bien a detalle el destino del crédito y el análisis de indicadores; el 57% de asesores lo hace de manera regular a escasamente; También la estimación y sobre estimación de los estados financieros en créditos agropecuarios, no se basa en documentación fuente, No hacer una diligente evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, expone a deteriorar la calidad de cartera. Finalmente el 86% de los asesores de crédito, indican que conocen el proceso de evaluación crediticia, pero cuando se les pregunta sobre el detalle de la evaluación cualitativa y cuantitativa en su manual. Indican que no está en su manual de manera detallada; Lo cual es una gran debilidad para la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caja Rural de Ahorro y Credito los Andes S. A. (2015). *Analisis de Resultados por Oficina*. Puno: Crac lasa.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, L. P. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: The Mc Graw Hill.
- Huanuco, R. M. (2015). *Analisis del Sistema de creditos de Mibanco Agencia Juliaca Periodo 2011-2013*. Puno - Peru.

- Ichuta, C. R. (2014). *Crisis en el crecimiento de la cartera de creditos, Caso banco FIE S.A. El Alto*. La Paz - Bolivia.
- Pacheco, I. R. y Valencia Pareja, E. H. (2016). *Evaluacion Crediticia y su Incidencia Moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco Periodo 2013*. Cusco- Peru.
- Palomino, P. (2003). *Investigacion Cualitativa y Cuantitativa dela Educacion*. Puno: Titikaka - FCEDUC-UNAP.
- Panca, M. P. (2014). *Determinantes de la Morosidad en los Creditos Microempresas de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias de Juliaca 2012*. Puno - Peru.
- Ramos, E. Y. (2014). *Las Tecnologias Crediticias Con Efectos Financieros Sobre la Mora en el Mercado Microcrediticio Boliviano Periodo 1995-2012*. La Paz - Bolivia.
- Tito, B. (2014). *Determinantes Socioeconomicos de la Morosidad en Entidades Micro Financieras: Caso de las Agencias Puno y el Sol de la Caja Arequipa -Puno 2014*. Puno - Peru.