



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



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA EN LA
RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO, AGENCIA
PUNO - BELLAVISTA, 2017 – 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YONY MARDOQUEO YAPO MENDOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2021



DEDICATORIA

A Dios que guía mi camino.

A mis Padres Elías y Balbina, pilares fundamentales en mi vida con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo sea un profesional de éxito y por estar siempre junto a mi lado y acompañarme en todo este proceso.

A mis hermanas Nely Roxana, Beatriz, Brígida y Kely por ser mi compañía mi apoyo y mi fuerza para seguir adelante.

A mi amada por ser parte de mi vida y eres mi inspiración y mi motivación a Nelly Marleny.

Gracias.

Yony Yapo



AGRADECIMIENTOS

Al Divino creador por darme salud y recursos para poder realizarme profesionalmente y concretar este trabajo de investigación.

A mi director de tesis Dr. Alcides Palacios Sánchez, por su apoyo y orientación en la realización del presente trabajo de Investigación.

A la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas; mis más sinceros agradecimientos: a mis patrocinadores del presente trabajo, por su valioso apoyo y atinado asesoramiento.

Agradezco al Ing. Filiberto Edgardo Administrador de la Agencia Puno Bellavista de la CMAC – Cusco, que me proporcione la información necesaria para realizar el presente trabajo de Investigación, y a todas las personas y mis compañeros de trabajo que me brindaron su apoyo y orientación para poder culminar este trabajo, GRACIAS POR TODO.

Yony Yapó.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. Hipótesis general.....	16
1.3.2. Hipótesis específicas	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos	18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. El Sistema Financiero	26
2.2.2. Intermediarios Financieros	26



2.2.3.	Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)	27
2.2.4.	Sistema Financiero Bancario	27
2.2.5.	Banco Central de Reserva del Perú.....	28
2.2.6.	Sistema Financiero no Bancario	29
2.2.7.	Estados Financieros	30
2.2.8.	Ratios Financieras.....	35
2.2.9.	Rentabilidad	38
2.2.10.	Crédito.....	40
2.2.11.	Procedimientos para la Clasificación de la Cartera de Créditos	48
2.2.12.	Créditos Morosos	50
2.2.13.	Etapas del Proceso de Recuperación Cobranza Regular.....	51
2.2.14.	Indicadores de Morosidad.....	52
2.2.15.	Factores de la Morosidad	53
2.2.16.	Decisiones a Tomar.....	54
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	55

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	65
3.1.1.	Ubicación	65
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	66
3.2.1.	Población	66
3.2.2.	Muestra	66
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	67
3.3.1.	Método deductivo	67
3.4.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	67
3.4.1.	Mixto, cualitativo cuantitativo.....	67
3.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	68



3.5.1. Descriptivo.....	68
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	68
3.6.1. Observación directa.....	68
3.6.2. Encuesta.....	68
3.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	69
3.7.1. Análisis documental.....	69
3.7.2. Análisis sistemático.....	69
3.7.3. Fiabilidad del instrumento.....	69

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	71
4.1.1. Resultados del objetivo específico 1.....	71
4.1.2. Resultados del objetivo específico 2.....	88
4.1.3. Resultados del objetivo específico 3.....	97
4.1.4. Contrastación de hipótesis.....	99
4.2. DISCUSIÓN.....	101
V. CONCLUSIONES.....	112
VI. RECOMENDACIONES.....	115
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	117
ANEXOS.....	120

TEMA: Créditos y Cartera Morosa

AREA: Finanzas Públicas y Privadas

FECHA DE SUSTENTACIÓN 29 DE ENERO DEL 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Edad de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	72
Figura 2: Nivel de instrucción de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	73
Figura 3: Condición laboral de los Analistas de crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	74
Figura 4: Realizo visitas periódicas a domicilio y negocios de clientes con cuotas vencidas	75
Figura 5: Se realiza siempre la mora preventiva a clientes próximos a vencer sus cuotas	76
Figura 6: Se logra recuperar créditos que se encuentran en la etapa extrajudicial y judicial	77
Figura 7: Se recibe con frecuencia las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza	78
Figura 8: Evolución de cartera de crecimiento de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	79
Figura 9: Evolución de saldo de capital en mora de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	81
Figura 10: Cartera por situación de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	82
Figura 11: Cartera por categoría riesgo deudor de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	84
Figura 12: Rentabilidad sobre los capitales propio	85



Figura 13: Rentabilidad del activo total	86
Figura 14: Rentabilidad neta sobre ventas	87
Figura 15: Considero de gran importancia el procedimiento de evaluación de un crédito	88
Figura 16: Participa Ud. en el comité de créditos con un buen criterio y sentido común	89
Figura 17: Realizo el seguimiento estricto del cumplimiento del plan de inversión ..	90
Figura 18: Considero importante el análisis cuantitativo.....	91
Figura 19: Considero importante el análisis cualitativo.....	92
Figura 20: Índice de morosidad.....	94
Figura 21: Índice de cartera atrasada	95
Figura 22: Índice de cartera de alto riesgo	96



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Género de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	71
Tabla 2: Edad de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	72
Tabla 3: Nivel de instrucción de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	73
Tabla 4: Condición laboral de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	74
Tabla 5: Realizo visitas periódicas a domicilio y negocio de clientes con cuotas vencidas.....	75
Tabla 6: Se realiza siempre la mora preventiva a clientes próximos a vencer sus cuotas	76
Tabla 7: Se logra recuperar créditos que se encuentran en la etapa extrajudicial y judicial.....	77
Tabla 8: Se recibe con frecuencia las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza.....	78
Tabla 9: Evolución de cartera de crecimiento de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	79
Tabla 10: Evolución de saldo de capital en mora de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	80
Tabla 11: Cartera por situación de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.....	82



Tabla 12: Cartera por categoría riesgo deudor de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	83
Tabla 13: Rentabilidad sobre los capitales propios.....	85
Tabla 14: Rentabilidad del activo total	86
Tabla 15: Rentabilidad neta sobre ventas.....	87
Tabla 16: Considero de gran importancia el procedimiento de evaluación de un crédito	88
Tabla 17: Participa Ud. en el comité de créditos con un buen criterio y sentido común	89
Tabla 18: Realizo el seguimiento estricto del cumplimiento del plan de inversión.....	90
Tabla 19: Considero importante el análisis cuantitativo	91
Tabla 20: Considero importante el análisis cualitativo	92
Tabla 21: Resultados porcentuales de la encuesta realizada a los clientes de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista	93
Tabla 22: Índice de morosidad	94
Tabla 23: Índice de cartera atrasada.....	95
Tabla 24: Índice de cartera de alto riesgo	96



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

AFP	: Administradora de Fondos de Pensiones
BCRP	: Banco Central de Reserva del Perú
CMAC	: Caja Municipal de Ahorro y Crédito
EDPYME	: Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
EEFF	: Estados Financieros
SBS	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP



RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 – 2018”, se llevó a cabo en la ciudad de Puno en específico en la Agencia Puno Bellavista, la investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión de la cartera morosa y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista 2017 - 2018. Este trabajo se realizó a través del análisis documental, encuesta. Se aplicó el método deductivo descriptivo, analítico y comparativo, como instrumentos se usó la revisión documentaria. Para la confiabilidad de nuestra encuesta se utilizó el alfa de Cronbach con un resultado de 0.85 lo cual es de excelente confiabilidad. Teniendo como población el total de clientes de 5,926 y 19 analistas de la Agencia Puno Bellavista, con una muestra probabilístico de 365 clientes y 19 analistas, los que nos permitieron establecer nuestras conclusiones siendo las siguientes: en la recuperación de créditos de la cartera extrajudicial y judicial el 47% de los analistas no logran recuperar, por consiguiente, se incrementó en 220,399 la cartera extrajudicial y 126,399 en la cartera judicial entre el periodo 2017 y 2018. Por otra parte, el mayor crecimiento del saldo capital a nivel de la cartera con respecto al año anterior es la de microempresa en 2.21% y créditos por consumo en 0.91%, pero no todo es de éxito, ya que se incrementó el saldo de capital en mora en ambos tramos. Resultando el índice de la cartera de alto riesgo más 0.06% con respecto al año anterior. Así mismo este resultado reincide de manera negativa en la rentabilidad de la Caja Cusco, ya que el índice de rentabilidad sobre ventas resulta una tendencia decreciente en 0.52%.

Palabras Claves: Créditos, manual de procedimiento, morosidad, rentabilidad, riesgo crediticio.



ABSTRACT

This research work entitled "Analysis of the management of the delinquent portfolio in the profitability of the Caja Municipal Cusco, Agency Puno - Bellavista, 2017 - 2018", was carried out in the city of Puno specifically in the Agency Puno Bellavista, The general objective of the research was to evaluate the management of the delinquent portfolio and its influence on the profitability of Caja Municipal Cusco, Agency Puno Bellavista 2017 - 2018. This work was carried out through documentary analysis, survey. The descriptive, analytical and comparative deductive method was applied, as instruments the documentary review was used. For the reliability of our survey, Cronbach's alpha was used with a result of 0.85, which is of excellent reliability. Taking as a population the total clients of 5,926 and 19 analysts of the Puno Bellavista Agency, with a probabilistic sample of 365 clients and 19 analysts, which allowed us to establish our conclusions, being the following: in the recovery of loans from the out-of-court portfolio and 47% of the analysts are unable to recover, therefore, the extrajudicial portfolio increased by 220,399 and the judicial portfolio increased by 126,399 between the period 2017 and 2018. On the other hand, the highest growth in the capital balance at the portfolio level with respect to the previous year is that of microenterprises at 2.21% and consumer loans at 0.91%, but not everything is successful, since the capital balance increased in arrears on both tranches. Resulting in the index of the high risk portfolio plus 0.06% with respect to the previous year. Likewise, this result has a negative impact on Caja Cusco's profitability, since the profitability index on sales results in a decreasing trend of 0.52%.

Keywords: Credits, procedure manual, delinquency, profitability, credit risk.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Análisis de la Gestión de la Cartera Morosa en la Rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 – 2018”, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar la cartera morosa, los procedimientos de recuperación de los mismos y los procedimientos de evaluación de créditos. En este sentido se pretende analizar los principales factores que inciden en el incremento de la morosidad de la evaluación del crédito uno de los aspectos más importantes junto con la política de crédito que dan los criterios para conceder el crédito a un cliente.

La estructura del presente trabajo consta de cuatro capítulos:

En el capítulo primero se desarrolla la introducción en donde se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis, justificación del estudio y objetivos de la investigación.

En el capítulo segundo se desarrolla antecedentes de la investigación, el marco teórico y conceptual, que dará consistencia y respaldo a la investigación.

En el capítulo tercero se establece los materiales y métodos, donde se considera la ubicación geográfica del estudio, la población y muestra, los métodos descriptivo, inductivo y analítico de las técnicas que se utilizaron para la ejecución y el logro de los objetivos del presente trabajo.

En el capítulo cuarto se los resultados y discusión en donde nos muestra los resultados obtenidos mediante tablas y figuras, los que fueron analizados referente a los



objetivos del trabajo, y luego discutidos e interpretados, estas comparaciones nos permiten plantear las conclusiones y recomendaciones finales.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Sistema Financiero es el eje fundamental de la economía de un país, ya que las instituciones financieras desarrollan la economía; actualmente el sistema financiero peruano se ha fortalecido con los bancos comerciales al igual que los bancos de consumo. El primero de ellos estaban orientados a los grandes capitales, ahora se enfocan en los pequeños inversionistas como: las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, financieras y Edpymes y esto ha conllevado a una reorientación de sus colocaciones hacia sectores que antes no eran atendidos ni considerados por bancos como sujetos de crédito o resultaban ser sujetos a evaluación previa constitución de garantías reales y liquidas.

Las cajas de ahorro y crédito constituyen una importante alternativa de financiamiento para muchos pequeños y micro empresarios y van situándose como un sector importante dentro del sistema financiero, compitiendo con el sistema bancario; las mismas que están orientadas básicamente al financiamiento de segmentos con bajos recursos económicos.

La CMAC Cusco, Agencia Puno Bellavista. es una entidad financiera dedicada a la captación de ahorros y otorgamiento de créditos, los mismos que están orientados a los micro y pequeños empresarios, personas dedicadas a actividades de comercio, servicios y producción y aquellas personas que deseen atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.



El presente trabajo de investigación plantea la cartera morosa y este como influye en la rentabilidad de la Caja Cusco, en ese sentido es necesario analizar la cartera morosa ver cuáles son las causas que la originan y como impactan en la rentabilidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo influye la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista 2017– 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo inciden los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista?
- ¿Cómo influye la evaluación crediticia en el índice de morosidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- La adecuada gestión de la cartera morosa mejora el índice de rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017– 2018.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Con la aplicación de procedimientos adecuados de recuperación de créditos mejora la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno – Bellavista.



- La correcta evaluación crediticia del cliente disminuye el índice de morosidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno – Bellavista.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La razón de existencia de las entidades financieras en el Perú es la rentabilidad, además de asegurar el crecimiento sostenible en el largo plazo. Uno de los objetivos de las Cajas Municipales es evitar el aumento de la cartera pesada. La sobreoferta crediticia ha generado un sobreendeudamiento en las micro y pequeñas empresas. Este hecho se da porque la banca comercial tradicional ha incursionado en el segmento de las microempresas, lo que ha generado la dificultad de recuperar los créditos, en lo que se refleja el incremento de la morosidad.

Particularmente la Caja Cusco está siendo más conservador en el otorgamiento del crédito, que aún falta mucho mejorar, de tal manera que se pueda evitar que siga creciendo la morosidad y la cartera pesada. Otro aspecto importante es el buen manejo de procedimientos de la recuperación de la cartera morosa.

Con el presente trabajo de investigación se contribuye una información amplia para la correcta aplicación de los procedimientos de evaluación y recuperación de créditos, en tal sentido pueda servir de ayuda para evitar el incremento de la morosidad y el manejo adecuado de la cartera pesada para tener resultados favorables en la rentabilidad de la Caja Cusco. Los interesados en aplicar son los analistas de crédito, asesores de negocio, asesores comerciales, coordinadores de crédito, administradores de agencia, de la Caja Cusco y otras entidades financieras con el fin de minimizar riesgos crediticios y minimizar el índice de morosidad en el proceso de otorgamiento del crédito, de tal manera se pueda optimizar la rentabilidad de la entidad. Por otro lado, se pretende dar a conocer como una fuente de consulta para los estudiantes, docentes en el tema del



sector financiero sea privada; también servirá como una base para futuras investigaciones de egresados de distintas universidades de nuestro país lo cual permitirá adicionalmente realizar otros trabajos de investigación complementado, perfeccionando o refutando los resultados que se obtengan en la presente.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Evaluar la gestión de la cartera morosa y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno Bellavista 2017– 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco.
- Determinar si la evaluación crediticia influye en el índice de morosidad de la Caja Municipal Cusco.
- Alcanzar una propuesta de mejora en evaluación de créditos y de reducción de la morosidad para el sector micro financiero.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha revisado el acervo bibliográfico de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, Ingeniería económica, escuela de posgrado, además se revisó investigaciones de otras casas de estudio a nivel nacional y otros países.

Vilca, C. (2015) en su tesis de pregrado titulada evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Puno, 2012 – 2013, concluye Primera; las normas y políticas de evaluación de créditos según los (cuadros 5-15 y gráficos 5-15) en donde se analiza la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Nos da como resultado un nivel bajo de 43.8% (anexo 4), trayendo consigo una deficiente evaluación de crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa según el gráfico 17, anexo 5 se muestra la evolución de la morosidad podemos observar suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende, el índice de morosidad se muestra cada vez más alto. Segunda; según el análisis de los cuadros 26, 27 y gráficos 8 se observa el inadecuado y bajo nivel en importancia, aplicación, el bajo conocimiento dando como resultado de 48.3%. Los procedimientos de evaluación de créditos, debido a la falta de capacitación, las metas impuestas por la institución y bajo nivel de seguimiento y monitoreo por parte de sus superiores que es 31.67% sobre la correcta utilización del procedimiento de evaluación crediticia. Y según los cuadros 28-31 se ha incumplido a los procedimientos de



evaluación de crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo en el aumento de morosidad en cartera por la mala evaluación de crédito. Tercera; se concluye que el resultado de incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las normas y políticas de evaluación de crédito (manual de políticas y procedimientos crediticios) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. en el periodo de 2012 y 2013.

Villasante, M. (2018) en su tesis de pregrado titulada Determinación de la morosidad en los créditos microempresa de la CMAC Cusco Agencia Bellavista en la ciudad de Puno 2016 concluye: Las variables de los factores cuantitativos explican y son las que en mayor proporción determinan el nivel de morosidad en los créditos microempresa. - En nuestro Modelo Econométrico las variables de los factores cualitativos más importantes son el grado de Formalidad del negocio del microempresario y el destino del crédito, ambas variables tienen una relación inversa con el nivel de morosidad, con un nivel de significancia individual adecuado y al incluir las dos variables en el modelo final, el modelo alcanza un buen nivel de ajuste, por lo que ambas variables son relevantes para el modelo. Dejando en evidencia que el grado de Formalidad del negocio del microempresario y el destino del crédito determinan el nivel de morosidad de los créditos microempresa con respecto a otras variables cualitativas.

Chino, M, (2017) en su tesis de maestría titulado políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. periodo 2014 – 2015 concluye: Según el análisis y resultados obtenidos en la investigación, no se realiza de manera efectiva la cobranza de cartera morosa; en ambos periodos se cobra alrededor de 81% y se deja de cobrar un 19%; En el ejercicio 2014 el mayor índice de morosidad llega 19.70% de deuda no pagada, con una recaudación de



80.30% del total facturado; mientras en el ejercicio 2015 el mayor índice de morosidad llega a un 24.04% de deuda, teniendo tan solo una recaudación de 75.96% del total facturado, por lo tanto refleja un incremento de morosidad con respecto al año 2014, con una tendencia variable de porcentaje de usuarios que no pagan; la empresa presenta una gran cantidad de clientes anulados que forman parte la cartera pesada con deuda de difícil recupero afectando directamente a la recaudación de ingresos, debido a que no se da importancia a las deudas de años anteriores, no se tiene una cobranza optima, no se cuenta con personal capacitado, solo realizan acciones en el momento que se les presenta para dar soluciones. Según los resultados obtenidos la rentabilidad es bajo ya que en comparación de ambos periodos los gastos y costos aumentan, las cuentas por cobrar aumentan cada año, los ingresos son bajos debido a la falta de una gestión de cobranza, falta de procedimiento de recupero de cartera morosa que establezcan los pasos a seguir para llevar a cabo las tareas de recaudación, reducir cuentas por cobrar, no se toma en cuenta el incremento de la cartera pesada, no se cuenta con gestores de cobranza, en consecuencia hace que la cobranza sea baja y un nivel de morosidad alto.

Limachi, D. (2016) en su tesis de pregrado titulada la cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno periodos 2013 - 2014 concluye: Primera; se obtuvo una cartera de morosidad en el año 2013 representa el 18.72 % y en el año 2014 representa el 20.17 %. Segunda; se obtuvo los créditos personales representa el 87 % en el año 2013 y en créditos comerciales el 19.23 %, en el año 2014 los créditos personales representan el 72.25 % y en crédito comerciales representa el 27.75 %. Tercera; según lo investigado en el 2013 se recuperó del total de la cartera el 72.19 % y en el año 2014 el 31.16 %, existiendo una diferencia del 41.84 %. Así mismo este resultado reincide en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y



2014. Quinta; en el proceso de cobranza judicial existe un manual de créditos en recuperación legal, donde se explique los procedimientos y formalidades de las transacciones de los créditos en cobranza judicial, pero esta carece del adecuado uso de esta misma. Sexta; se obtuvo que las políticas de recuperación y cobranza implementadas no se aplican adecuadamente y el resultado incide negativa y directamente en la cartera de morosidad, ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 %, en el periodo 2014 se incrementó a 20.17 %.

Ramírez, C. & Robles, M. (2016) en sus tesis de pregrado titulada la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014 -2015 concluyen, los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EEFF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Laredo, (ver tabla de 17-21), los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60% (ver Anexo 6). Producto de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor. La incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia Laredo, lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio, durante el periodo de evaluación, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos.



Pérez, N. & Pérez, M. (2019) en su tesis de pregrado titulada evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, Oficina Principal Cusco 2019 concluyen primera; en cuanto a la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco, se tiene que para el 50% de los analistas la evaluación crediticia es adecuada, de ello resultado una morosidad media; y para el 20% la evaluación crediticia, regular, de ello resultado una morosidad media; por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco. Segunda; en cuanto a la evaluación de documentos personales y de negocio y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco se tiene que para un 23.3% la evaluación documental es regular, resultando con una morosidad media, y para un 46.7% la evaluación documental es adecuada resultando también con una morosidad media, por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi Cuadrado que existe una relación entre la evaluación de documentos personales con la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa con 45.1%; es decir, a mayor o mejor evaluación de documentos personales y del negocio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco. Cuarta; en cuanto a la evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, se tiene que para el 43.3% la evaluación de la capacidad de pago y garantías es regular, de ello resultado una morosidad media, por lo tanto se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado que existe una relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 38.8%; es decir que, a mayor o mejor evaluación de la capacidad de pagos y garantías se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.



Acosta, S. & Sanchez, B. (2016) en su tesis de pregrado titulada calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque 2015 concluyen, la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos, es por ello que al realizar el análisis, se logró identificar como factores que determinan la calidad de cartera, a la cartera de riesgo, que está relacionada con la gestión de créditos, indicador que se mantiene estable. Así mismo los índices de morosidad, se han visto incrementados en comparación con los mostrados el año anterior. Otro de los factores analizados son los gastos de provisión, el cual nos ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados, donde se concluye que, para provisionar la cobranza dudosa, se realizan convenios con la finalidad de congelar la deuda para poder detener el incremento de la mora. La rentabilidad económica ha presentado una ligera baja de 0.01%. Es decir, la capacidad básica de la entidad para generar utilidades por cada sol de activo total invertido es muy baja, lo cual denota bajo nivel de eficacia de la gestión. En lo que respecta a la rentabilidad financiera, el cual muestra que su patrimonio sólo generó 0.29 centavos por cada sol invertido en recursos propios en el 2014, sin embargo, disminuyó en el siguiente año 0.26 centavos por cada sol invertido. Por su parte del análisis de la cartera, en lo que respecta a la calidad de activos, el porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, se ha dado una pequeña reducción de 2.02 % a 1.40% para el 2015 lo que es muy beneficiosos para la entidad. Por último, de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados, tenemos que se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados, la cual presenta una variación porcentual de 0.001 %.



Rodríguez, M., Rodríguez K. & Tercero, G. (2017) en su artículo científico titulada factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. de Estelí - Nicaragua, en el primer semestre del año 2016 concluyen, después de haber aplicado las técnicas de recolección de datos se observó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L a pesar de que cuenta con los recursos financieros suficiente no implementa nuevas políticas de desarrollo tecnológico ni publicitario para dar respuesta rápida a los socios que lo requieran. Si bien es cierto Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. ha venido implementando políticas de crédito con el fin de otorgar los créditos a socios que cumplan con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa, pero esto no ha sido suficiente para disminuir el índice moratorio. De los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

Parrales, C. (2013) en sus tesis de posgrado titulada análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil, Ecuador y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza concluye, las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE – Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranza presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. El Sistema Financiero

El Sistema Financiero Peruano, se rige por lo dispuesto en la ley N°26702 Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros emanada por la S.B.S., el Banco Central de Reserva del Perú y el Ministerio de Economía y Finanzas.

“Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, captando recursos de los agentes económicos y encargados hacia la financiación. Se sitúan dentro de un marco institucional que viene dado por el Ministerio de Economía y Finanzas.” (Armez, 2002)

2.2.2. Intermediarios Financieros

Una buena parte de los cuales son los bancos comerciales, facilitan de acuerdo entre los dos agentes, los ahorradores y los prestatarios.

La intermediación financiera consiste, en los mecanismos e instituciones que permiten canalizar los recursos superavitarios o deficitarios. Ella puede ser directa o indirecta, según se produzca a través de un mercado de valores o por medio de una institución financiera. En el primer caso, la evaluación del riesgo se realiza gracias a la transparencia de la información, y el segundo caso, por la experiencia en la evaluación de los prestatarios; que también dependen de la información. Una parte del beneficio obtenido por la sociedad se destina a cubrir los costos de intermediación, incluidas las utilidades. (Ambrosini Valdéz, 2002)



2.2.3. Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), según dispone la Constitución Política del Perú, tiene a su cargo el control de las empresas bancarias y de seguros, y de todas aquellas otras que reciban depósitos del público o que realicen operaciones conexas o similares. Es una institución con autonomía funcional, económica y administrativa, y con personería de derecho público, su ámbito de acción, funcionamiento y atribuciones están establecidos en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Su misión es proteger los intereses de los depositantes y asegurados, preservando la solvencia del sistema financiero y de seguros. La labor de la Superintendencia abarca dos tareas concretas: regular y supervisar. La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir. La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. (Ambrosini Valdéz, 2002)

2.2.4. Sistema Financiero Bancario

El sistema bancario está constituido por el conjunto de bancos que operan en economía como intermediarios financieros indirectos. Además, forma parte del sistema el ordenamiento jurídico que rige su funcionamiento y las instituciones públicas encargadas de su supervisión.

En nuestro país el Sistema Bancario está conformado por la Banca comercial (Bancos Privados), Banco de la Nación y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).



El Sistema Bancario se encuentra normado por la Ley General del Sistema Financiero y el Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, 2002)

2.2.5. Banco Central de Reserva del Perú

El Banco Central de Reserva del Perú fue creado el 9 de marzo de 1922, e inició sus operaciones el 4 de abril de ese mismo año. Fue transformado en Banco Central de Reserva el 18 de abril de 1931, siguiendo las recomendaciones de la misión dirigida por el profesor Edwin Kemmerer.

La finalidad del Banco Central de Reserva es preservar la estabilidad monetaria, y sus funciones son:

Promover condiciones crediticias y cambiarias que, al asegurar un desarrollo ordenado de la economía nacional, generen una alta tasa de crecimiento de la producción y del ingreso real, y un elevado nivel de empleo.

Procurar el fortalecimiento y la solidez del sistema bancario y financiero.

El Banco Central de Reserva del Perú tiene el privilegio exclusivo de emitir billetes y acuñar monedas metálicas. Su directorio decide la denominación, impresión, forma, diseño, material de fabricación y demás características. También puede retirar de la circulación series o denominaciones específicas de ellos, para lo cual la medida debe ser públicamente anunciada con antelación. (Ambrosini Valdéz, 2002).

El Banco Central se encarga de la expansión primaria. Los intermediarios financieros se encargan de la expansión secundaria.



Las fuentes de la expansión primaria son los títulos del gobierno, las reservas internacionales y el crédito interno. La expansión secundaria de los depósitos, el crédito y la reserva bancaria se puede formalizar matemáticamente. (P., Dinero, banca y mercados financieros, 2010).

El Banco Central es persona jurídica de derecho público, tiene autonomía dentro del marco de la Ley Orgánica, la finalidad del Banco Central es preservar la estabilidad monetaria.

Sus funciones son regular la moneda y el crédito del sistema Financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo e informar al país, exacta y periódicamente, sobre el estado de las finanzas nacionales bajo responsabilidad de su Directorio.

El banco está prohibido en conceder financiamiento al erario, salvo la compra, en el mercado secundario de valores emitidos por el Tesoro Público dentro del límite que señala su Ley Orgánica. (Ambrosini Valdéz, 2002)

2.2.6. Sistema Financiero no Bancario

Según la (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013), el sistema financiero no bancario está conformado por:

a) Empresas financieras

“Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.” (Sanchez Navarro, 2010)



b) Caja Rural de Ahorro y Crédito

“Es aquella que capta los recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferente en mediana, pequeña y microempresa del ámbito Rural.” (Sanchez Navarro, 2010)

c) Caja Municipal de Ahorro y Crédito

“Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferente, pequeña y micro empresas.” (Sanchez Navarro, 2010)

d) Caja Municipal de Crédito Popular

Es aquella especializada en otorgar créditos pignoraticios al público en general encontrándose también para efectuar operaciones activas y pasivas con respectivos Consejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependiendo de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresas. (Ambrosini Valdéz, 2002)

e) Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa EDPYME.

“Es aquella cuya especialidad que consiste en otorgar financiamiento a la pequeña y microempresa.” (Ambrosini Valdéz, 2002)

2.2.7. Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósito de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la



entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (Apaza Meza, 2011)

Los estados financieros (EEFF) son cuadros sistemáticos preparados aplicando las Normas Internacionales y Nacionales de Contabilidad, con la finalidad de presentar en forma razonable y coherente diversos aspectos de la situación financiera y económica de la empresa. (Novoa Villa, 2013)

Son aquellos estados que suministran información respecto a la posición financiera, resultados y estado de flujos de efectivo de una empresa, que es útil para los usuarios en la toma de decisiones de índole económica. (Sanchez Navarro, 2010, pág. 278). Documento que produce el análisis o el detalle de cifras y datos provenientes de la contabilidad de una empresa.” (Ámez, 2002)

a) Estado de situación financiera

El estado de situación financiera es el documento que bajo la forma de un inventario presenta en una fecha concreta todos los activos físicos y financieros y todas las deudas de la empresa, susceptibles de valoración económica. Desde este punto de vista, el estado de situación financiera será una “fotografía” (no una secuencia de imágenes) de la situación patrimonial, para lo cual será preciso la agrupación de todos los elementos en unas cuentas, cada una de las cuales debe reflejar partidas o contenidos iguales y homogéneos, o mínimos asimilables. (Apaza Meza, 2011)

El balance de situación es un estado contable de naturaleza estática que presenta la relación de los elementos que componen la estructura financiera y económica de la empresa en un momento concreto. Representa la situación patrimonial de la compañía y muestra las partidas, junto con sus correspondientes



importes monetarios, que informan de las diferentes formas que tiene la empresa para obtener los recursos financieros con los que poder financiar la estructura económica, es decir, las inversiones.

Un balance de situación consta de dos partes: la estructura financiera, compuesta a su vez por el patrimonio neto y el pasivo, y la estructura económica o activo. La estructura financiera es el reflejo de las diferentes formas a las que ha recurrido la empresa para captar recursos para financiar el activo, mientras que la estructura económica es el reflejo de las inversiones efectuadas y de derechos adquiridos con los captados. (Pablo Archel Domench, 2012)

El balance de situación es uno de los estados financieros fundamentales, puesto que recoge en un momento del tiempo determinado todos los bienes y derechos de la empresa, así como todas sus deudas y por diferencia su patrimonio neto. (Pascual Garrido Miralles, 2012)

El balance general es un estado financiero que refleja la situación financiera de la empresa en un momento dado; vale decir que el Estado de Situación Financiera mostrando los importes del activo, pasivo y patrimonio, como resultado de las operaciones económicas efectuadas en un determinado período.

b) Estado de resultados

Refleja el total de ingresos y gastos del ejercicio, al efecto de calcular el resultado neto (utilidad o pérdida). A diferencia del estado de situación financiera, el estado de resultados integrales es un estado dinámico y refleja las transacciones a lo largo de un periodo determinado.



La cuenta de pérdidas y ganancias es un estado contable de naturaleza dinámica recopilado de los diferentes tipos de ingresos y gastos, excepto los imputados directamente al patrimonio neto, debidamente clasificados, ocurridos en la entidad económica a lo largo de un ejercicio. Se trata por tanto de un estado de flujos económicos que explica el resultado obtenido por la empresa por el periodo de referencia. En la determinación del resultado intervienen dos magnitudes, gastos e ingresos, sujetos a un proceso de estimación, valoración e imputación que condicionan la cifra del resultado obtenido, dado que pueden presentarse distintos resultados de una misma empresa en función de los criterios de reconocimiento y valoración utilizados.

A este respecto, la primera cautela está relacionada con el carácter periódico del resultado debido a razones económicas, legales y fiscales. La existencia de tales condicionantes obliga a la empresa a rendir cuentas al menos una vez al año, debiendo periodizar sus operaciones al objeto de imputar los ingresos y gastos estimados hasta la fecha de cierre del ejercicio. (Pablo Archel Domench, 2012)

La cuenta de pérdidas y ganancias recoge los ingresos y gastos que se han producido durante el ejercicio por lo que muestra la capacidad de generar beneficios de la empresa. Es una de las causas más importantes de variación del patrimonio empresarial, y uno de los documentos más importantes para evaluar la gestión realizada por la empresa. (Pascual Garrido Miralles, 2012)

c) Estado de flujos de efectivo

El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y



financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del estado de situación financiera que inciden el efectivo.

El objetivo de este estado es presentar información pertinente y concisa, relativa a los recaudos y desembolsos de efectivo de un ente económico durante un periodo para que los usuarios de los estados financieros tengan elementos adicionales para examinar la capacidad de la entidad para generar flujos futuros de efectivo, para evaluar la capacidad para cumplir con sus obligaciones, determinar el financiamiento interno y externo, analizar los cambios presentados en el efectivo, y establecer las diferencias entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos. (Apaza Meza, 2011)

El estado de flujos de efectivo es un documento que informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio (Pablo Archel Domench, 2012).

Este estado muestra los cobros y pagos producidos en un ejercicio, clasificándolos en actividades de explotación inversión o financiación. Al basarse en pagos y cobros, este estado está presidido por el principio de caja, en lugar de por el conocido principio del devengo que rige la contabilidad de la empresa. (Pascual Garrido Miralles, 2012)

Es un estado financiero por el cual se muestra el efecto de los cambios y variaciones o movimiento de efectivo o equivalentes al efectivo que se dan dentro de una organización en un periodo determinado, provenientes de actividades de operación, de inversión, así como de financiamiento.” (Novoa Villa, 2013)



El estado de cambios en el patrimonio neto es un estado contable obligatorio para todas las empresas. Dos son los principales objetivos que se persiguen con la elaboración del estado de cambios en el patrimonio neto: Mostrar todos los ingresos y gastos que se han producido durante el ejercicio; Proporcionar una imagen de la situación inicial y final del patrimonio empresarial, mostrando las operaciones que sean dado lugar a variaciones patrimoniales con objeto de ayudar a comprender las plusvalías y minusvalías imputadas a las cuentas del patrimonio neto. (Pascual Garrido Miralles, 2012)

Es denominado también Estado de Variación Patrimonial, en él se muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales, durante un período determinado. (Novoa Villa, 2013)

2.2.8. Ratios Financieras

Son procedimientos existentes para analizar el contenido los diferentes estados contables, al objeto de formular juicios útiles que reduzcan la incertidumbre a la que se encuentran expuestos los agentes económicos en sus decisiones de asignación de recursos (de inversión, de crédito o de otro tipo).

Denominado también razón o relación, una ratio es el cociente de dos cuentas, masas o magnitudes determinadas tomadas de cualquiera de los estados financieros. Las ratios expresan la relación entre ellas, manifestadas en porcentajes o tantos por uno, ofreciendo una información complementaria y distinta a la proporcionada por los valores (numerador y denominador) que lo conforman. El análisis por ratios ha sido una de las herramientas tradicionalmente más utilizadas para la interpretación y evaluación de los estados contables y para la toma de decisiones de gestión, inversión y crédito. (Pablo Archel Domench, 2012)



“Los ratios o indicadores financieros son relaciones que permiten medir las actividades de la empresa, identifican el vínculo que existe entre el activo y pasivo corriente, o entre sus cuentas por cobrar o sus ventas anuales” (Paredes, s.f.)

a) Índices de liquidez

Es la capacidad de la empresa para hacer frente a los compromisos financieros que vencen a corto plazo. Su evaluación es el intento de calificar la situación financiera de la empresa. (Apaza Meza, 2011)

El objetivo del análisis de la liquidez es saber la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de pago a corto plazo, para ello debe disponer de efectivo suficiente en el momento oportuno. Debe ser la actividad normal o típica de la empresa la que genere dichos recursos, siendo necesaria la adecuación de las corrientes de cobros y pagos derivados de dicha actividad. De lo contrario, en la medida que no existiera esta sincronización, habría que liquidar activos disponibles o acudir al endeudamiento. (Pascual Garrido Miralles, 2012)

Ratio de liquidez general.

La ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación más inventarios. Este ratio muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por los activos, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$Liquidez\ general = \frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ corriente} = veces$$



Ratio prueba ácida.

Este indicador está compuesto solo de los activos corrientes y que son de fácil conversión en dinero, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

b) Índices de solvencia

Es la capacidad de una entidad para hacer frente a sus compromisos a largo plazo. Deben incluirse todos los compromisos (de corto y largo plazo)” (Apaza Meza, 2011)

Endeudamiento total

Este cociente muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Esta ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.

$$\text{Estructura del capital} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}} = \%$$

c) Índices de rentabilidad

Se enfoca en la capacidad de una empresa para generar utilidades. Se refleja en los resultados de operación de la empresa que se reportan en su estado de resultados integrales.

La capacidad de generar utilidades también depende de los activos que la empresa tenga disponibles para su uso en las operaciones, los que se reportan en su estado de situación financiera. Por lo tanto, se usa la relación que existe entre el estado de resultados integrales y el estado de situación financiera para evaluar qué tan rentable es su negocio. (Apaza Meza, 2011)

Margen bruto (rentabilidad)

Esta ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas sobre ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende. (Ordoñez, 1992)

$$\text{Márgen de Utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costos de venta}}{\text{Ventas}} = \%$$

2.2.9. Rentabilidad

Según (Apaza Meza, 2011), la rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para producir renta. La empresa incurre en una serie de costos esperando que la producción resulte de los productos utilizados genere un ingreso total compensador, capaz no solo de cubrir de todos los gastos que incurrió, sino también permitir determinada tasa de ganancia, llamada también renta. Finalmente, la ganancia es la razón de ser de toda empresa. La empresa dada las condiciones de mercado en que actúa procura hacerlos los más alto posible.

En términos generales la rentabilidad es el indicador que nos permitirá conocer el grado de ganancia que se deriva del empleo de las inversiones tanto propias como ajenas de la gestión financiera de la empresa.



Rentabilidad de una empresa resulta de la operación de un producto, en comparar los resultados del mismo plano de inversión de los gastos y obtención de rentas cuya diferencia resulta un resultado en caso de que esta sea positiva será utilidad y en caso negativo será pérdida. (Ordoñez, 1992)

En cualquier empresa que su actividad sea producción o industrialización, comercialización o prestación de servicio, etc. De producto que vende en el mercado, compra lo necesario para comparar de una parte el beneficio neto.

El índice de rentabilidad es el porcentaje de ventas que exceden del umbral de rentabilidad, o sea fracción de ventas cuyo margen de beneficio neto de explotación, cuanto más elevado mayor es la rentabilidad de la empresa.

Rentabilidad económica

Es la medida del éxito económico desde el punto de vista de la economía del mercado. La rentabilidad es el resultado de las transacciones, o sea, de un cambio de mercadería o de prestaciones.

Según esto, la rentabilidad se mide también en dinero. Empresa la medida del éxito monetario con relación al capital prestado y la contraprestación. Toda empresa que ofrezca una compensación al trabajo y capital empleado facilita la rentabilidad y cuanto mayor sea esa compensación, tanto mayor será la rentabilidad. (Ambrosini Valdéz, 2002)

Rentabilidad financiera

Relación entre beneficio y capital. En la forma más sencilla es la relación entre el beneficio, deducido del impuesto, pero antes de pagar los dividendos y el activo total. Expresada dicha relación como porcentaje. También se usa como forma figurada



para cualquier actividad cuando la producción obtenida un mayor que el total de los recursos utilizados. Capacidad de que dispone un activo, sea real o financiera, para reproducirse o producir otro activo. (Ambrosini Valdéz, 2002)

2.2.10. Crédito

Según (Ambrosini Valdéz, 2002), la palabra crédito viene del latín *creditus*' (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

El economista neoclásico Eugen Böhn Bawer definió al crédito de forma sucinta en los siguientes términos "es el cambio de una riqueza presente" Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

"La palabra crédito tiene muchas acepciones. Las más usual se refiere a la suma de condiciones morales y económicas de una persona y específicamente a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes hacia la otra, las prestaciones entre ambas no se dan en forma simultánea sino diferida." (Ambrosini Valdéz, 2002)

Préstamo concedido por la empresa a un tercero con la condición de que se le devuelvan tanto el principal como los intereses en una fecha determinada. (Diego López Herrera, 2012)



a) Tipos de créditos.

- **Crédito tradicional:** Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

- **Crédito de consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

- **Crédito comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

- **Crédito hipotecario:** Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido.

- **Crédito personal:** Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

- **Crédito prendario:** Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria.



b) El proceso crediticio

El análisis de solvencia o Evaluación de Crédito es el proceso de evaluar un riesgo medido en función de la capacidad de un prestatario de devolver el crédito. Dentro del proceso de análisis de solvencia o evaluación, los analistas también toman en consideración otras posibles recuperaciones en caso de incumplimiento y evalúan el respaldo de la garantía y otras herramientas de respaldo crediticio que pesan en la decisión final del banco de establecer una relación crediticia. Una vez que se ha evaluado la posibilidad de devolución, la decisión de conceder el crédito es una decisión comercial. La evaluación crediticia no es una ciencia exacta y no hay un único factor, índice u otro indicador que por sí solo determine si un crédito particular es un riesgo asumible. La industria bancaria ha desarrollado numerosos métodos para ayudar a estructurar su proceso crediticio y mejorar los resultados financieros y la rentabilidad. Los analistas de crédito deben valorar toda la información disponible y emitir una opinión objetiva y razonada del riesgo global asociado con un crédito concreto: pasos que forman parte del proceso crediticio. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

c) Identificando la oportunidad crediticia

En el proceso crediticio, el responsable o gestor comercial inicia el contrato con el prestatario potencial. En muchos bancos, la función principal del responsable de créditos es la de un comercial: buscar nuevas oportunidades de negocio y presentarlas para su evaluación. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

d) Evaluación crediticia

Después de que un responsable de crédito haya identificado una oportunidad, el responsable reunirá toda la información necesaria del prestatario



y le presentará al analista de créditos. El analista de créditos procederá a analizar la calidad crediticia del prestatario potencial evaluando el tipo de crédito propuesto y los riesgos potenciales (riesgo de negocio, riesgo financiero, y riesgo estructural) y posteriormente recomendará continuar o no con el crédito y, en caso de recomendación positiva, bajo qué términos (por ejemplo, el importe que se puede presentar, el tipo de interés para el crédito, el uso de garantías u otros seguros, el vencimiento, etc.). La evaluación del analista del crédito suele ir acompañada de factores cualitativos, incluyendo visitas al cliente, evaluación del potencial presente y futuro de vinculación comercial, la disponibilidad de garantías para avalar el crédito, y otra información relevante. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

El analista de créditos recoge y revisa información acerca del prestatario potencial, que incluye:

- Posiciones bancarias en la entidad y rendimiento de la cuenta.
- Estados financieros pasados y actuales (normalmente datos recogidos en hojas de cálculo).
- Estados de gestión financiera y proyecciones.
- Calificaciones externas del prestatario proporcionadas por agencias de calificación independientes.
- Páginas de internet de la empresa y folletos informativos.
- Estructura de grupo, propiedad e información de los directivos, incluyendo información sobre el consejo de administración.



El análisis de crédito debe contemplar de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja).

Aspectos cuantitativos:

- Análisis de las cuentas del balance
- Cuentas comerciales por cobrar
- Inventario
- Activo fijo
- Obligaciones bancarias
- Obligaciones comerciales
- Razones o ratios financieros (análisis)

Aspectos Cualitativos:

- El análisis del aspecto o información cualitativo es el aspecto más importante y al mismo tiempo más difícil de evaluar de una empresa su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos para lo cual debemos tener en cuenta los siguientes detalles:
 - Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa).
 - Historia del solicitante (años del negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad).
 - Historial crediticio del solicitante (experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras).



- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.

e) Toma de decisiones crediticias

Según el autor a menudo, las condiciones crediticias rutinarias son adoptadas por el responsable de créditos, o por un comité. Los responsables de crédito suelen recibir bonos o primas por el número de créditos que generen. Esto supone un potencial conflicto de intereses y, por lo tanto, supone un riesgo cuando el responsable de crédito toma la decisión del crédito. Al responsable le interesa proponer tantos créditos como sea posible, potencialmente ignorando las señales que rebatirán la decisión de conceder el crédito. Las decisiones sobre grandes créditos o créditos especiales suelen ser tomadas por directivos del banco o por un comité compuesto por directivos y en algunos casos, por el consejo de administración del banco. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

f) Desembolso del crédito

Una vez que la solicitud de crédito ha sido aprobada, el acuerdo de crédito se prepara para su firma. El contrato de crédito es un contrato legal entre el banco y el prestatario e incluye una descripción de los compromisos y acuerdos, como el principal, el tipo de interés y su cálculo, el calendario de pagos y devoluciones, el uso de garantías, convenios, etc. Una vez que se haya firmado el contrato, los fondos se podrán a disposición del prestatario. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

g) Control crediticio

Después de que haya concedido el crédito y los fondos estén a disposición del prestatario, el banco continúa controlando la evolución financiera del



prestatario. Existe una considerable variación entre los procesos crediticios de los bancos. Los bancos pequeños pueden tener unas funciones centralizadas de aprobación, análisis y administración de créditos mientras que otros, esencialmente los bancos, pueden delegar esa oportunidad en un directivo regional del banco o exigir de los créditos por encima de una cierta cantidad sea revisado y aprobado por un comité de riesgos. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

h) Aspectos fundamentales para el análisis crediticio

- Historial crediticio del solicitante.
- Efectos colaterales que pueda tener el otorgamiento del crédito.
- Capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito.
- Capital para responder al crédito.
- Condiciones en que se encuentra la persona solicitante del crédito.

i) Tecnología crediticia

- Análisis de la unidad familiar y la empresa a financiar.

Cuando se trabaja especialmente con el sector informal, se encuentran unidades familiares en las cuales no se distingue con claridad el flujo de transacciones.

Por esta razón es de relevante importancia efectuar tanto el Análisis de la Empresa así también el contexto en que se desenvuelve la unidad familiar.



La finalidad de utilizar esta metodología es dejar claramente establecido que la aplicación del crédito, se adecuará a las necesidades de liquidez de la unidad familiar y empresarial.

- Relación crediticia duradera en el largo plazo

La relación crediticia permanente y duradera en el Largo Plazo, se fundamenta en el hecho de que la Entidad Financiera desea brindar permanentemente acceso crediticio a los prestatarios, a todo nivel de desarrollo.

Si unilateralmente (Prestatario-Entidad Financiera) no se cumplen las obligaciones, automáticamente la relación se deteriora. El Prestatario deberá brindar al Analista de Crédito información veraz y fluida con la finalidad de que el Analista determine las condiciones adecuadas de financiamiento.

- Puntualidad en el pago de las cuotas

El prestatario deberá cumplir las condiciones pactadas de mutuo acuerdo, especialmente el pago de las cuotas según el plan de pagos pactado.

Si el cliente falla en el pago de sus cuotas, la Institución cobrará recargos, llegando incluso al juicio y embargo de los bienes en garantía.

- El rol de la garantía

El grupo meta al cual se financia en una alta proporción no cuenta con garantías liquidables fácilmente. Por esta razón se ha desarrollado una Tecnología Crediticia que crea mecanismos de incentivo al prestatario para devolver puntualmente sus créditos. Algunos de los mecanismos son los siguientes:



- Posibilidad de obtener un re préstamo rápidamente.
- Escalonamiento gradual del monto prestado según la capacidad de pago del cliente.

- Rol del analista de créditos

El analista es el funcionario encargado de entablar el trato directo con el prestatario y tiene la responsabilidad de colocar y recuperar los créditos.

El Analista de Crédito deberá poner el mayor entusiasmo para el logro de los siguientes objetivos:

- Optimizar las variables cartera neta, cantidad de créditos vigentes y nivel de morosidad.
- Minimizar el riesgo crediticio evaluando la capacidad de pago del prestatario.
- Investigar a fondo las interrelaciones sociales y económicas para determinar la voluntad de pago.
- Estimar realistamente el valor de realización de las garantías.
- Ofrecer un servicio eficiente, rápido y amable a la clientela, sin descuidar el control rígido de la morosidad y sin permitir que el prestatario le dicte las políticas.
- Promocionar los servicios financieros especialmente el ahorro.

2.2.11. Procedimientos para la Clasificación de la Cartera de Créditos

Para evaluar la cartera de créditos, deberá utilizarse cinco categorías de clasificación:



a) Categoría de crédito normal

“Son aquellos que han cumplido oportunamente sus obligaciones y que al momento de las evaluaciones presentan duda acerca de la recuperación del crédito en las fechas convenidas.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

b) Categoría de crédito con problemas potenciales

“Los deudores clasificados en esta categoría corresponden aquellos que a la fecha de evaluación revelan ciertas deficiencias, de no ser corregidas oportunamente, implicarían riesgo mayor en su recuperación, presentan incumplimiento menor a 30 días”. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

c) Categoría de crédito deficiente

“Los deudores clasificados en esta categoría presentan un mayor agravamiento en su situación financiera y presenta también dificultad en su capacidad generadora de recursos, que no serán recuperados en el corto plazo. Presentan incumplimientos menores a 60 días.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

d) Categoría de crédito dudoso

“Los deudores clasificados en esta categoría presentan características de crédito de alto riesgo hacen dudosa su recuperación. Presentan incumplimientos menores a 120 días.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



e) Categoría de crédito perdida

Los deudores clasificados en esta categoría muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una o más de las características siguientes: (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

- Deudas consideradas incobrables.
- Muy alto nivel de endeudamiento.
- Deudores que hayan cesado sus operaciones.
- Por tanto, las posibilidades de recuperación son escasas o nulas.

2.2.12. Créditos Morosos

Si un banco no espera recuperar total o parcialmente un crédito a su debido tiempo, debe clasificarlo como un crédito moroso y realizar ajustes para recoger el valor actual el crédito de la información financiera del banco. El banco debe ajustar el valor de los créditos morosos recogido en su balance de modo que los accionistas, gestores, reguladores y otras partes interesadas puedan evaluar correctamente la solvencia del banco. Como consecuencia de que el prestatario no devuelva el crédito en su totalidad, el banco debe incluir el crédito moroso en las categorías de vencido y no pagado, minorado o fallido (Apostolik, Donohue, & Went, 2011).

- **Crédito vencido y no pagado.** Es aquel en el que la devolución del principal y los intereses está en cuestión debido a que el prestatario se ha saltado varios pagos o el banco tiene unos indicios claros de que el prestatario no va a devolver el crédito, es decir, hay una duda razonable acerca de la capacidad o la voluntad del prestatario de pagar. Un crédito



vencido y no pagado puede ser pagado en su totalidad por el prestatario.

(Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

- **Crédito minorado.** Es un crédito que ha vencido y el banco ha asumido que no va a ser capaz de recuperar por completo la cantidad que prestó al prestatario. En sus estados contables, el banco debe ajustar el valor del crédito, al valor que espera recuperar del prestatario. La cantidad en la que el banco reduce el valor del crédito se llama también minoración. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)
- **Crédito fallido.** Es aquel que se ha eliminado de los estados contables del banco por que este considera que no va a recibir ninguna parte del crédito que concedió al prestatario. Un crédito fallido reduce los recursos propios del banco. Aunque un crédito pueda ser declarado fallido, el banco puede seguir intentando recuperarlo. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

2.2.13. Etapas del Proceso de Recuperación Cobranza Regular

Debe aplicarse para evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se deberá brindar información clara al beneficiario, explicarle que un beneficiario que se atrase en sus pagos se convierte en riesgoso por tanto no es sujeto al crédito. Esta se realiza desde la semana 3 hasta la semana 13 de retraso en sus pagos. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

Cobranza judicial

Es aquella etapa en donde realiza todas las condiciones necesarias antes de la demanda judicial, como él envió de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad



de un refinanciamiento de la deuda. Se realiza desde la semana 14 hasta la semana 40 de retraso en sus pagos. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

Cobranza legal

Es aquella que realiza después de haberse agotado la posibilidad de cobranza en el área judicial, esta es un recurso más drástico que consiste en el cobro total de la deuda vía legal. (Apostolik, Donohue, & Went, 2011)

2.2.14. Indicadores de Morosidad

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

En ese sentido, según la SBS en su publicación Glosario de Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

- **Indicador de cartera atrasada:** Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. Tasa de morosidad: Colocaciones vencidas y en cobranza judicial/colocaciones totales.
- **Indicador de cartera de alto riesgo:** Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. Tasa de morosidad = Colocaciones reestructuradas, refinanciadas, vencidas y en cobranza judicial/colocaciones totales.



- **Indicador de cartera pesada:** Está definida como el cociente entre las colocaciones créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad de crédito que presenta cuotas en mora. $Tasa\ de\ morosidad = \frac{Colocaciones\ de\ créditos\ deficientes + dudosos + créditos\ en\ pérdidas}{colocaciones\ totales}$.

Dentro de los indicadores de calidad de activos se reportan los siguientes:

(Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

- **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

2.2.15. Factores de la Morosidad

a) Factores a contemplar

Tipología del cliente.

- El que puede pagar.



- El que no puede pagar.
- El que no quiere pagar.

b) Causas del impago

- Incorrecto análisis de riesgo.
- Circunstancias sobrevenidas.
- Crisis económica generalizada.
- Inconsciencia del cliente.
- Cambios en la estructura familiar o empresarial del deudor.
- Falta de voluntad del cliente.

2.2.16. Decisiones a Tomar

a) Instrumentos de reclamación del impagado

- Medios telemáticos.
- Medios presenciales.
- Empresas de recobro.

b) Herramientas no contenciosas de recobro

- Son medidas legales de presión que suelen tener consecuencias en la esfera patrimonial o personal del deudor.

c) Soluciones conciliadas

- Refinanciaciones.
- Reestructuraciones de deuda.
- Novaciones.
- Subrogaciones.



- Ampliación del crédito, nuevas operaciones o re disponiendo de antiguas

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ACTIVO FINANCIERO

“Es considerado como activo financiero cualquier título de contenido patrimonial, crediticio o representativo de mercancías (el activo que sea efectivo, un derecho contractual para recibir dinero u otro activo financiero de otra empresa, un derecho contractual que permita intercambiar instrumentos financieros con otra empresa bajo condiciones que son potencialmente favorables; o, el instrumento patrimonial de otra empresa).” (Sanchez Navarro, 2010)

ACTIVO MONETARIO

Activo denominado en términos monetarios o con un valor nominal (efectivo, cuentas por cobrar, bonos, etc.). Los activos no monetarios (fijos) incluyen terrenos. Edificios y equipo. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

ACTIVO RENTABLE

Comprende el monto de activos que generan ingresos financieros en forma directa. En este rubro se considera el activo disponible que devenga intereses, los fondos interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento (excluyendo las acciones de tesorería) y la cartera de créditos vigentes, netos de ingresos devengados y de ingresos diferidos. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

ACTIVOS LÍQUIDOS

Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos deudores, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno



Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

ACTIVO TOTAL

Agrupar las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los bienes y derechos destinados a permanecer en la empresa y los gastos pagados por adelantado, menos los ingresos diferidos, el contrario de bienes cedidos en arrendamiento financiero, las acciones de tesorería, los rendimientos devengados de las acciones de tesorería y las provisiones por las acciones de tesorería. Adicionalmente, incluye los saldos deudores de los depósitos en cuenta corriente, del impuesto a la renta y participaciones diferidas. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

AHORRO

Parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo.

El ahorro está constituido por el conjunto de las imposiciones del dinero que, bajo cualquier modalidad, realizan las personas naturales y jurídicas del país o del exterior, en las empresas del sistema financiero. Esto incluye los depósitos y la adquisición de instrumentos representativos de deuda emitidos por tales empresas. Tales imposiciones están protegidas en la forma que señala la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros. (Sanchez Navarro, 2010)



ANÁLISIS FINANCIERO

Es un conjunto de principios, técnicos y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

CAPITAL SOCIAL

Comprende el capital pagado, el capital suscrito y las suscripciones pendientes de pago menos las acciones de tesorería, los rendimientos devengados de las acciones de tesorería y las provisiones por las acciones de tesorería. El capital pagado constituye la acumulación de los aportes de los accionistas, incluyendo las reinversiones de utilidades, capitalización de reservas y otras, representado por acciones nominativas debidamente suscritas. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

CARTERA

Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

CARTERA ATRASADA

“Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CARTERA DE ALTO RIESGO

“Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



CARTERA PESADA

“Es la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CENTRAL DE RIESGOS

Servicio consistente con el análisis de la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan originar problemas de reembolso. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CONTRATO

Acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer, alguna cosa. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS DIRECTOS

Es la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Los créditos en moneda nacional incluyen también los de valor de actualización constante. Para convertir los créditos en moneda extranjera se utiliza el tipo de cambio contable de fin de periodo.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013).

CRÉDITOS CASTIGADOS

“Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su ir recuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



CRÉDITOS EN CATEGORÍA NORMAL

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS EN CATEGORÍA CPP (CON PROBLEMAS POTENCIALES)

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 31 y 60 días calendario. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



CRÉDITOS EN CATEGORÍA DEFICIENTE

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS EN CATEGORÍA DUDOSO

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendario. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



CRÉDITOS EN CATEGORÍA PÉRDIDA

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atraso mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de más de 365 días calendario. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS REFINANCIADOS

“Son los créditos 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.”
(Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS REESTRUCTURADOS

“Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.”
(Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS VENCIDOS

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días.



En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL

“Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.”
(Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

CRÉDITOS INDIRECTOS O CRÉDITOS CONTINGENTES

“Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

EFICACIA

“Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados “hacer lo que se debe hacer” implica elegir las metas acertadas. Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con Eficiencia lo que se ha programado.” (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)

EFICIENCIA

Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”. Es la optimización de la relación



insumo producto. Es la utilización racional de los recursos material potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)

POLÍTICAS

Las políticas constituyen planes tácticos que sirven de guías generales de acción y orientación en la toma de decisiones. Reflejan un objetivo y orientan a las personas hagan elecciones semejantes al enfrentarse a situaciones semejantes. Las políticas constituyen afirmaciones genéricas basadas en los objetivos organizacionales y buscan señalar rumbos a las personas de la organización. (Chiavenato, 2006)

RIESGO DE CRÉDITO

“La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera de balance.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

RIESGO DE MERCADO

“Posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones de los precios de mercado.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

RIESGO DE OPERACIÓN

“La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



RIESGO DE PRECIO

“Posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones de los precios de los valores representativos de capital.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

RIESGO DE TASA DE INTERÉS

“Posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones de las tasas de interés.” (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)

TIPO DE CAMBIO CONTABLE

Es el tipo de cambio diario utilizado para la presentación de la contabilidad de las empresas. Para la conversión de los saldos contables en moneda extranjera a moneda nacional se utiliza el tipo de cambio entre Nuevo Sol y Dólar de Norteamérica de fin de periodo. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2013)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. Ubicación

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. La sede matriz se encuentra en la ciudad del Cusco. Para este trabajo de investigación tomaremos en cuenta la Oficina Bellavista que se encuentra en la ciudad de Puno, distrito-provincia y región Puno; esta ciudad se encuentra ubicado al sureste del Perú, está ubicada entre las coordenadas geográficas $15^{\circ}50'15''S$ $70^{\circ}01'18''O$ -15.8375, -70.02167.

La ciudad de Puno según datos de proyección del Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2018 una población de 133.116 habitantes.

Su extensión abarca desde la isla Esteves al noroeste, el centro poblado de Alto Puno al norte y se extiende hasta el centro poblado de Jayllihuaya al sur; el espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada, rodeada por cerros, oscilando entre los 3.810 a 4.100 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas) tiene una extensión de 1.566,64 ha., que representa el 24% del territorio de la provincia de Puno. En general el clima es frío y seco, El lago le sirve como termorregulador. Las precipitaciones pluviales son estacionarios que van de diciembre a abril el promedio es de 550 mm anuales.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1. Población

La población de estudio para nuestro trabajo de investigación está conformada por los clientes de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista, de 5,292 clientes y 19 analista de créditos, por las características del estudio y la mayor concentración en consecuencia, la población en estudio es finita.

3.2.2. Muestra

La muestra que se va utilizar para el presente trabajo de investigación es el método de muestreo probabilístico para estimar el tamaño de la muestra representativa para una población finita.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 5292}{0.05^2(5292 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 365 \text{ clientes}$$

Donde:

n = Número de elementos de la muestra

Z = Valor de confianza (Z = 1.96 Nivel de confianza al 95%)

p = Probabilidades de éxito 50% (0.5)

q = probabilidad de fracaso 50% (0.5)

e = Margen de error permitido 5% (0.05)

N = Tamaño de la población (5 292)



Reemplazando valores se obtiene la siguiente muestra para el presente trabajo de investigación y está conformado de 365 clientes.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Método deductivo

En la investigación se ha recopilado información teórica sobre los procedimientos de evaluación de crédito, normatividad del sector financiero, normatividad institucional y la cartera morosa; los cuales han permitido analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales para llegar a una conclusión de tipo particular. Tiene un enfoque de investigación mixto (Cuali-cuantitativo) utilizando la escala de Likert que permitió cuantificar los criterios cualitativos

3.4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Mixto, cualitativo cuantitativo

La investigación se ha realizado mediante el establecimiento de parámetros numéricos en la escala de Likert, el mismo nos ha servido para cuantificar criterios subjetivos (cualitativos) del personal. Y también se empleó el enfoque cuantitativo porque los resultados financieros fueron analizados e interpolados para obtener información numérica y se establecen patrones de comportamiento para probar las teorías y contestar a la hipótesis.



3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Descriptivo

Este método Consiste en describir hechos de forma sistemática permitiendo interpretar dichos fenómenos, explicar, discutir los datos y conocer exactamente detalles y características de la investigación en este caso relacionados a la evaluación de crédito y su incidencia de la cartera morosa de la Caja Municipal Cusco.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1. Observación directa.

Se ha observado directamente el desarrollo de las operaciones que se realizan en la entidad para analizar el cumplimiento, aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito como los procedimientos Crediticios y su revisión.

La observación facilita la obtención de datos lo más próximos a como éstos ocurren en la realidad; pero, tiene la desventaja de que los datos obtenidos se refieren sólo a un aspecto del fenómeno observado. Esta técnica es fundamentalmente para recolectar datos referentes al comportamiento de un fenómeno en un “tiempo presente”

3.6.2. Encuesta

Esta técnica se utilizó para la recolección de información a los encargados de la Evaluación de Créditos, (a 19 analistas de crédito en todas sus categorías) que ha sido llenado por los encuestados; con el objetivo de uniformar la observación y captar información en un formulario estructurado.



3.7. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. Análisis documental

Técnica que se utilizara para el acopio de información requerida para la investigación entre ellas la revisión y lectura de trabajos de investigación realizadas anteriormente sobre el tema a investigar.

3.7.2. Análisis sistemático

Esta técnica permitirá analizar y recolectar la información de los procedimientos de evaluación y recuperación de créditos de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista.

3.7.3. Fiabilidad del instrumento

Para poder determinar el nivel de confiabilidad del instrumento, la encuesta realizada a los analistas de crédito se realizó a través del Alpha de Cronbach, esta herramienta nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} + \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Reemplazando valores:

$$\alpha = \frac{18}{18-1} + \left[1 - \frac{18.52}{94.02} \right]$$

$$\alpha = 0.85 = 85\%$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems (número de analistas encuestadas)



V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

Interpretación: El valor del Alfa de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo a 1, mayor es la fiabilidad de la escala. para nuestro instrumento es 85% por lo que se concluye que nuestro instrumento presenta una excelente confiabilidad aceptable puesto que se encuentra en el rango de 72 a 99%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el presente capítulo se aborda la exposición y análisis de los resultados de nuestra investigación, los cuales se desarrollan acorde a los objetivos específicos planteados, en seguida se realiza la contrastación de las hipótesis planteadas.

4.1.1. Resultados del objetivo específico 1

Analizar la incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en la rentabilidad de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista

Para lograr este objetivo se entrevistó a 19 analistas de crédito y que son responsables directos conformantes del comité de créditos; además se presenta el análisis de cuadros en donde se muestra la evolución de la cartera morosa.

Aspectos generales de los Analistas de Crédito según encuesta

Tabla 1: Género de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Datos	Nº Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	8	42.00	42 %
Femenino	11	58.00	58 %
Total	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

En la Tabla 1 observamos que de 19 Analistas de Créditos el 58% son mujeres y el 42% del total de Analistas de crédito son varones.

Tabla 2: Edad de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Datos	N° Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Menos de 25 años	1	5.26	5%
De 26 a 30 años	14	73.68	74%
De 31 a más	4	21.06	21%
Total	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

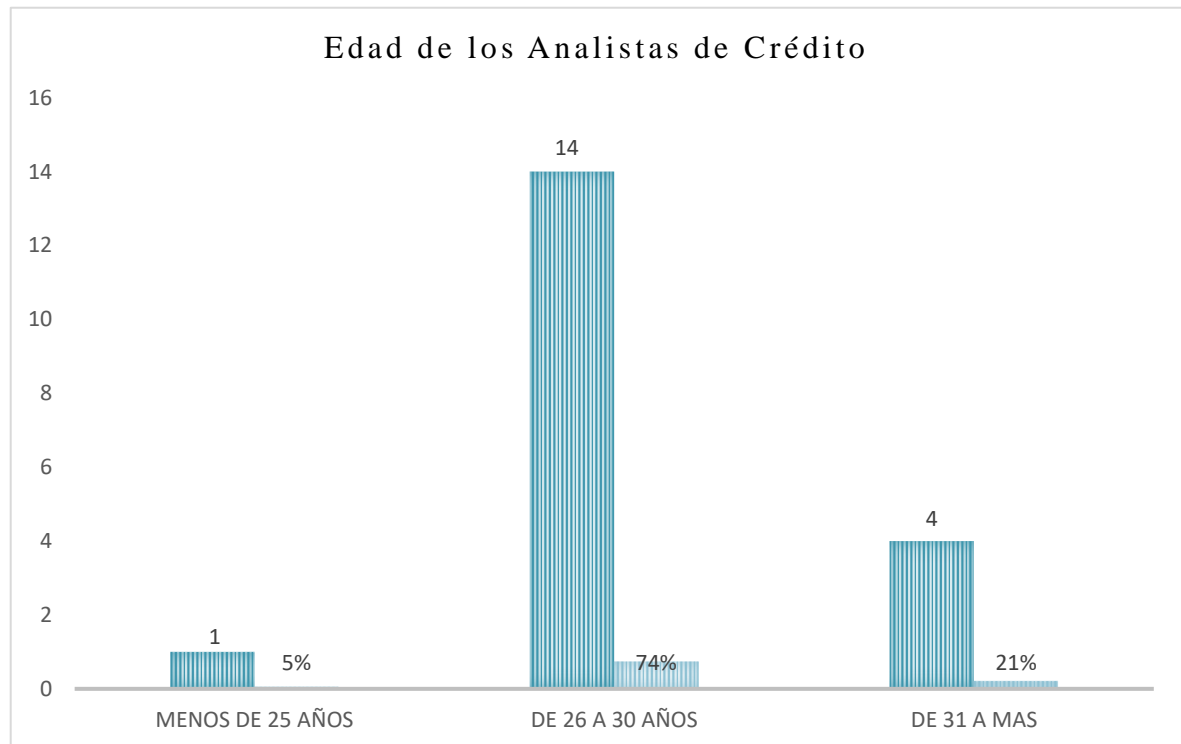


Figura 1: Edad de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista
FUENTE: Tabla 2

En la Figura 1 y Tabla 2 se observa que el 74% de los analistas de crédito tienen la edad promedio entre los 26 a 30 años, el 21% oscilan de 31 a más años y el 5% oscila menor de 25 años.

Se deduce que los analistas de crédito cuentan con experiencia suficiente requerida por la Caja Cusco para la evaluación adecuada de créditos y control de la morosidad.

Tabla 3: Nivel de instrucción de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Nivel de instrucción	N° Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Empírico	1	5.26	5%
Técnico	2	10.53	11%
Universitario	16	84.21	84%
Otro	0	0.00	0%
Total	10	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

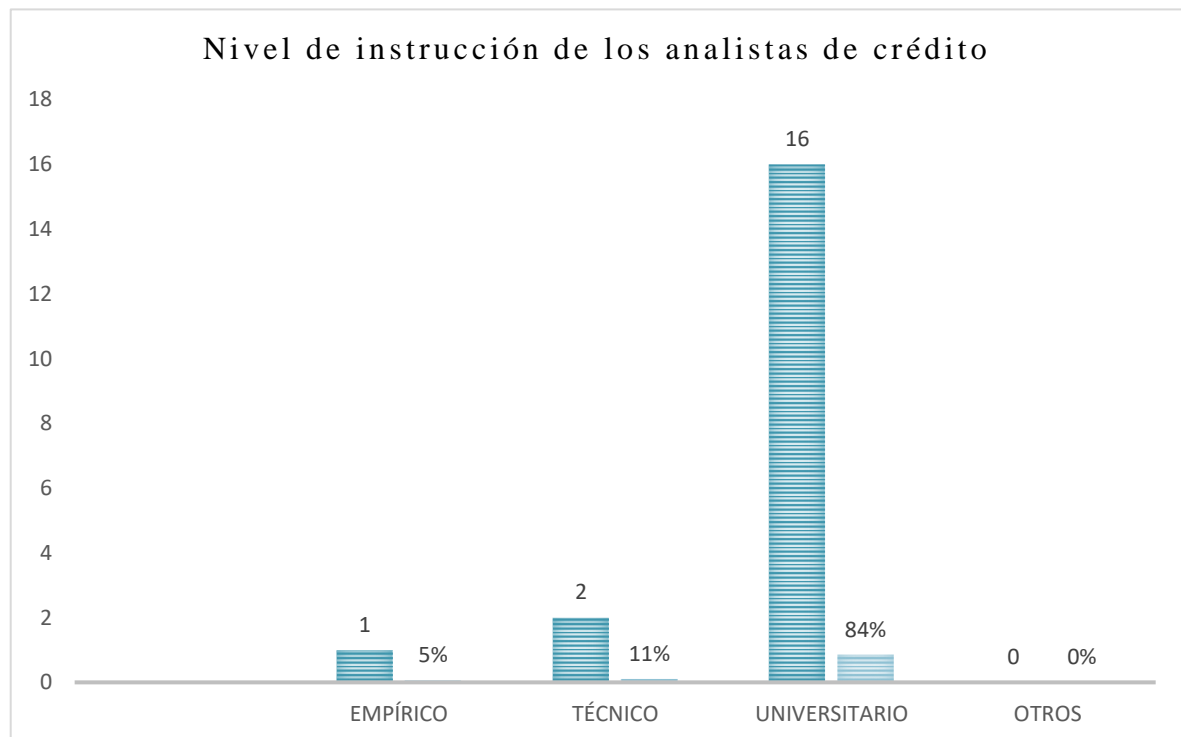


Figura 2: Nivel de instrucción de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista
FUENTE: Tabla 3

En la Figura 2 y Tabla 3 se observa que el nivel de instrucción que tienen los analistas de crédito en un 84% son de nivel universitario, 11% técnico y 5% empírico. Según las políticas de selección de personal se evalúa la aptitud con gran importancia, por ende, no se cumple en un 5%, ya que el personal de créditos debe cumplir el perfil profesional competente, fortaleciendo las actividades encomendadas por la Caja Cusco.

Tabla 4: Condición laboral de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Categorías	N° Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Analista Junior	0	0.00	0%
Analista IV	7	36.84	37%
Analista III	8	42.11	42%
Analista II	4	21.05	21%
Total	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

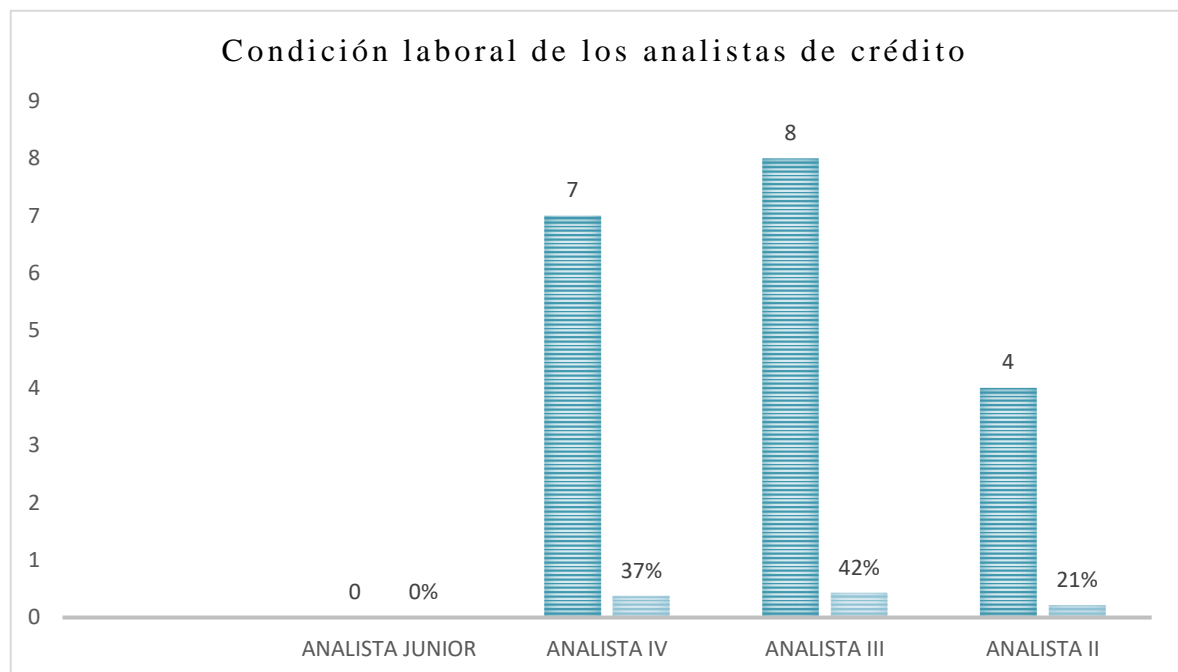


Figura 3: Condición laboral de los Analistas de Crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

FUENTE: Tabla 4

Analizando la Figura 3 y la Tabla 4 observamos que el 42% son analistas de crédito con categoría III, 37% son analista de crédito con categoría IV, 21% son analistas de crédito con categoría II; por lo tanto, la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista cuenta con analistas de crédito con categorías superiores con buen nivel de experiencia a nivel del sistema financiero, donde deben responder acorde con los objetivos trazados generando resultados positivos en indicadores de rentabilidad.

Procedimientos de recuperación según encuesta realizada a los analistas

Tabla 5: Realizo visitas periódicas a domicilio y negocio de clientes con cuotas vencidas

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	3	15.79	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.79	16%
De acuerdo	10	52.03	52%
Totalmente de acuerdo	3	15.79	16%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

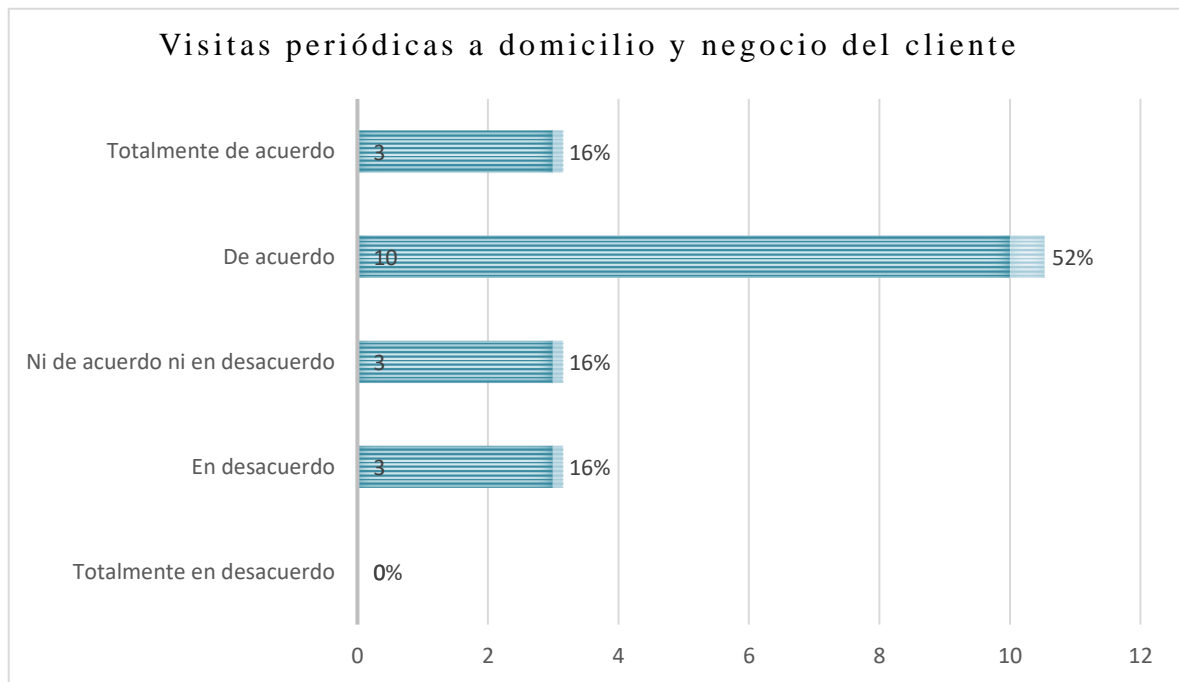


Figura 4: Realizo visitas periódicas a domicilio y negocios de clientes con cuotas vencidas

FUENTE: Tabla 5

En la Figura 4 y la Tabla 5 se observa que el 52% de los analistas de crédito están de acuerdo con las visitas periódicas a los domicilios y negocios de clientes con cuotas vencidas, se interpreta que si realizan las visitas, el 16% están totalmente de acuerdo, por otro lado el 16% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y otros 16% en desacuerdo, esta dos últimas posiciones no es favorable para la agencia, ya que al 100% de los analistas deben involucrarse en el seguimiento de recuperación de créditos.

Tabla 6: Se realiza siempre la mora preventiva a clientes próximos a vencer sus cuotas

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	11	57.89	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	31.58	32%
De acuerdo	2	10.53	11%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

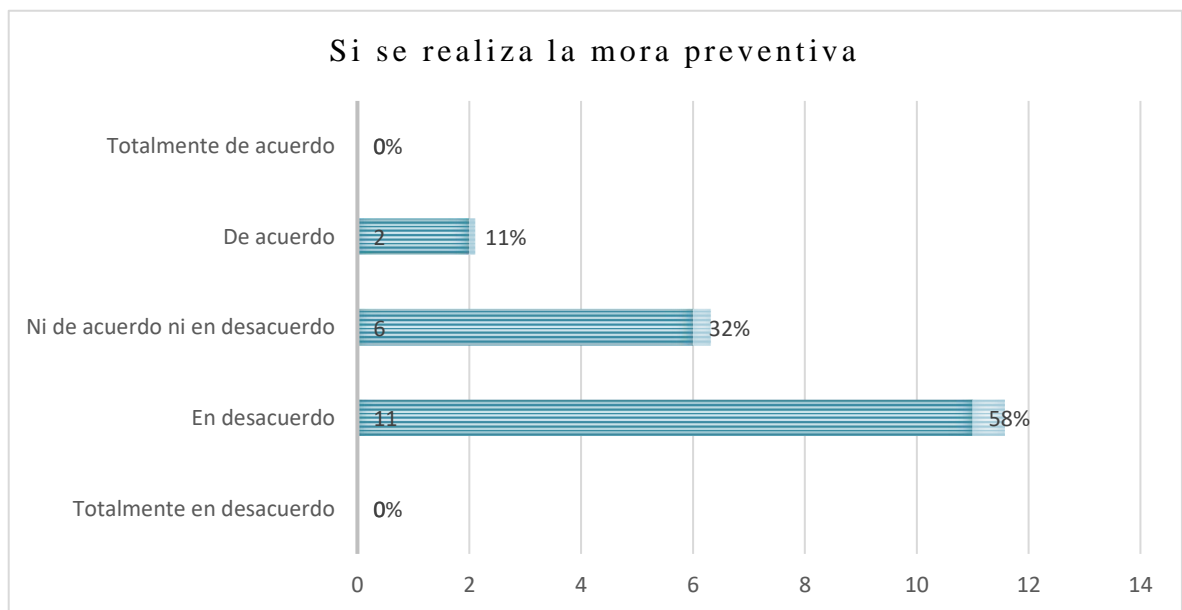


Figura 5: Se realiza siempre la mora preventiva a clientes próximos a vencer sus cuotas

FUENTE: Tabla 6

En la Figura 5 y Tabla 6 se puede observar que el 58% de los analistas de crédito están en desacuerdo lo que resulta la no realización de la mora preventiva, el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir no tienen bien definido en realizar la mora preventiva sólo el 2% están de acuerdo, por ende, carecen contar con una buena segmentación de base de clientes próximos a vencer sus cuotas, la falta de incentivación al pago temprano a los clientes para que puedan calificar a tasas de interés muy bajas, la falta de recordatorio de fecha de vencimiento de las cuotas ya sea por llamadas telefónicas, mensajes de textos, WhatsApp, facilitar medios de pago de manera que el cliente no requiera un esfuerzo al efectuar el pago.

Tabla 7: Se logra recuperar créditos que se encuentran en la etapa extrajudicial y judicial

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	10.53	11%
En desacuerdo	9	47.37	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	26.32	26%
De acuerdo	2	10.53	11%
Totalmente de acuerdo	1	5.26	5%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

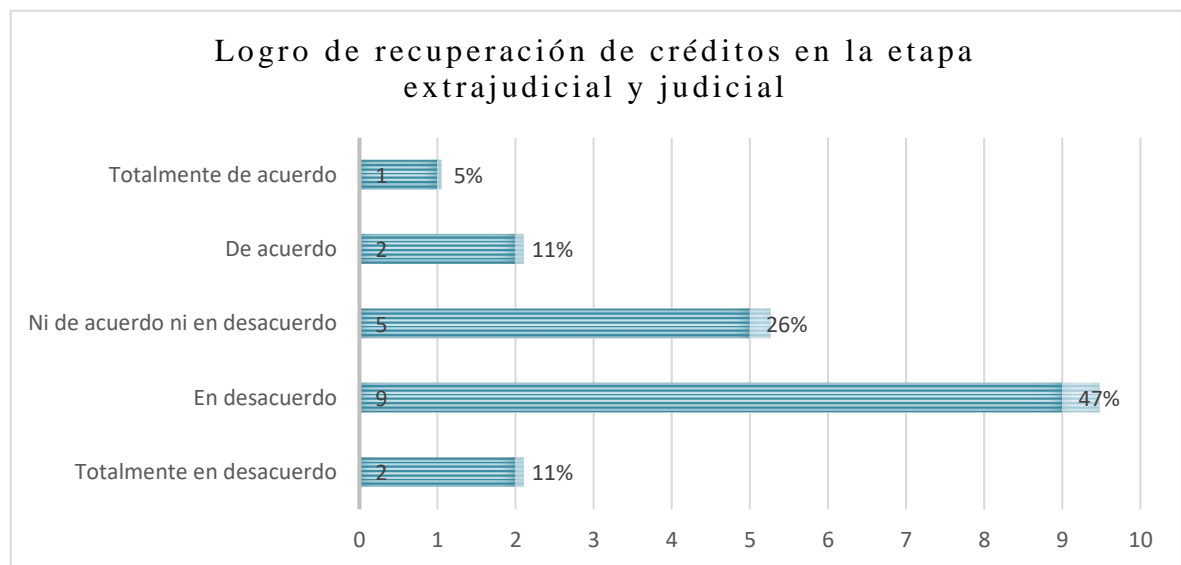


Figura 6: Se logra recuperar créditos que se encuentran en la etapa extrajudicial y judicial
FUENTE: Tabla 7

En la Figura 6 y Tabla 7 se puede observar que el 47% de los analistas de crédito están en desacuerdo de la recuperación de créditos en la etapa extrajudicial y judicial y el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo, de estos resultados podemos interpretar que los analistas de crédito de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista en su gran mayoría no logran recuperar créditos que se encuentran en dicho tramo, se deduce a la falta de coordinación entre el analista y el gestor de cobranza y/o judicial, la falta de segmentación y seguimiento permanente de clientes con saldos considerables para reducir el índice de cartera de alto riesgo . Sólo el 5 y 11% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente un indicador muy pésimo para los resultados esperados por la Caja Cusco.

Tabla 8: Se recibe con frecuencia las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	4	21.05	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	42.11	42%
De acuerdo	4	21.05	21%
Totalmente de acuerdo	3	15.79	16%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

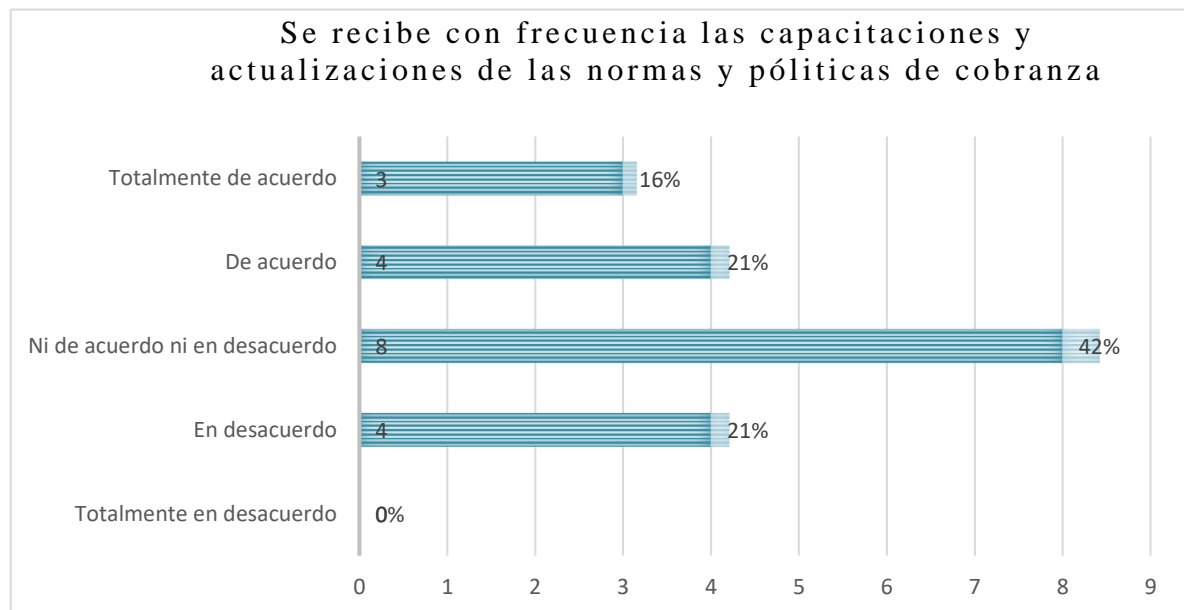


Figura 7: Se recibe con frecuencia las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza
FUENTE: Tabla 8

En la Figura 7 y Tabla 8 se puede observar que el 42% de los analistas de crédito están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% están en desacuerdo, interpretando ambos indicadores se deduce que no se realiza las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza en materia de recuperación de créditos vencidos, lo cual se demuestra pésima recuperación de créditos en etapa de extrajudicial y judicial. Por otra parte, el 21% y 16% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente un indicador pésimo para lograr disminuir el índice de morosidad.

Tabla 9: Evolución de cartera de crecimiento de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Tipo de crédito	2017	Índice %	2018	Índice %	Variación	Variación %
Mediana empresa	4,215,230	9.29	5,685,688	10.27	1,470,458	0.98
Pequeña empresa	18,374,030	40.49	20,490,310	36.99	2,116,280	-3.50
Micro empresa	6,134,355	13.52	8,711,990	15.73	2,577,635	2.21
Consumo	14,784,680	32.58	18,548,801	33.49	3,764,121	0.91
Hipotecario	1,870,355	4.12	1,950,230	3.52	79,875	-0.60
Total	45,378,650	100.00	55,387,019	100.00	10,008,369	

FUENTE: Indicador Anual 2017 y 2018

Elaborado por el investigador

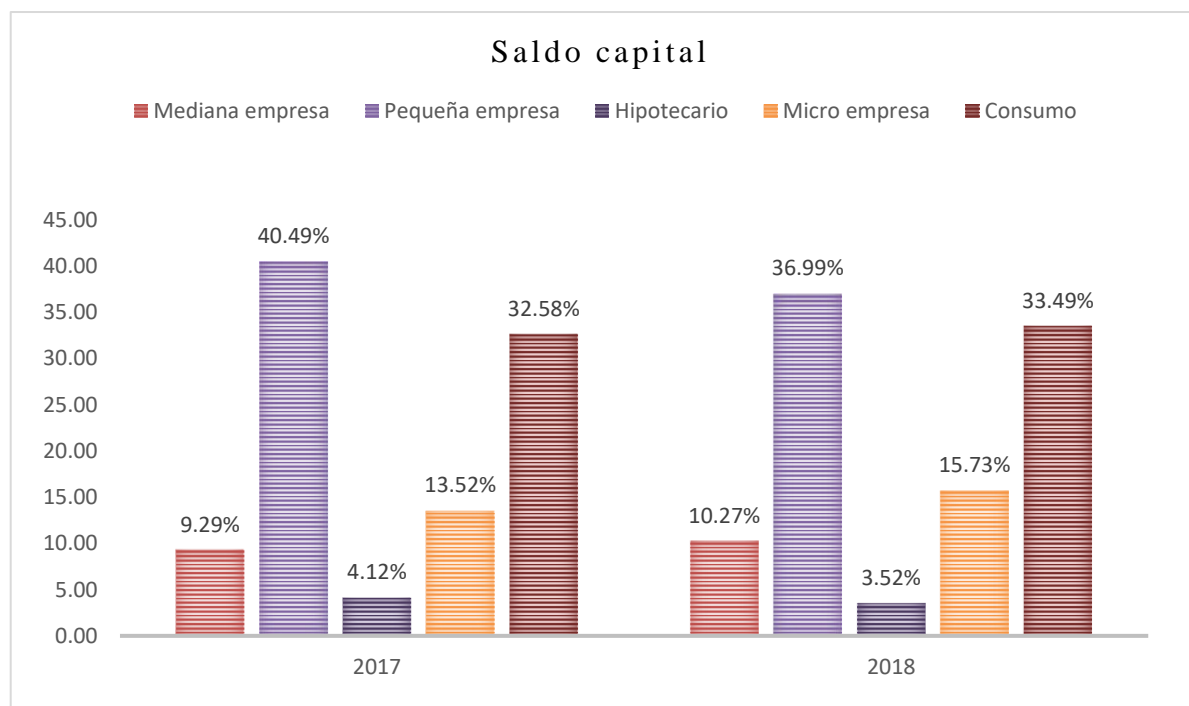


Figura 8: Evolución de cartera de crecimiento de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

FUENTE: Tabla 9

En la Figura 8 y Tabla 9, nos muestra la evolución de crecimiento del saldo capital según el tipo de crédito otorgado.

En el periodo 2017 con mayor crecimiento en saldo capital representa la pequeña empresa con 40.49% al igual que el año 2018 con 36.99% y con una variación decreciente de 3.50%, por ende, se deduce que se dejó de colocar créditos de pequeña empresa en el periodo 2018, en seguida representa crédito por consumo con 32.58% en el periodo 2017



y 33.49% en el periodo 2018. Asimismo, se observa que los créditos hipotecarios tienen una menor participación en colocaciones con 4.12% y 3.52% y con una variación negativa en 0.60% entre el periodo 2017 y 2018, en donde se dejó de colocar créditos con garantía real.

Por otro lado, los créditos de microempresa y consumo tienen una variación positiva de 2.21% y 0.91% respectivamente en ambos periodos, lo cual nos indica que se logró atender con mayor cantidad créditos de micro empresa con solicitudes menores a 20,000 (veinte mil) y créditos por consumo de libre disponibilidad. De la misma manera hubo una variación positiva en 0.98% en colocaciones de mediana empresa un indicador favorable para la Caja Cusco.

Tabla 10: Evolución de saldo de capital en mora de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Tipo de crédito	2017	Índice %	2018	Índice %	Variación	Variación %
Mediana empresa	-	0.00	-	0.00	-	0.00
Pequeña empresa	1,277,402	58.96	947,680	42.61	- 329,722	-16.35
Micro empresa	716,428	33.06	924,826	41.58	208,398	8.51
Consumo	172,904	7.98	351,799	15.82	178,895	7.84
Hipotecario	-	0.00	-	0.00	-	0.00
Total	2,166,734	100.00	2,224,305	100.00	57,571	

FUENTE: Indicador Anual 2017 y 2018
Elaborado por el investigador

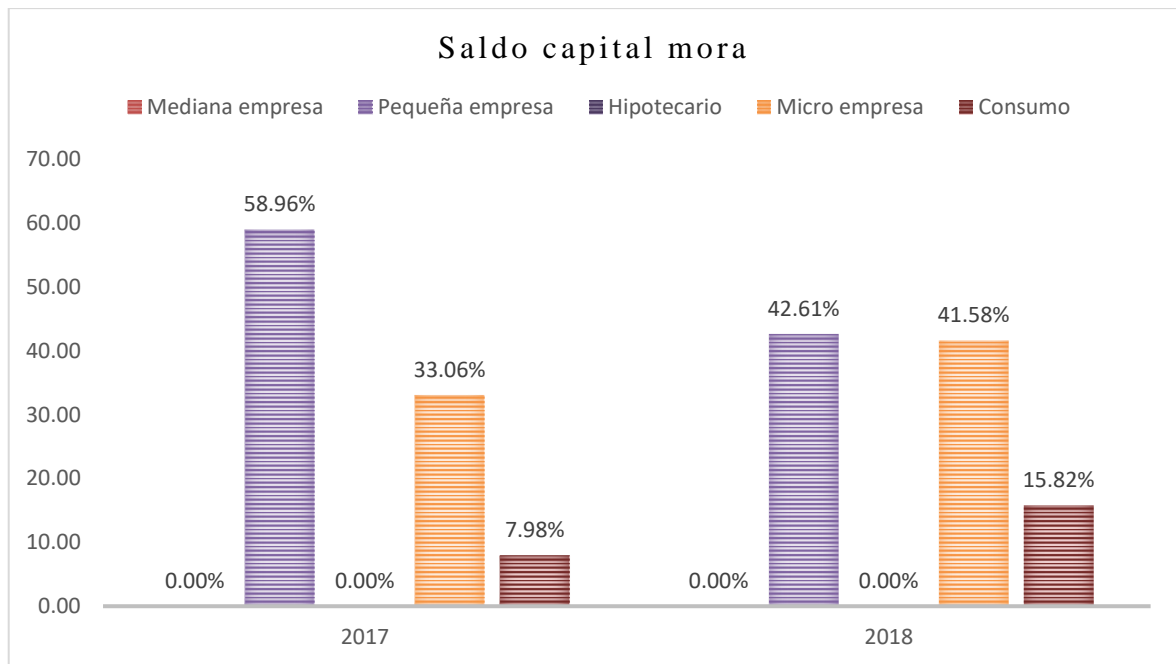


Figura 9: Evolución de saldo de capital en mora de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista
FUENTE: Tabla 10

En la Figura 9 y Tabla 10 se observa con mayor porcentaje en mora en créditos de pequeña empresa con 58.96% en el periodo 2017 y 42.61% en el periodo 2018, con una variación de -16.35%, lo cual nos indica hubo una disminución de mora debido al mayor control en el otorgamiento de créditos de pequeña empresa en el periodo 2018. En seguida representa créditos de micro empresa con 33.06% y 41.58% con una variación creciente de 8.51% entre el 2017 y 2018, resultado de la mala evaluación crediticia.

Además, se puede observar que en los créditos de mediana empresa e hipotecario el índice de morosidad es cero, por tener una mayor rigurosidad en la evaluación de crédito, nivel de formalidad tributaria, 100% documentado de los ingresos, tener un plan de inversión fija y concreta y cuenta con una garantía real.

Por otro lado, en el periodo 2018 los créditos de micro empresa y consumo se incrementaron en 8.51% y 7.84% con respecto al periodo 2017, se interpreta que el analista de crédito no realiza una buena evaluación crediticia, tampoco recupera dichos

créditos que logran caer en mora, por ende, en comité de créditos se debe analizar a detalle los créditos propuestos de microempresa y consumo.

Tabla 11: Cartera por situación de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Cartera por situación	2017	Índice %	2018	Índice %	Variación	Variación %
Cartera Normal	43,483,952	95.82	51,125,808	95.76	7,641,856	-0.06
Cartera Refinanciada	37,429	0.08	99,724	0.19	62,295	0.10
Cartera Vencida	220,378	0.49	177,776	0.33	- 42,602	-0.15
Cartera Extrajudicial	994,254	2.19	1,214,653	2.28	220,399	0.08
Cartera Judicial	642,637	1.42	769,058	1.44	126,421	0.02
Total	45,378,650	100.00	53,387,019	100.00	8,008,369	

FUENTE: Indicador Anual 2017 y 2018

Elaborado por el investigador

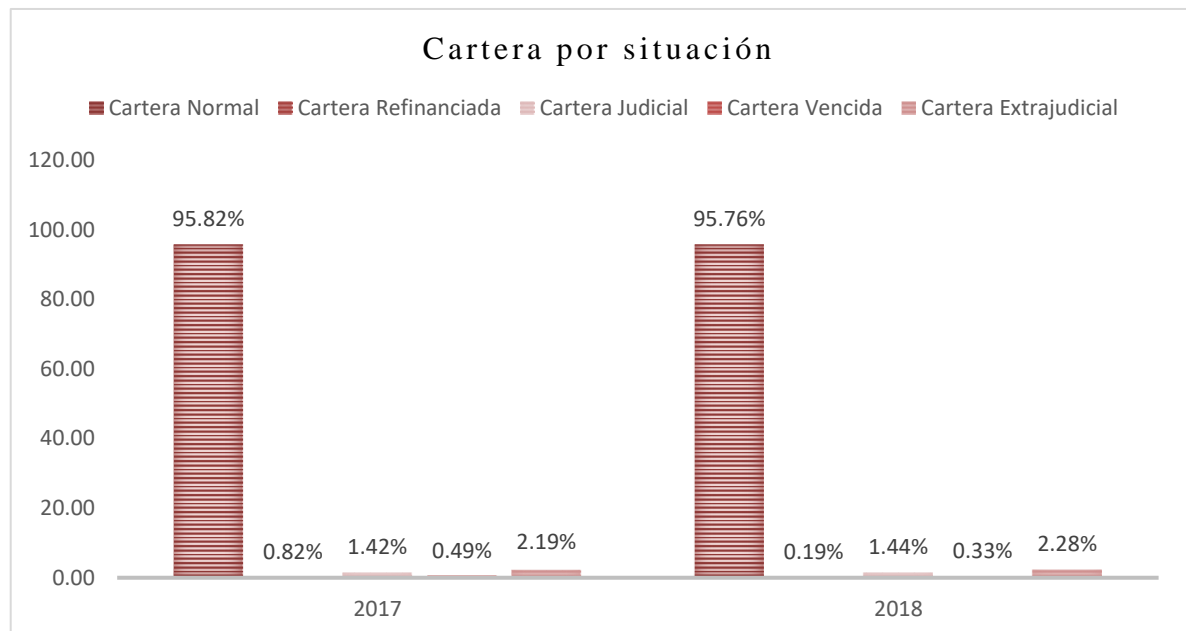


Figura 10: Cartera por situación de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

FUENTE: Tabla 11

Como podemos observar en la Figura 10 y Tabla 11 el saldo capital con mayor concentración es en la cartera normal de 95.82% en el periodo 2017 y 95.76% en el periodo 2018 con una variación negativa de -0.06%, este porcentaje negativa indica que está pasando a otras categorías.

En tanto la cartera vencida hay una variación negativa de 42,602 soles representa en términos porcentuales en -0.15%, quiere decir que en el periodo 2018 se está recuperando los créditos en tramo vencido, buen trabajo realizado por los analistas de crédito.

Sin embargo, en las carteras de extrajudicial y judicial hubo un incremento de 0.08% y 0.02% entre el periodo 2017 y 2018, lo cual nos indica que se está dejando pasar créditos en tramo extrajudicial y judicial por mala evaluación y a falta del seguimiento oportuno por parte de los analistas de crédito y de los jefes encargados de la coordinación y administración. Tampoco hay coordinación entre el analista de crédito y el gestor de cobranza y/o gestor judicial para la recuperación de dichos créditos.

Además, los créditos que ya pierden la capacidad de pago optan por el refinanciamiento, siendo así el incremento en el periodo 2018 por 62,295 soles con respecto al periodo 2017, en términos porcentuales con un incremento de 0.10%, puesto que no es recomendable para la caja con experiencias anteriores siempre suelen caer en mora los créditos refinanciados.

Tabla 12: Cartera por categoría riesgo deudor de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Cartera por calificación	2017	Índice %	2018	Índice %	Variación	Variación %
Categoría Normal	42,437,413	93.52	49,239,700	92.23	6,802,287	-1.29
Categoría CCP	1,328,006	2.93	1,505,964	2.82	177,958	-0.11
Categoría Deficiente	179,140	0.39	230,846	0.43	51,706	0.04
Categoría Dudosa	245,841	0.54	482,156	0.90	236,315	0.36
Categoría Pérdida	1,188,250	2.62	1,928,353	3.61	740,103	0.99
Total	45,378,650	100.00	53,387,019	100.00	8,008,369	

FUENTE: Indicador Anual 2017 y 2018

Elaborado por el investigador

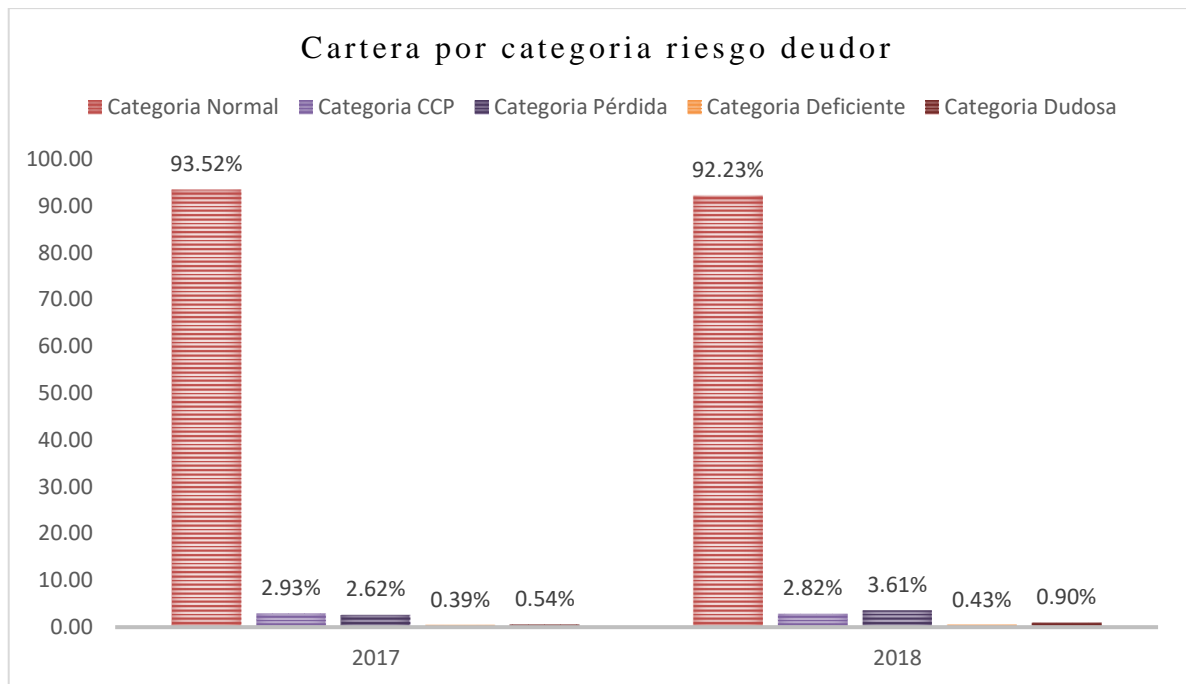


Figura 11: Cartera por categoría riesgo deudor de saldo capital de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista
FUENTE: Tabla 12

Según la Figura 11 y Tabla 12 podemos apreciar el saldo capital con mayor concentración está en categoría normal representando un 93.52% en el periodo 2017 y 92.23% en el periodo 2018 con una variación negativa de -1.29%, este porcentaje negativa indica que se está dejando pasar a otras categorías, por falta de seguimiento de mora.

En las categorías deficiente dudosa y pérdida hay un incremento de 0.04%, 0.36% y 0.99% entre los periodos 2017 y 2018, lo cual nos indica que se está dejando pasar créditos por microempresa y consumo con días de mora mayor a 30 días hasta 60 días de atraso en categoría deficiente, de 61 a 120 días de atraso en categoría dudoso y mayor a 120 días de atraso en categoría pérdida por ende, la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista provisionará el 25%, 60% y 100% respectivamente en créditos microempresa y consumo, lo cual incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Cusco.

Los créditos en mora mayor a 8 días hasta 30 días de atraso (categoría CPP), representa una variación negativa en -0.11% entre los periodos 2017 y 2018, lo cual significa ligeramente se realiza el seguimiento de la contención de mora, visitas a domicilio y negocio entre los 9 hasta 30 días de atraso.

Índice de rentabilidad

Rentabilidad sobre los capitales propios $ROE = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$

Tabla 13: Rentabilidad sobre los capitales propios

Periodos	2017	2018	Variación
Utilidad neta	63,377,608	72,379,668	
Patrimonio	421,006,205	479,079,255	
Índice	15.05%	15.11%	0.05%

FUENTE: Anexo 3 y 4

Elaborado por el investigador

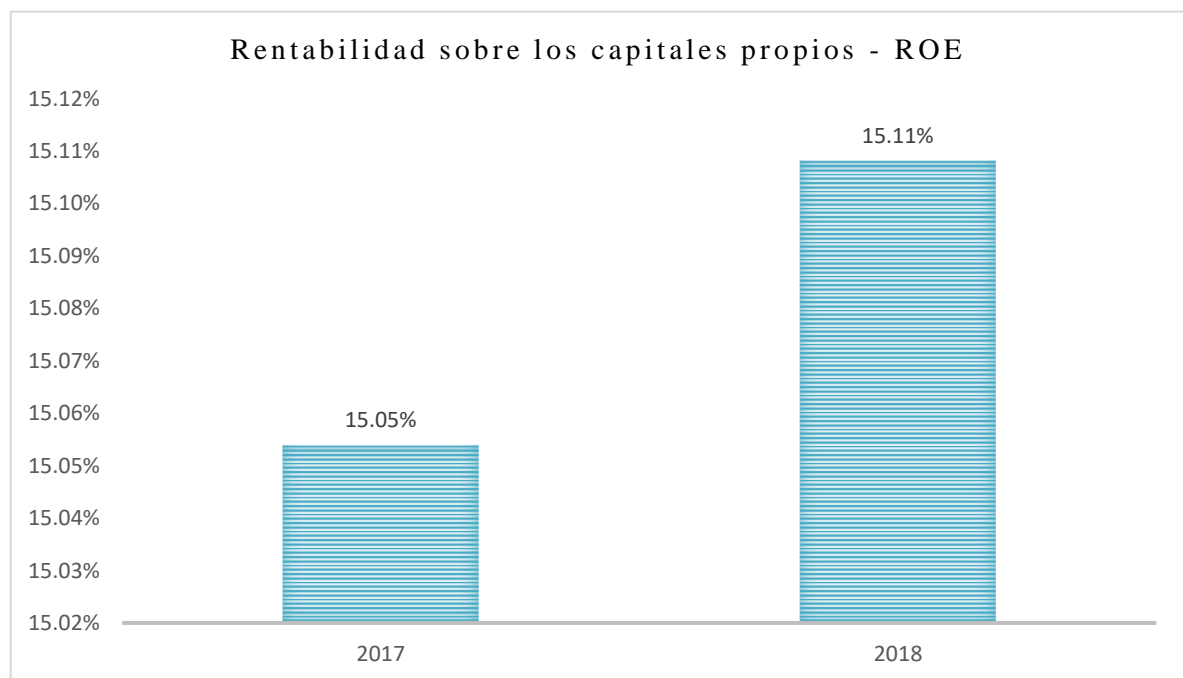


Figura 12: Rentabilidad sobre los capitales propio

FUENTE: Tabla 13

Según la Figura 12 y la Tabla 13 podemos observar el índice de rentabilidad sobre los capitales propios de la Caja Cusco. En el periodo 2017 por cada sol invertido con recursos propios genera una rentabilidad de 15.05% y en el 2018 con un incremento en

15.11% con una tendencia positiva en 0.05%, esto significa que los recursos propios de la Caja están siendo utilizados de manera eficiente y genera retorno a favor y da una buena expectativa a nivel de la Caja Cusco.

Rentabilidad del activo total $ROA = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$

Tabla 14: Rentabilidad del activo total

Periodos	2017	2018	Variación
Utilidad neta	63,377,608	72,379,668	
Activo total	2,748,361,182	3,267,309,844	
Índice	2.31%	2.22%	-0.09%

FUENTE: Anexo 3 y 4

Elaborado por el investigador

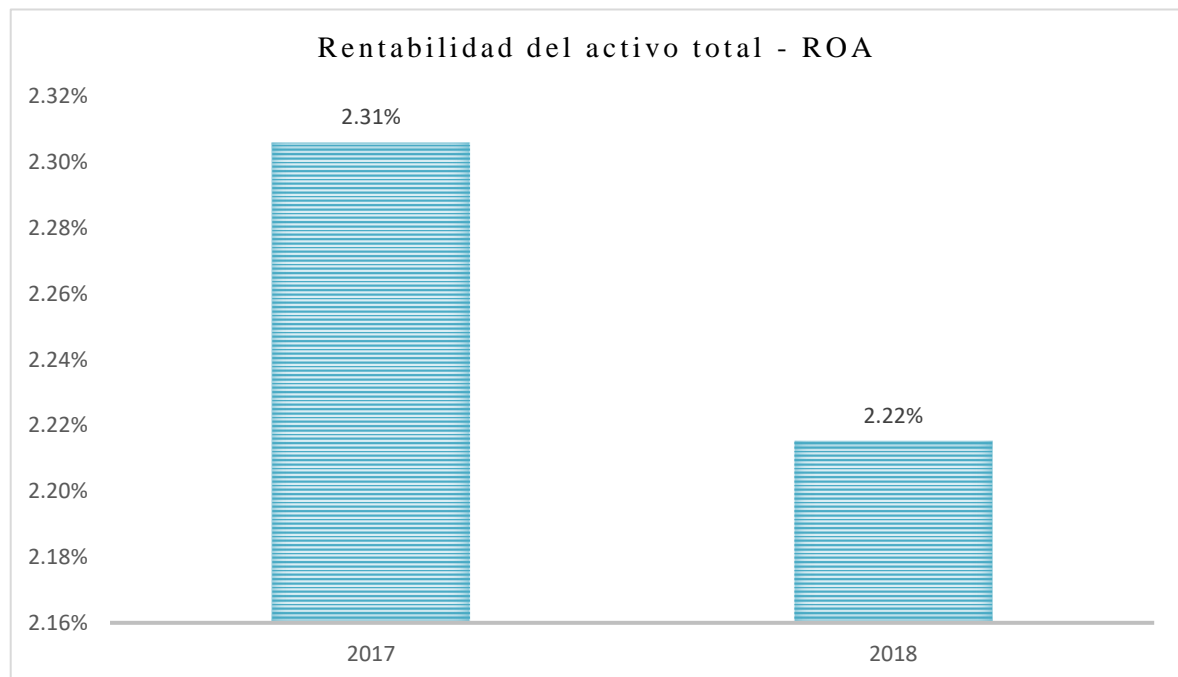


Figura 13: Rentabilidad del activo total

FUENTE: Tabla 14

Según la Figura 13 y la Tabla 14 podemos observar el índice de rentabilidad del activo total de la Caja Cusco. En el periodo 2017 por cada sol de activo total invertido genera una rentabilidad de 2.31% y en el 2018 de 2.22% con una variación negativa en 0.09% con respecto al año anterior, esto significa que los activos totales de la Caja Cusco

no están siendo beneficiosos, se puede deducir que las colocaciones de crédito están generando poca ganancia por mayores provisiones en las carteras morosas.

$$\text{Rentabilidad neta sobre ventas} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas}}$$

Tabla 15: Rentabilidad neta sobre ventas

Periodos	2017	2018	Variación
Utilidad neta	63,377,608	72,379,668	
Ventas	418,383,770	494,948,708	
Índice	15.15%	14.62%	-0.52%

FUENTE: Anexo 4

Elaborado por el investigador

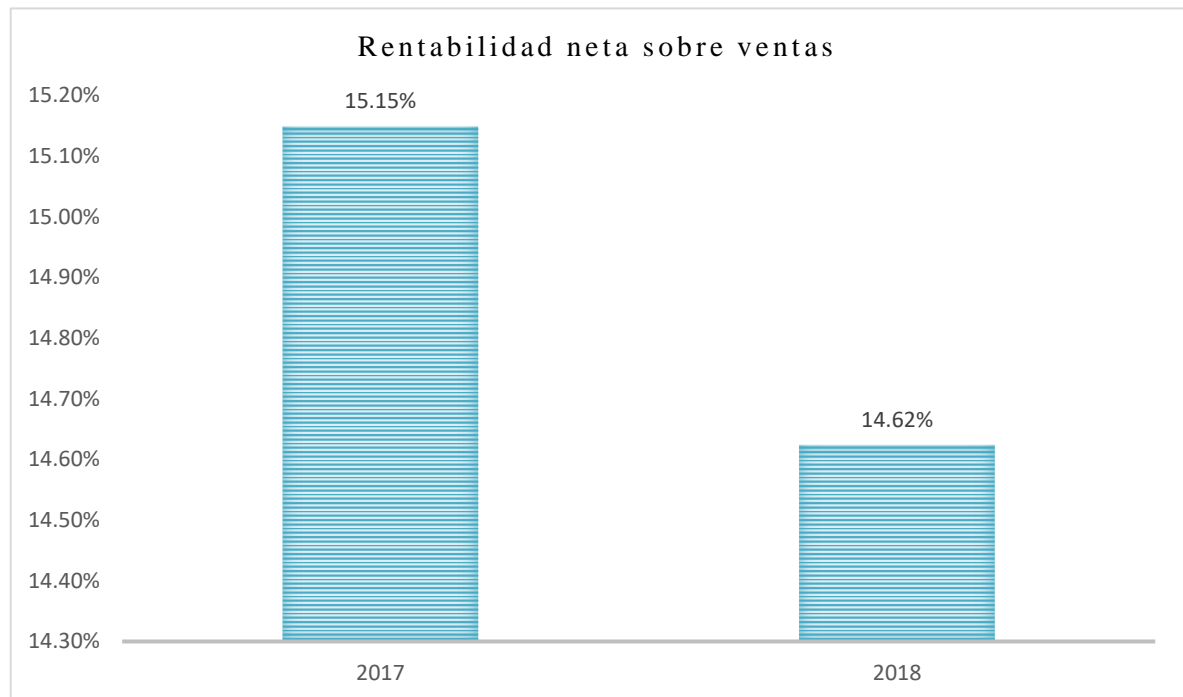


Figura 14: Rentabilidad neta sobre ventas

FUENTE: Tabla 15

Según la Figura 14 y la Tabla 15 podemos observar el índice de rentabilidad neta sobre las ventas de la Caja Cusco. En el periodo 2017 después de deducir los gastos financieros, gastos por provisiones, gastos de administración e impuestos es de 15.15% y en el 2018 de 14.62% con una variación negativa en 0.52% con respecto al año anterior, esto significa que en el 2018 hay más gastos financieros, gastos de personal sin embargo

estos no están respondiendo adecuadamente en el otorgamiento de créditos y por ende surge la cartera morosa y se suma las provisiones.

4.1.2. Resultados del objetivo específico 2

Determinar si la evaluación crediticia influye en el índice de la morosidad de la CMAC

Cusco Agencia Puno Bellavista

Procedimientos de evaluación de crédito

Tabla 16: Considero de gran importancia el procedimiento de evaluación de un crédito

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	1	5.26	5%
En desacuerdo	2	10.43	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	21.05	21%
De acuerdo	6	31.58	32%
Totalmente de acuerdo	6	31.58	32%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

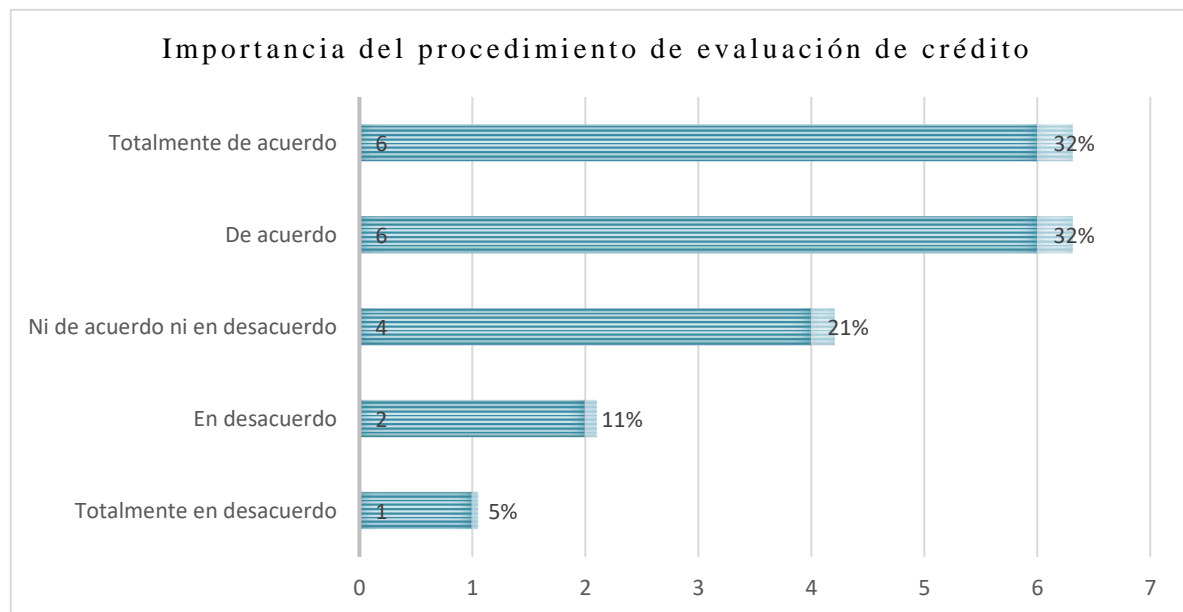


Figura 15: Considero de gran importancia el procedimiento de evaluación de un crédito

FUENTE: Tabla 16

En la Figura 15 y Tabla 16 se puede observar que el 32% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 32% de acuerdo, interpretamos de la importancia que se debe dar y aplicar los procedimientos de evaluación de un crédito propuesto, sin embargo, un 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo es decir 7 analistas encuestados deben de cambiar de mentalidad con actitud positiva para alinearse con los procedimientos de evaluación crediticia.

Tabla 17: Participa Ud. en el comité de créditos con un buen criterio y sentido común

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	1	5.26	5%
En desacuerdo	2	10.53	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.79	16%
De acuerdo	9	47.37	47%
Totalmente de acuerdo	4	21.05	21%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

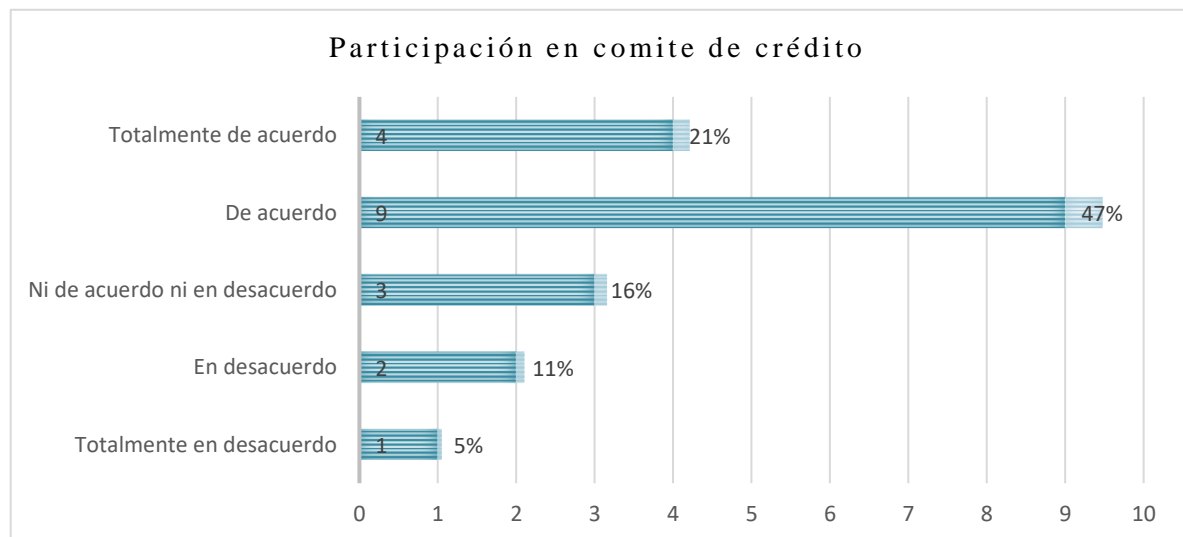


Figura 16: Participa Ud. en el comité de créditos con un buen criterio y sentido común

FUENTE: Tabla 17

En la Figura 16 y Tabla 17 el 47% de los analistas de crédito están de acuerdo, el 21% totalmente de acuerdo con la participación en comité de créditos utilizando buen criterio y sentido común aplicando correctamente el procedimiento de evaluación de

créditos, asimismo conoce el reglamento general de crédito, las condiciones y requisitos de los productos y campañas que ofrece la Caja Cusco. Sin embargo, el 16% de analistas de crédito están ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros 11% y 5% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, interpretamos que no participan en comité de créditos por ende se les invoca a ser más competitivos y proactivos en el desarrollo de comité de créditos.

Tabla 18: Realizo el seguimiento estricto del cumplimiento del plan de inversión

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	15.78	16%
En desacuerdo	4	21.05	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	26.32	26%
De acuerdo	3	15.79	16%
Totalmente de acuerdo	4	21.05	21%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

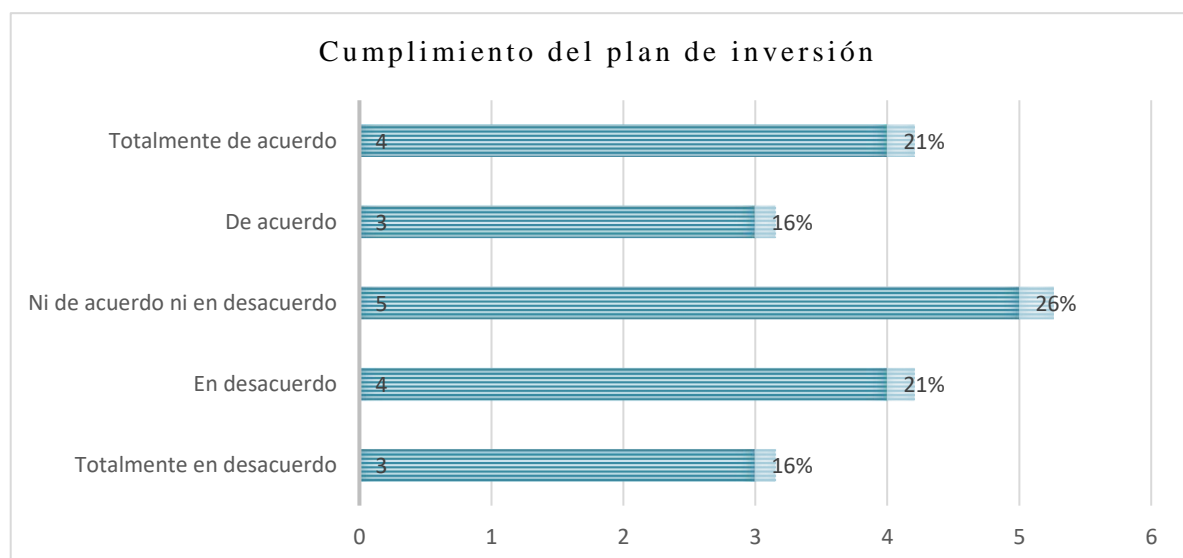


Figura 17: Realizo el seguimiento estricto del cumplimiento del plan de inversión
FUENTE: Tabla 18

En la Figura 17 y Tabla 18 se puede observar que el 26% de los analistas de crédito está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% en desacuerdo y el 16% está totalmente en desacuerdo, interpretamos lo siguiente; una vez desembolsado el crédito el analista de créditos no realiza el seguimiento del cumplimiento del plan de inversión, no obstante, se deduce que el cliente puede destinar para otros fines de tal manera se incrementa el

índice de morosidad. Por otra parte, el 21% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo y 16% de acuerdo por consiguiente 7 analistas lo realiza el seguimiento adecuadamente de acuerdo al procedimiento de evaluación de crédito.

Tabla 19: Considero importante el análisis cuantitativo

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	1	5.26	5%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.26	5%
De acuerdo	6	31.58	32%
Totalmente de acuerdo	11	57.89	58%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas

Elaborado por el investigador

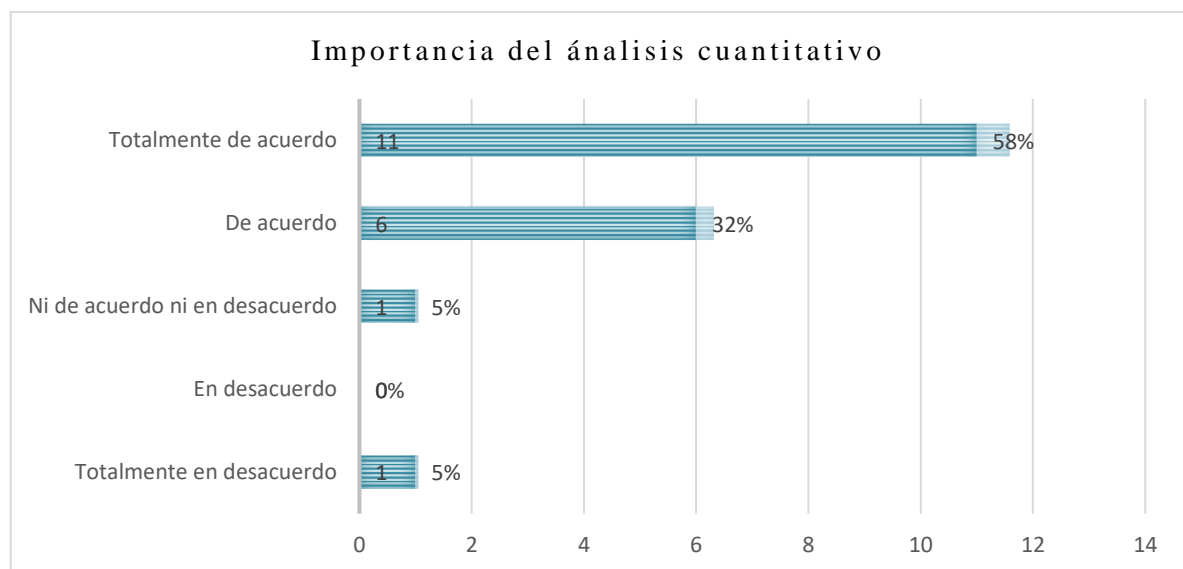


Figura 18: Considero importante el análisis cuantitativo

FUENTE: Tabla 19

Según la Figura 18 y la Tabla 19 el 58% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 32% de acuerdo, interpretamos que 17 analistas consideran que el análisis cuantitativo es muy importante, para poder medir la capacidad de pago del cliente se debe analizar minuciosamente el balance general, estados de resultados y ratios financieros, en base a los resultados obtenido se debe tomar decisiones en otorgar o rechazar el crédito solicitado por los clientes. Sin embargo, un 5% esta ni de acuerdo ni

en desacuerdo y otros 5% totalmente en desacuerdo, es decir 2 analistas no toman en cuenta el análisis cuantitativo, en lo posterior se refleja créditos en mora a la falta del análisis en el presente indicador.

Tabla 20: Considero importante el análisis cualitativo

Enunciado	Número de Analistas	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	1	5.26	5%
En desacuerdo	1	5.26	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.26	5%
De acuerdo	3	15.79	16%
Totalmente de acuerdo	13	68.42	68%
Total:	19	100.00	100%

FUENTE: Encuesta Analistas
Elaborado por el investigador

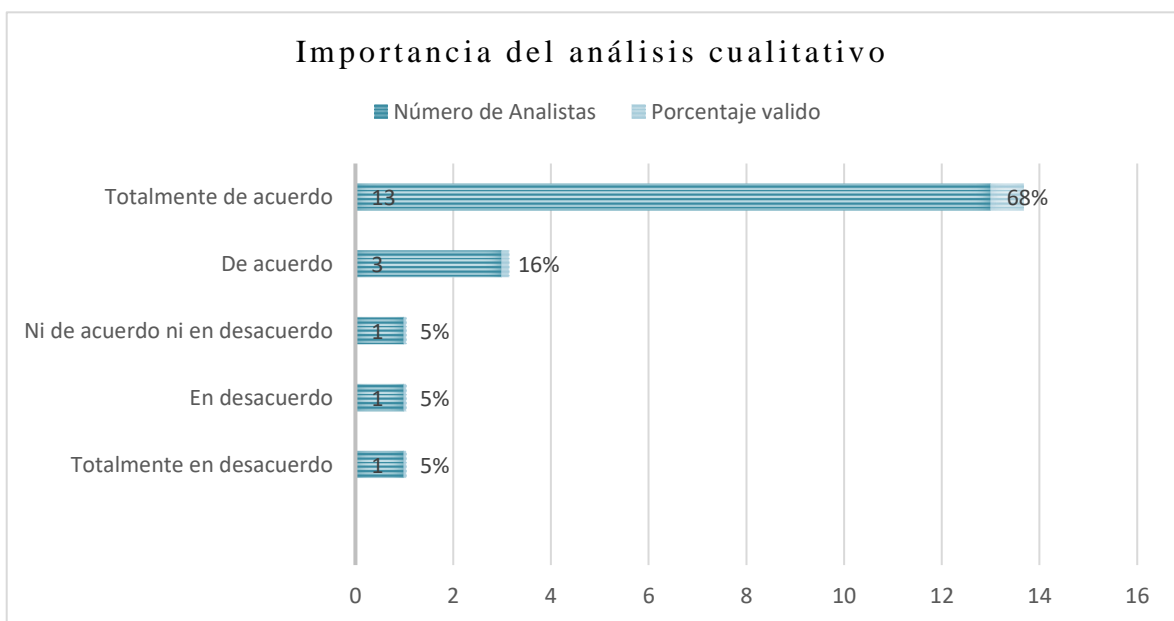


Figura 19: Considero importante el análisis cualitativo
FUENTE: Tabla 20

Según la Figura 19 y la Tabla 20 se observa que el 68% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 16% de acuerdo, interpretamos que 16 analistas consideran que el análisis cualitativo es muy importante ya que a través de ello se puede analizar el comportamiento de pagos en central de riesgos de sus antecedentes crediticios, evaluación a su entorno familiar, laboral y las garantías del titular de crédito o de sus garantes. Sin embargo, un 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otros 5% en desacuerdo y

5% totalmente en desacuerdo, interpretamos que 3 analistas no dan importancia el análisis cualitativo.

Tabla 21: Resultados porcentuales de la encuesta realizada a los clientes de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

Preguntas generales a los clientes	Si	No	Total
1. ¿Recibe Ud. Visitas de su analista de créditos posterior a su desembolso?	45%	55%	365
2. ¿Su analista de créditos le recuerda antes del vencimiento de su fecha de pago?	38%	62%	365
3. ¿Realiza Ud. los pagos de sus cuotas según su calendario de pagos?	59%	41%	365

FUENTE: Encuesta a clientes
Elaborado por el investigador

Según la Tabla 21, interpretando la pregunta 1 los encuestados indican en un 55% de los clientes encuestados no reciben las visitas de los analistas de créditos posterior al desembolso, lo cual implica el no cumplimiento de sus responsabilidades de los analistas ya que los clientes puedan destinar el dinero obtenido para terceras personas, gastos diversos entre otros que no sea para capital de trabajo, activo fijo o la compra de deuda. Solo un 45% de clientes indican que si realizan la visita de los analistas de crédito.

Interpretando a la pregunta 2 el 62% de los clientes encuestados indican que los analistas de créditos no realizan el recuerdo antes del vencimiento de sus cuotas, dando a conocer que no se realiza la mora preventiva, ya es una variable deficiente para la gestión de recuperación de crédito. Sin embargo, se debe realizar recordatorios de pagos con mensajes de textos, uso de WhatsApp, llamadas telefónicas facilitando medios de pago e incentivar al pago temprano de pagos. Por otro lado, el 38% de los clientes encuestados indican que si lo hacen el recuerdo anticipado a la fecha de pago de las cuotas.

Interpretando a la pregunta 3 el 59% de los clientes encuestados indican que, si pagan sus cuotas de acuerdo a su cronograma de pagos, sin embargo, se debe culturizar

al cliente con pagos anticipados para explicar los beneficios a las tasas de interés más bajas con base a su buen historial crediticio. Por otro lado, el 41% de los clientes encuestados manifiestan el no pronto pago de sus cuotas según el calendario de pago, los motivos de atraso manifiestan los siguientes; olvido, cuentas por cobrar, por motivos de viaje, créditos para tercero, priorizan pagos de servicios diversos, la falta de canales de pago en zonas aledañas a la ciudad, etc.

Cálculo del índice de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}}$$

Tabla 22: Índice de morosidad

Periodos	2017	2018	Variación
Cartera vencida	220,378	177,776	
Cartera total	45,378,650	53,387,019	
Índice	0.49%	0.33%	-0.15%

FUENTE: Tabla 11

Elaborado por el investigador

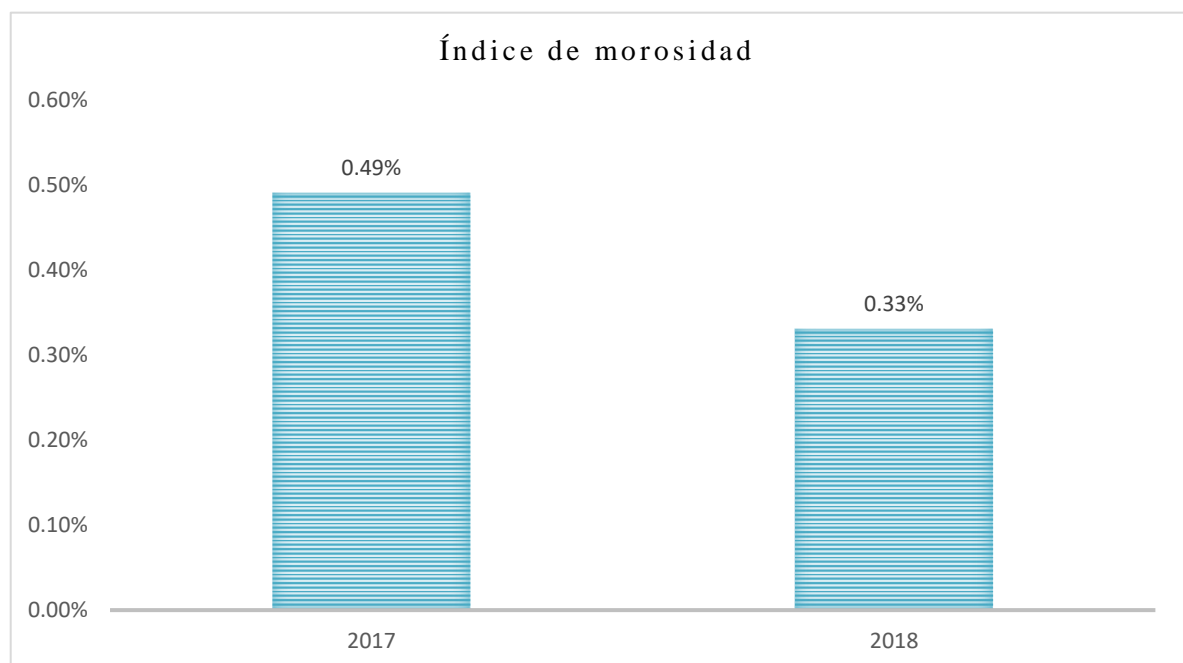


Figura 20: Índice de morosidad

FUENTE: Tabla 22

En la Figura 20 y la Tabla 22 podemos observar que el índice de morosidad en el periodo 2017 es de 0.49% y en el periodo 2018 es de 0.33% con una variación negativa de 0.15%, este resultado nos indica ligeramente ha sido controlado sin haberse recuperado la cartera extrajudicial y judicial, según la tabla 11 la cartera vencida en el periodo 2018 se ha disminuido en 0.15% con respecto al 2017.

$$\text{Índice de cartera atrasada} = \frac{\text{cartera vencida} + \text{cartera judicial}}{\text{cartera total}}$$

Tabla 23: Índice de cartera atrasada

Periodos	2017	2018	Variación
Cartera vencida + cartera judicial	1,857,269	2,161,487	
Cartera total	45,378,650	53,387,019	
Índice	4.09%	4.05%	-0.04%

FUENTE: Tabla 11

Elaborado por el investigador

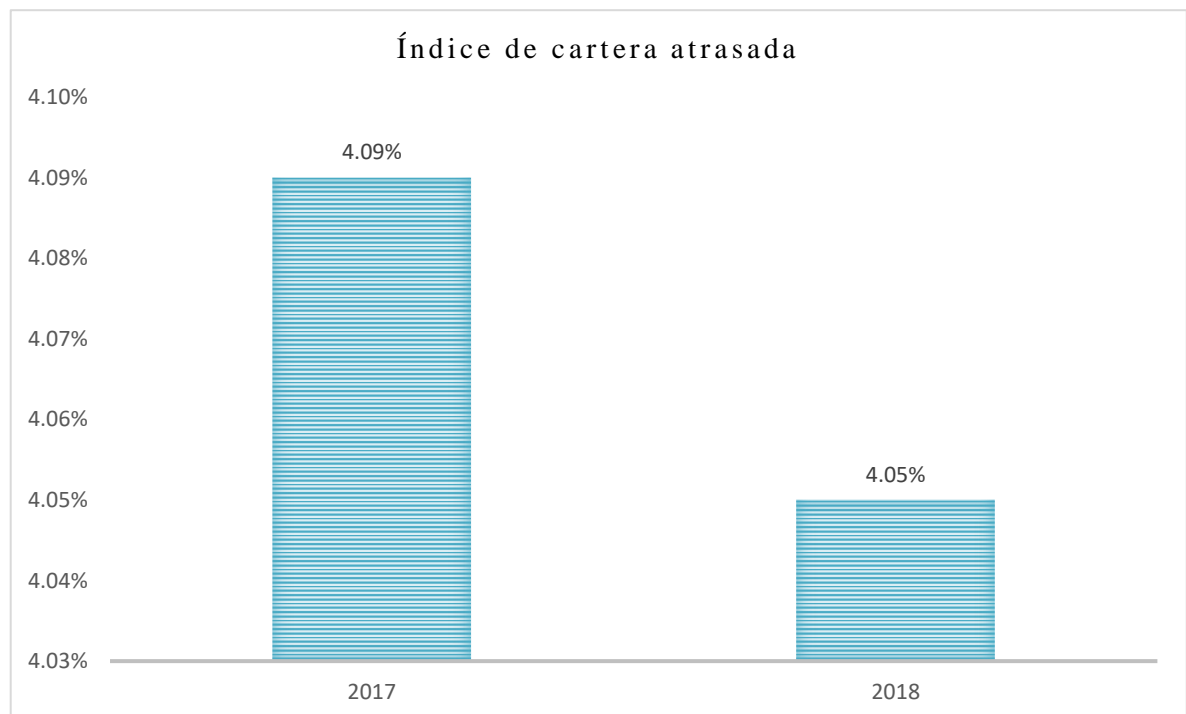


Figura 21: Índice de cartera atrasada

FUENTE: Tabla 23

En la Figura 21 y la Tabla 23 podemos observar que en el periodo 2017 el índice de la cartera atrasada es de 4.09% y en el 2018 de 4.05% con una variación negativa en 0.04%, este resultado nos indica que ha sido controlado principalmente la cartera vencida por un monto de 42,602 soles lo que representa 0.15% según la tabla 11.

Índice de cartera de alto riesgo

$$= \frac{\text{cartera vencida} + \text{cartera judicial} + \text{cartera refinanciada}}{\text{cartera total}}$$

Tabla 24: Índice de cartera de alto riesgo

Periodos	2017	2018	Variación
Cartera vencida + judicial + refinanciada	1,857,269	2,161,487	
Cartera total	45,378,650	53,387,019	
Índice	4.18%	4.24%	0.06%

FUENTE: Tabla 11

Elaborado por el investigador

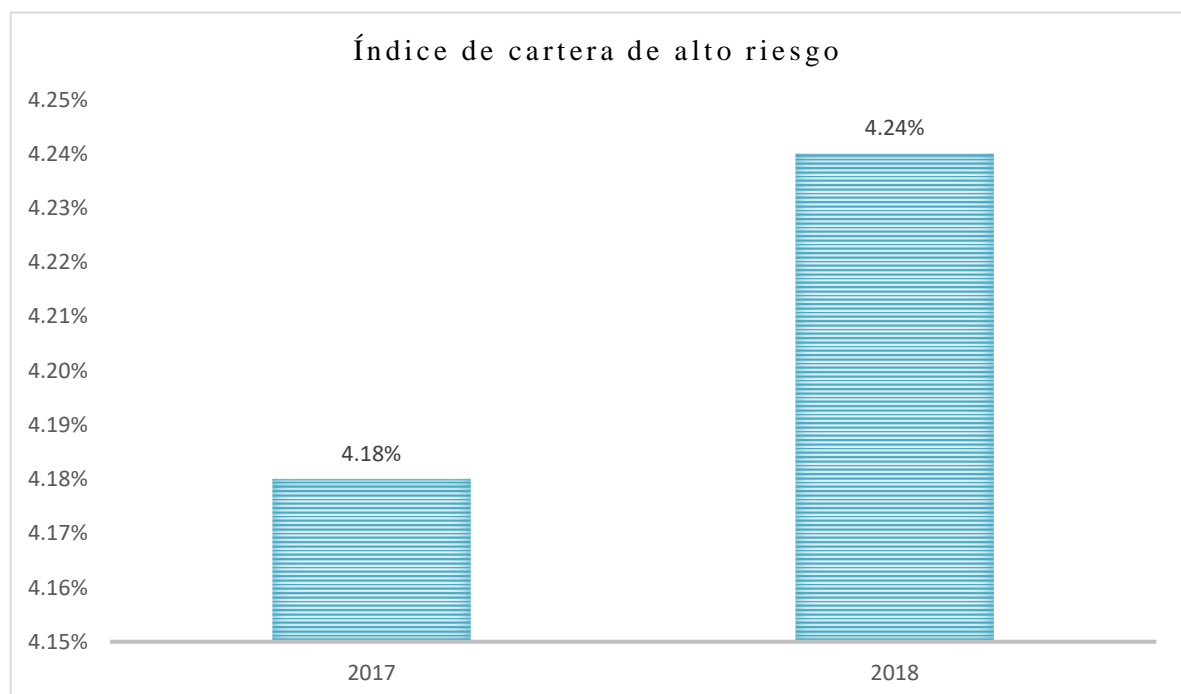


Figura 22: Índice de cartera de alto riesgo

FUENTE: Tabla 24



En la Figura 22 y la Tabla 24 podemos observar que en el periodo 2017 el índice de la cartera de alto riesgo es de 4.18% y en el 2018 de 4.24% con una variación positiva en 0.06%, este resultado es muy preocupante para la Caja Cusco, debido a que los créditos refinanciados se incrementó en 62,295 soles en términos porcentuales significa un incremento en 0.70% según lo demostrado en la tabla 11, a consecuencia de la mala evaluación de créditos ya que los clientes están perdiendo la capacidad de pago por ende optan por el refinanciamiento de sus créditos. Ya encontrado en esta situación se debe cerrar el caño con bastante cuidado en temas de evaluaciones de crédito, además para poder bajar este índice se debe seguir disminuyendo en mayor proporción la cartera vencida y la cartera extrajudicial y judicial se debe de trabajar la recuperación sin embargo tampoco hay resultados según la tabla 11.

4.1.3. Resultados del objetivo específico 3

Propuestas de mejora en la evaluación de crédito y reducción de la morosidad para el sector financiero

Según el análisis efectuado a la evaluación de crédito y gestión de la morosidad, es necesario mejorar algunas acciones que contribuyan el crecimiento de la rentabilidad de la CMAC Cusco y en particular a la Agencia Puno Bellavista.

En cuanto a la evaluación de crédito alcanzamos algunas propuestas de mejora como:

- Conocer con claridad el plan de inversión del cliente
- En el comité de crédito se debe de presentar mediante data display las solicitudes de crédito para poder analizar a fondo la capacidad y la



voluntad de pago y los expedientes de crédito deben estar completamente llenado los formatos y adjuntados al 100% las referencias crediticias.

- El analista de crédito debe conocer en su integridad los productos y campañas que ofrece la Caja Cusco, para ello se debe realizar capacitaciones frecuentes mínimo de una vez a la semana participado por cada analista de tal manera el personal estará actualizado para poder vender los productos y campañas.
- Contar con una buena segmentación de base de clientes próximos a vencer la cuota para realizar el trabajo de mora preventiva.
- Reportar todos los días antes del cierre del día, la hoja de contención de mora indicando el número de cuentas recuperadas y el saldo capital recuperado.
- Los coordinadores de crédito deben de contrastar el reporte de mora de clientes obtenidos del sistema y el filtro de datos reportados en la hoja de contención por los analistas, para verificar si es veraz el trabajo realizado.

Con respecto a la gestión de mora se alcanza algunas propuestas de mejora:

- Según los resultados obtenidos los créditos que se dejaron a pasar a la etapa extrajudicial y judicial no están siendo gestionado adecuadamente ya que hay incrementos ligeros que afectan a la rentabilidad de la Caja Cusco, por ende, se debe asignar diariamente un gestor de cobranza y el analista encargado de recuperar para poder gestionar eficientemente la recuperación de dichos créditos.



- Realizar todas las mañanas por lo menos desde las 8.00 am a 9.30 am la mora preventiva realizando recordatorios de pagos con mensajes de textos, uso de WhatsApp, llamadas telefónicas facilitando medios de pago e incentivar al pago temprano de pagos.
- Capacitar a los analistas de crédito una vez al mes por parte de los gestores de cobranza o gestor judicial, y anualmente 2 veces mínimamente con expertos en la materia.

4.1.4. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se analizó la variable objeto de estudio, lo que permitió determinar lo siguiente:

Contrastación de hipótesis específica 1; con la aplicación de procedimientos adecuados de recuperación de créditos mejora la rentabilidad de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista

Al observar la Figura 6 y la Tabla 7 con respecto a la recuperación de créditos en cartera extrajudicial y judicial el 47% de los analistas no logran recuperar se deduce a la falta de capacitación y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza, resultando un escenario pésimo en su recuperación y este resultado se refleja en la Figura 10 y la Tabla 11 en las carteras de extrajudicial y judicial hubo un incremento en 220,399 la cartera extrajudicial y 126,399 en la cartera judicial con una variación porcentual de 0.08% y 0.02% entre el periodo 2017 y 2018. En lo que respecta al crecimiento del saldo capital a nivel de la cartera con mayor crecimiento entre los periodos 2017 y 2018 es la de microempresa con un crecimiento neto de 2,116,280 soles en términos porcentuales más 2.21% seguidamente de créditos por consumo con un crecimiento neto de 3,764,121 en términos porcentuales soles más 0.91% según la Figura 8 y Tabla 9, aduciendo este



resultado en mayor colocación de créditos de microempresa por su rapidez en el otorgamiento y los créditos por consumo de libre disponibilidad en particular la campaña credialtoke. Sin embargo, se incrementó el saldo de capital en mora en ambos tramos. En las Figuras 13 y 14 y las Tablas 14 y 15 podemos observar el índice de rentabilidad del activo total (ROA) resulta una tendencia decreciente entre 2017 y 2018 en 0.09%, esto significa que los activos totales de la Caja Cusco no están siendo beneficiosos, se puede decir que las colocaciones de crédito están generando poca ganancia por mayores provisiones en las carteras morosas. De igual forma con el índice de rentabilidad sobre ventas en el 2017 con un índice de 15.15% y en el 2018 de 14.62% con una tendencia decreciente en 0.52%, esto significa que después de deducir los gastos financieros, gastos por provisiones, gastos administrativo e impuestos queda poca utilidad, ya que no está siendo bien gestionados por parte de los directivos de la Caja, además incide en forma directa e indirecta los procedimientos de recuperación y evaluación de créditos, si se mejora estos dos variables, también se logra mejorar la rentabilidad de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.

De esta forma la hipótesis específica 1 se considera verdadera, quedando de esta forma comprobada y aceptada.

Contrastación de la hipótesis específica 2; la correcta evaluación crediticia del cliente disminuye el índice de morosidad de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista

En la Figura 17 y Tabla 18 se puede observar que el 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% en desacuerdo y 16% está totalmente en desacuerdo en el seguimiento del cumplimiento del plan de inversión lo cual nos indica una vez desembolsado el analista de créditos no realiza el seguimiento de su cumplimiento. Otro de los aspectos a



considerar con gran importancia es el análisis cuantitativo y cualitativo, según las Figuras 18 y 19 y las Tablas 19 y 20 los analistas de crédito en 58% y 69% si consideran la importancia de estos dos factores decisivos para otorgar un crédito. Con respecto al comportamiento del índice de la cartera de alto riesgo repercute de manera desfavorable para la Caja Cusco, siendo así en el 2017 con un índice de 4.18% y en el 2018 de 4.24% con una variación positiva en 0.06%, este resultado es muy preocupante para la Caja Cusco, debido a que los créditos refinanciados se incrementó en 62,295 soles en términos porcentuales significa un incremento en 0.70% según lo demostrado en la Tabla 11, a consecuencia de la mala evaluación de créditos ya que los clientes están perdiendo la capacidad de pago por ende optan por el refinanciamiento de sus créditos. Por lo tanto; la hipótesis específica 2 se considera verdadera, quedando de esta forma comprobada y aceptada.

Contrastación de la hipótesis general; la adecuada gestión de la cartera morosa mejora el índice de rentabilidad de la CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista, 2017 – 2018

Ya la aceptación de la primera y segunda hipótesis específicas y podemos afirmar que la hipótesis general ha sido comprobada y aceptada.

4.2. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1

Con la aplicación de procedimientos adecuados de recuperación de créditos mejora la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno – Bellavista.

Según Vilca, C. (2015) concluye primero las normas y políticas de evaluación de créditos se analiza la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de



funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Nos da como resultado un nivel bajo de 43.8%, trayendo consigo una deficiente evaluación de crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa. La evolución de la morosidad podemos observar suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende, el índice de morosidad se muestra cada vez más alto. Segundo el inadecuado y bajo nivel en importancia, aplicación, el bajo conocimiento dando como resultado de 48.3%.

Según Chino, M, (2017) concluye: no se realiza de manera efectiva la cobranza de cartera morosa; en ambos periodos se cobra alrededor de 81% y se deja de cobrar un 19%; En el ejercicio 2014 el mayor índice de morosidad llega 19.70% de deuda no pagada, con una recaudación de 80.30% del total facturado; mientras en el ejercicio 2015 el mayor índice de morosidad llega a un 24.04% de deuda, teniendo tan solo una recaudación de 75.96% del total facturado, por lo tanto refleja un incremento de morosidad con respecto al año 2014 ,con una tendencia variable de porcentaje de usuarios que no pagan; la empresa presenta una gran cantidad de clientes anulados que forman parte la cartera pesada con deuda de difícil recupero afectando directamente a la recaudación de ingresos, debido a que no se da importancia a las deudas de años anteriores, no se tiene una cobranza optima, no se cuenta con personal capacitado, solo realizan acciones en el momento que se les presenta para dar soluciones. Según los resultados obtenidos la rentabilidad es bajo ya que en comparación de ambos periodos los gastos y costos aumentan, las cuentas por cobrar aumentan cada año, los ingresos son bajos debido a la falta de una gestión de cobranza, falta de procedimiento de recupero de cartera morosa que establezcan los pasos a seguir para llevar a cabo las tareas de recaudación, reducir cuentas por cobrar, no se toma en cuenta el incremento de la cartera pesada, no se cuenta con gestores de cobranza, en consecuencia hace que la cobranza sea baja y un nivel de morosidad alto.



Según Limachi, D. (2016) indica, primero se obtuvo una cartera de morosidad en el año 2013 representa el 18.72 % y en el año 2014 representa el 20.17 %. Segunda; se obtuvo los créditos personales representa el 87 % en el año 2013 y en créditos comerciales el 19.23 %, en el año 2014 los créditos personales representan el 72.25 % y en crédito comerciales representa el 27.75 %. Tercera; según lo investigado en el 2013 se recuperó del total de la cartera el 72.19 % y en el año 2014 el 31.16 %, existiendo una diferencia del 41.84 %. Así mismo este resultado reincide en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. También menciona que en el proceso de cobranza judicial existe un manual de créditos en recuperación legal, donde se explique los procedimientos y formalidades de las transacciones de los créditos en cobranza judicial, pero esta carece del adecuado uso de esta misma. Con respecto a las políticas de recuperación y cobranza implementadas no se aplican adecuadamente y el resultado incide negativa y directamente en la cartera de morosidad, ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 %, en el periodo 2014 se incrementó a 20.17 %.

Según Ramírez, C. & Robles, M. (2016) los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EEFF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%. Producto de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada

Acosta, S. & Sanchez, B. (2016) concluyen, la calidad de cartera es fundamental dentro del análisis de la gestión financiera, debido a que la mayor fuente de riesgo para una institución financiera reside en su cartera de créditos, es por ello que al realizar el análisis, se logró identificar como factores que determinan la calidad de cartera, a la cartera



de riesgo, que está relacionada con la gestión de créditos, indicador que se mantiene estable. Así mismo los índices de morosidad, se han visto incrementados en comparación con los mostrados el año anterior. Otro de los factores analizados son los gastos de provisión. el cual nos ofrece indicios sobre el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados.

Parrales, C. (2013) concluye, las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas es a falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

En relación a estos resultados la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista en estudio carece de algunos procedimientos de recuperación como por ejemplo la falta de seguimiento de la mora preventiva, según la Figura 5 y la Tabla 6 el 58% de los analistas no realizan la mora temprana para ello deben contar a la mano una base de datos de clientes próximos a vencer sus cuotas de tal manera se incentiva al pago temprano incentivando a que pueda acceder a tasas de interés exclusivos siempre facilitando los medios de pago para efectivizar el pago de su cuota y concuerda con las conclusiones de Parrales, C. (2013).

Con respecto a la recuperación de créditos en extrajudicial y judicial el 47% de los analistas no logran recuperar según la Figura 6 y Tabla 7 se deduce a la falta de capacitación y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza en donde el 42% de analistas están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 21% en desacuerdo, solo otros 21% están de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo (Figura7), resultando un escenario pésimo en su recuperación y este resultado se refleja en la Figura 10 y la Tabla 11 en las carteras de



extrajudicial y judicial hubo un incremento en 220,399 la cartera extrajudicial y 126,399 en la cartera judicial con una variación porcentual de 0.08% y 0.02% entre el periodo 2017 y 2018, lo cual nos indica que se está dejando pasar créditos en tramo extrajudicial y judicial por mala evaluación y a falta del seguimiento oportuno por parte de los analistas de crédito y de los jefes encargados de la administración. Tampoco hay coordinación entre el analista de crédito y el gestor de cobranza y/o gestor judicial para la recuperación de dichos créditos. Así mismo este resultado reincide de manera negativa en la rentabilidad de la Caja Cusco, porque no ayuda disminuir en el índice de la cartera atrasada ya que solo ha sido controlado la cartera vencida por un monto de 42,602 según la Tabla 11, mas no la cartera judicial y extrajudicial.

Según lo investigado en lo que respecta al crecimiento del saldo capital a nivel de la cartera con mayor crecimiento entre los periodos 2017 y 2018 es la de microempresa con un crecimiento neto de 2,116,280 soles en términos porcentuales más 2.21% seguidamente de créditos por consumo con un crecimiento neto de 3,764,121 en términos porcentuales soles más 0.91% según la Figura 8 y Tabla 9, aduciendo este resultado en mayor colocación de créditos de microempresa por su rapidez en el otorgamiento y los créditos por consumo de libre disponibilidad en particular la campaña credialtoke. Sin embargo, no todo es de éxito, así como se logró crecer en los dos tipos de crédito también se incrementó el saldo de capital en mora en ambos tramos, por ejemplo en microempresa se incrementó en 208,398 soles en términos porcentuales más 8.51% y en consumo más 178,895 soles equivale a 7.84% (según la Figura 9 y Tabla 10), este resultado nos permite reflexionar de cuan importancia se debe prestar a las evaluaciones de créditos pequeños, al igual que un crédito de pequeña, mediana empresa e hipotecario. Estos resultados se concuerdan con Ramírez, C. & Robles, M. (2016) y Limachi, D. (2016). A través de este resultado revisamos las Figuras 15, 16, 17,18 y 19 y las Tablas 16,17,18 19 y 20 en donde



se observa los resultados obtenidos según la encuesta realizada a los analistas de créditos indicando que si están de acuerdo dar la importancia al procedimientos de evaluación analizando de cerca lo cualitativo y cuantitativo y conocer el destino del crédito y su seguimiento con el cumplimiento del plan de inversión y se concuerda y corrobora con el trabajo de investigación de Villasante, M. (2018).

En las Figuras 12,13 y 14 y las Tablas 13, 14 y 15 podemos observar el índice de rentabilidad a nivel de la Caja Cusco en donde el índice de rentabilidad sobre los capitales propios (ROE) tiene una tendencia positiva en 15.05% para el año 2017 y 15.11% para el año 2018, por cada sol invertido con recursos propios se generó una rentabilidad con variación positiva en 0.05%. Sin embargo, el índice de rentabilidad del activo total (ROA) resulta una tendencia decreciente entre 2017 y 2018 en 0.09%, esto significa que los activos totales de la Caja Cusco no están siendo beneficiosos, se puede decir que las colocaciones de crédito están generando poca ganancia por mayores provisiones en las carteras morosas. De igual forma con el índice de rentabilidad sobre ventas en el 2017 con un índice de 15.15% y en el 2018 de 14.62% con una tendencia decreciente en 0.52%, esto significa que después de deducir los gastos financieros, gastos por provisiones, gastos administrativo e impuestos queda poca utilidad, ya que no está siendo bien gestionados por parte de los directivos de la Caja, además incide en forma directa e indirecta los procedimientos de recuperación y evaluación de créditos, si se mejora estos dos variables, también se logra mejorar la rentabilidad de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.



Objetivo específico 2

Determinar si la evaluación crediticia influye en el índice de la morosidad de la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista

Vilca, C. (2015) indica que el resultado de incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las normas y políticas de evaluación de crédito (manual de políticas y procedimientos crediticios).

Villasante, M. (2018) concluye las variables de los factores cuantitativos explican y son las que en mayor proporción determinan el nivel de morosidad en los créditos microempresa. Los factores cualitativos más importantes son el grado de formalidad del negocio del microempresario y el destino del crédito, ambas variables tienen una relación inversa con el nivel de morosidad, con un nivel de significancia individual adecuado y al incluir las dos variables en el modelo final, el modelo alcanza un buen nivel de ajuste, por lo que ambas variables son relevantes para el modelo.

Pérez, N. & Pérez, M. (2019) concluyen, en cuanto a la evaluación de documentos personales y de negocio y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco se tiene que para un 23.3% la evaluación documental es regular, resultando con una morosidad media, y para un 46.7% la evaluación documental es adecuada resultando también con una morosidad media, por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la evaluación de documentos personales con la morosidad, es decir, a mayor o mejor evaluación de documentos personales y del negocio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco. Cuarta; en cuanto a la evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad de los clientes de Mi Banco, la evaluación de la capacidad de pago y garantías es regular, de ello resultado una morosidad media, por lo tanto se puede



afirmar que existe una relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 38.8%; es decir que, a mayor o mejor evaluación de la capacidad de pagos y garantías se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Acosta, S. & Sanchez, B. (2016) concluyen el análisis de la cartera, en lo que respecta a la calidad de activos, el porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, se ha dado una pequeña reducción de 2.02 % a 1.40% para el 2015 lo que es muy beneficiosos para la entidad. Por último, de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados, tenemos que se ha experimentado una ligera baja en el porcentaje de créditos refinanciados o reestructurados, la cual presenta una variación porcentual de 0.001 %.

Rodríguez, M., Rodríguez K. & Tercero, G. (2017) mencionan los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

Parrales, C. (2013) concluye, las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranza presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

En relación a estos resultados se realiza la encuesta dirigida a los analistas de créditos y clientes de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista, obteniendo resultados



concernientes a la evaluación crediticia y cómo influye estos en el índice de la morosidad. Según la Figura 15 y Tabla 16 se puede observar están totalmente de acuerdo 32% de los analistas y de acuerdo otro 32% sobre la importancia que se debe dar y aplicar los procedimientos de evaluación de un crédito propuesto, sin embargo, un 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10 analistas en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo por tanto los 7 analistas encuestados deben de cambiar de mentalidad con actitud positiva para alinearse con los procedimientos de evaluación crediticia.

En la Figura 17 y Tabla 18 se puede observar que el 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% en desacuerdo y 16% está totalmente en desacuerdo en el seguimiento del cumplimiento del plan de inversión lo cual nos indica una vez desembolsado el analista de créditos no realiza el seguimiento de su cumplimiento, no obstante, se deduce que el cliente puede destinar para otros fines de tal manera se incrementa el índice de morosidad. Solo el 21% lo realiza el seguimiento adecuadamente de acuerdo al procedimiento de evaluación de crédito.

Otro de los aspectos a considerar con gran importancia es el análisis cuantitativo y cualitativo, según las Figuras 18 y 19 y las Tablas 19 y 20 los analistas de crédito en 58% y 69% si consideran la importancia de estos dos factores decisivos para otorgar un crédito, de tal manera se minimiza el índice de morosidad. Se concuerda con la conclusión de Villasante, M. (2018).

Según la tabla 21 los clientes encuestados indican en un 55% no reciben las visitas de los analistas de créditos posterior al desembolso, el resultado concuerda con Figura 17 y Tabla 18 que solo un 21% de los analistas está totalmente de acuerdo 16% de acuerdo lo cual significa en lograr visitar a sus clientes para verificar su cumplimiento. Sin embargo, el no cumplimiento de sus responsabilidades de los analistas implica en



posibles riesgos de morosidad de los clientes, ya que puedan destinar el dinero obtenido para terceras personas, mala inversión por falta de asesoría, gastos diversos, posible sobreendeudamiento entre otros factores que conllevan a la morosidad.

Otro de los aspectos determinantes en el índice de morosidad es la mora temprana, según la Tabla 21 el 62% de los clientes encuestados indican que los analistas no realizan el recuerdo de vencimiento de sus cuotas antes del vencimiento según su cronograma de pagos, en donde se concuerda con la Figura 5 y Tabla 6 en donde el 58% de los analistas no realizan la mora preventiva. Sin embargo, si se debe realizar y practicar la mora preventiva para tener una cartera sana. Se concuerda con Parrales, C. (2013).

Según lo descrito anteriormente podemos ver el comportamiento del índice de la morosidad, según la Figura 20 y la Tabla 22 podemos observar que el índice de morosidad en el periodo 2017 es de 0.49% y en el periodo 2018 es de 0.33% con una variación negativa de 0.15%, este resultado nos indica ligeramente ha sido controlado sin haberse recuperado la cartera extrajudicial y judicial, según la Tabla 11 en el periodo 2018 se ha disminuido en 0.15% con respecto al 2017. Por otra parte, el índice de la cartera atrasada es de 4.09% en el 2017 y en el 2018 de 4.05% con una variación negativa en 0.04%, este resultado nos indica que se ha sido controlado principalmente la cartera vencida por un monto de 42,602 soles según la Tabla 11. Si embargo el índice de la cartera de alto riesgo repercute de manera desfavorable para la Caja Cusco, siendo así en el 2017 con un índice de 4.18% y en el 2018 de 4.24% con una variación positiva en 0.06%, este resultado es muy preocupante para la Caja Cusco, debido a que los créditos refinanciados se incrementó en 62,295 soles en términos porcentuales significa un incremento en 0.70% según lo demostrado en la Tabla 11, a consecuencia de la mala evaluación de créditos ya que los clientes están perdiendo la capacidad de pago por ende optan por el refinanciamiento de sus créditos. Ya encontrado en esta situación se debe cerrar el caño



con bastante cuidado en temas de evaluaciones de crédito, además para poder bajar este índice se debe seguir disminuyendo en mayor proporción la cartera vencida y la cartera extrajudicial y judicial se debe de trabajar la recuperación de estas carteras que son de situación crítica. Por lo descrito y demostrado la evaluación crediticia influye mucho en el índice de morosidad.



V. CONCLUSIONES

De haber finalizado el presente trabajo de investigación en base a los objetivos, el análisis y discusión de los resultados alcanzados y la contrastación de las hipótesis planteados llegamos a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En concerniente a la recuperación de créditos en la cartera extrajudicial y judicial podemos concluir que el 47% de los analistas no logran recuperar en ese tramo, se deduce a la falta de capacitación y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza ya que solo el 37% de analista conocen y aplican los procedimientos de recuperación, y el 63% de analistas se encuentran en un escenario pésimo de recuperación de dicha cartera. Por consiguiente esta deficiencia se refleja en el incremento de saldo capital de la cartera judicial y extrajudicial (Figura 10 y la Tabla 11), siendo el incremento en 220,399 la cartera extrajudicial y 126,399 en la cartera judicial con una variación porcentual de 0.08% y 0.02% entre el periodo 2017 y 2018, lo cual nos indica que se está dejando pasar créditos en tramo extrajudicial y judicial por mala evaluación y a falta del seguimiento oportuno por parte de los analistas de crédito y de los jefes encargados de la administración a falta del monitorio de trabajo realizados del analista. Tampoco hay coordinación entre el analista de crédito y el gestor de cobranza y/o gestor judicial para la recuperación de dichos créditos. Así mismo este resultado reincide de manera negativa en la rentabilidad de la Caja Cusco, porque no ayuda disminuir en el índice de la cartera atrasada ya que solo ha sido controlado la cartera vencida por un monto de 42,602 según la Tabla 11, mas no la cartera judicial y extrajudicial.

SEGUNDA: Según el análisis realizado se concluye que el mayor crecimiento del saldo capital a nivel de la cartera con respecto al año anterior es la de microempresa



con un crecimiento neto de 2,116,280 soles en términos porcentuales más 2.21% seguidamente de créditos por consumo con un crecimiento neto de 3,764,121 en 0.91%, aduciendo este resultado en mayor colocación de créditos de microempresa por su rapidez en el otorgamiento y los créditos por consumo de libre disponibilidad en particular la campaña credialtoke. Sin embargo, no todo es de éxito, así como se logró crecer en los dos tipos de crédito también se incrementó el saldo de capital en mora en ambos tramos, por ejemplo en microempresa se incrementó en 208,398 soles en términos porcentuales más 8.51% y en consumo más 178,895 soles equivale a 7.84%, este resultado nos permite reflexionar de cuan importancia se debe prestar a las evaluaciones de créditos pequeños, al igual que un crédito de pequeña, mediana empresa e hipotecario. Cabe resaltar la importancia de los procedimientos de evaluación analizando de cerca lo cualitativo y cuantitativo y conocer el destino del crédito y su seguimiento con el cumplimiento del plan de inversión.

TERCERA: Según el análisis realizado en los índices de rentabilidad el ROE tiene una tendencia positiva en 0.05% con respecto al año anterior. Sin embargo, el ROA resulta una tendencia decreciente en 0.09%, esto significa que los activos totales de la Caja Cusco no están siendo beneficiosos, se puede decir que las colocaciones de crédito están generando poca ganancia por mayores provisiones en las carteras morosas. De igual forma con el índice de rentabilidad sobre ventas con una tendencia decreciente en 0.52%, esto significa que después de deducir los gastos financieros, gastos por provisiones, gastos administrativo e impuestos queda poca utilidad.

CUARTA: Otro de los aspectos determinantes en el índice de morosidad es la mora temprana. El 62% de los clientes encuestados indican que los analistas no realizan el recuerdo de vencimiento de sus cuotas antes del vencimiento según su cronograma de pagos, se concuerda con la figura 5 en donde el 58% de los analistas no realizan la mora



preventiva. De esta manera se concluye de gran importancia la mora preventiva para tener una cartera sana, generando rentabilidad para la Caja Cusco.

QUINTA: Según el análisis realizado en el comportamiento del índice de la morosidad se observa una tendencia negativa de 0.15% con respecto al año anterior, lo cual ligeramente ha sido controlado sin haberse recuperado la cartera extrajudicial y judicial. Por otra parte, el índice de la cartera atrasada resulta una tendencia negativa en 0.04%, este resultado nos indica que se ha sido controlado principalmente la cartera vencida por un monto de 42,602. Si embargo el índice de la cartera de alto riesgo repercute de manera desfavorable para la Caja Cusco, con una variación positiva en 0.06%, este resultado es muy preocupante ya que los créditos refinanciados se incrementaron en 62,295 soles en términos porcentuales significa un incremento en 0.70%, a consecuencia de la mala evaluación de créditos ya que los clientes están perdiendo la capacidad de pago por ende optan por el refinanciamiento de sus créditos.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda realizar un seguimiento más estricto por los coordinadores de créditos y el administrador de agencia a los analistas de crédito sobre la aplicación del reglamento de créditos y los procedimientos de cobranza, además el analista de crédito debe conocer en su integridad los productos y campañas que ofrece la Caja Cusco, para ello se debe realizar capacitaciones frecuentes mínimo de una vez a la semana participado por cada analista de tal manera el personal estará actualizado para poder vender los productos y campañas.

SEGUNDA: Es imprescindible de los analistas de crédito realizar visitas a la unidad económica y/o familiar antes del otorgamiento del crédito, de igual manera posterior al desembolso para verificar el cumplimiento del plan de inversión.

TERCERA: Para reducir el índice de morosidad se recomienda elevar el nivel de aplicación en seguimientos de la mora preventiva. Es imprescindible que al 100% de los analistas realicen todos los días la mora temprana, para ello deben de contar con buen segmento de base de datos de clientes próximos a vencer sus cuotas. el seguimiento preventivo ayudará a mejorar la calidad de cartera, para ello se requiere realizar recordatorios de pago con mensaje de textos, uso de WhatsApp, llamadas telefónicas facilitando medios de pago de tal manera se culturiza al cliente con el historial crediticio.

CUARTA: Generar reportes de la hoja de contención de mora todos los días indicando el número de cuentas recuperadas y el saldo capital recuperada. Así mismo los créditos encontrados en la cartera judicial y extrajudicial deben ser gestionadas adecuadamente con la coordinación de los gestores de cobranza y gestores judiciales. Para poder incentivar al personal de créditos la gerencia debe analizar para otorgar bonos para la recuperación de la cartera judicial y extrajudicial, ya que los gestores de cobranza



no logran recuperar lo suficiente para alcanzar los resultados propuestos por la Caja Cusco.

QUINTA: Para medir el riesgo creditico en los comités de créditos se debe realizar revisiones exhaustas del expediente de créditos presentada por el analista de créditos, para tomar buenas decisiones para así determinar el otorgamiento de créditos. Además, en comité de crédito se debe de presentar mediante data display las solicitudes de crédito para poder analizar a fondo la capacidad y la voluntad de pago y los expedientes de crédito deben estar completamente llenado los formatos y adjuntados al 100% las referencias crediticias.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Coronado, S. E., & Sanchez Carranza, B. C. (2016). Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. sucursal Lambayeque 2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Pimentel.
- Ambrosini Valdéz, D. (2002). *Introducción a la Banca*. Lima: Pacífico.
- Ámez, F. M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Cultural S.A.
- Andrade, S. (2002). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: Andrade.
- Apaza Meza, M. (2011). *Estados financieros formulación, análisis interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE*.
- Apaza, M. (2010). *Formulación, Análisis e interpretación de estados financieros*. Lima: Pacífico Editores.
- Apaza, M., & Quispe, M. (2000). *Diccionario empresarial* (Vols. I, II y III). Lima: Pacífico.
- Apostolik, R., Donohue, C., & Went, P. (2011). *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulación*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Armez, M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Ediciones Culturales.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2013). Obtenido de www.bcrp.gob.pe
- BuenasTareas.com. (Setiembre de 2010). *Principios básicos para la evaluación de créditos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Básicos-Para-La-Evaluación-De/715086.html>
- Cáceda Díaz, F., & Pérez Quispe, S. (2001). *Procedimiento metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. Puno, Perú: Editorial Unversitaria - UNA.
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. (2013). *Manual de políticas y procedimientos crediticios*. Puno.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castillos Chavez, J. (2000). *Administración Pública*. Lima, Perú: Centro de Estudios Gubernamentales.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. (2002). *Introducción a la Banca* (2a ed.). Lima.



- Chiavenato, I. (2006). *Teoría general de la administración* (7a ed.). (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montaña Serrano, Trads.) México: McGraw-Hill.
- Chino Guevara, M. (2017). Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. Periodo 2014 - 2015. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chirinos Rixe, M. A. (2002). *Modelo de gestión de cartera morosa*. Lima: UNMSM. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas.
- Comité de Brasilea. (1997). *Principles for the Management of Interest Rate Risk*.
- Díaz, J. (2004). *Diccionario y manual de Contabilidad y Administración*.
- Diego López Herrera, M. O. (2012). *Contabilidad y análisis financiero (Especial referencia a las empresas turísticas)*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2012.
- Editorial Cultura S.A. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España.
- Flores, J. (2008). *Estados financieros*. Lima: Centro de especialización en contabilidad y finanzas.
- Giraldo Jara, D. (2000). *Estados Financieros y valores históricos* (4a ed.). Lima.
- Gonzales Hermsillo, B. (1999). *Indicadores de Alerta de las Crisis Bancarias*. Finanzas & Desarrollo.
- Hernandez Sampieri, R., Fernánandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México D. F.: McGraw-Hill.
- Limachi Mamani, D. A. (2016). La cartera de morosidad y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno Periodos 2013 - 2014. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Novoa Villa, H. H. (2013). *Los Estados Financieros en el Perú*.
- Ordoñez, M. (1992). *Análisis de balances*. Lima: Amauta.
- P., J. G. (2010). *Dinero, banca y mercados financieros*. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V., México .
- P., J. G. (2010). *Dinero, banca y mercados financieros (Los países emergentes en la economía global)*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C. V., México.



- Pablo Archel Domench, F. L. (2012). *Estados Contables Elaboración, análisis e interpretación*. Madrid, España: Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Paredes, J. L. (s.f.). *Análisis Financiero*.
- Parrales Ramos, C. A. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. (*Tesis de posgrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Pascual Garrido Miralles, R. Í. (2012). *Análisis de Estados Contables (Elaboración e interpretación de la información financiera)* (2.^a Edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Pérez Rosales, M. (2002). *Diccionario de Administración* (5a. ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Pérez Vallenas, N. P., & Pérez Vallenas, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, Oficina Principal Cusco 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Ramírez Vasquez, C. L., & Robles Alayo, M. L. (2016). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014 -2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Rodriguez, M., Rodriguez, K., & Tercero, G. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. Nicaragua - Managua.
- Salazar Sandoval, F. V. (2008). *Tesis: "Análisis de la disciplina de mercado en el sistema bancario peruano 1997-2004"*. Lima.
- Sanchez Navarro, F. (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursátil y de Áreas Afines*. Lima, Perú: FECAT.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S. A.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2013). Obtenido de www.sbs.gob.pe
- Vilca Canaza, C. (2015). Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural Los Andes S.A. Puno 2012-2013. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Villasante Linares, M. A. (2018). Determinación de la morosidad en los créditos microempresa de la CMAC Cusco Agencia Bellavista en la ciudad de Puno 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.



ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta dirigida a los analistas de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

ENCUESTA

Estimado colaborador, estoy realizando una investigación sobre “Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017 – 2018” Por este motivo solicito su colaboración y le agradezco anticipadamente su colaboración y respuestas sinceras, ya que esta investigación ayudará a formular alternativas para mejorar los procedimientos de recuperación y evaluación de crédito.

A. ASPECTOS GENERALES

A1) Género

1. Femenino ()
2. Masculino ()

A2) ¿Cuál es su edad?

1. Menos de 25 años ()
2. De 26 a 30 años ()
3. De 31 a mas ()

A3) ¿Cuál es el nivel de instrucción que Ud. tiene?

1. Universitario ()
2. Técnico ()
3. Empírico ()
4. Otros ()

A4) ¿Cuál es la condición laboral que Ud. Tiene?

1. Analista junior ()
2. Analista IV ()
3. Analista III ()
4. Analista II ()

B. PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

A continuación, responda con un aspa (x) las siguientes proposiciones, para lo cual aplique el siguiente criterio:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo



Procedimientos de recuperación de crédito		1	2	3	4	5
B1	Realizo visitas periódicas a domicilio y negocio de clientes con cuotas vencidas					
B2	Realizo el seguimiento estricto del cumplimiento del plan de inversión					
B3	Se realiza siempre la mora preventiva a clientes próximos a vencer sus cuotas					
B4	Realiza Ud. El seguimiento de la contención de mora en 1ra, 2da, 3ra y 4ta cuota					
B5	Se recibe con frecuencia el apoyo del Gestor de Cobranza y Judicial para la recuperación de créditos en etapa de las misma					
B6	Se logra recuperar créditos que se encuentran en la etapa extrajudicial y judicial					
B7	Cuenta con una buena segmentación de datos para la recuperación de créditos					
B8	Plantea alternativas de solución a clientes complicados en la cartera vencida					
B9	Tengo pleno conocimiento de las normas y políticas de los procedimientos de recuperación					
B10	Se recibe con frecuencia las capacitaciones y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza					

C. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Procedimientos de evaluación de crédito		1	2	3	4	5
C1	Considero de gran importancia el procedimiento de evaluación de un crédito					
C2	En la evaluación de crédito aplico acorde a los procedimientos del reglamento de crédito					
C3	Participa Ud. En el comité de crédito con un buen criterio y sentido común					
C4	Tiene el conocimiento pleno el destino de crédito del cliente a evaluar					
C5	Considero importante el análisis cuantitativo (balance general, estado de resultados, ratios financieras, etc.)					
C6	Considero importante el análisis cualitativo (comportamiento de pagos en central de riesgo, entorno familiar, garantías, etc.)					
C7	Se lleva a cabo con frecuencia sobre los procedimientos de evaluación de créditos					
C8	Se identifica adecuadamente la gestión de riesgos al que está expuesto el crédito a otorgar					



ANEXO 2: Encuesta dirigida a los clientes de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista

ENCUESTA

Encuesta realizada a los clientes de la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista.

Estimado cliente, se le ruega responder a las siguientes interrogantes con toda veracidad posible.

1. ¿Recibe Ud. Visitas de su Analista de créditos posterior a su desembolso?

Sí ()

No ()

2. ¿Su analista de créditos realiza le recuerda antes del vencimiento de su fecha de pagos?

Sí ()

No ()

3. ¿Realiza Ud. Los pagos de sus cuotas según su calendario de pagos?

Sí ()

NO ()



ANEXO 3: Balance General

Balance General Caja Municipal Cusco Al 31 de Diciembre del 2017 y 2018 (En Miles de Soles)		
Activo	PERIODOS	
	2017	2018
DISPONIBLE	423 696	564 286
Caja	76 860	90 602
Bancos y Corresponsales	346 081	472 960
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	30 339	36 835
Inversiones Disponibles para la Venta	27 915	35 028
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	2 179 374	2 528 830
Vigentes*	2 189 729	2 558 998
Refinanciados y Reestructurados*	45 100	34 918
Atrasados*	101 542	120 404
Provisiones	(154 076)	(182 081)
Intereses y Comisiones no Devengados	(2 922)	(3 409)
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	5 553	9 889
RENDIMIENTOS POR COBRAR	21 930	26 847
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS	21	23
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	59 451	69 734
OTROS ACTIVOS	27 997	30 866
TOTAL ACTIVO	2 748 361	3 267 310
	PERIODOS	
Pasivo	2017	2018
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2 086 461	2 557 330
Depósitos de Ahorro	633 561	765 640
Depósitos a Plazo	1 380 192	1 700 898
Depósitos Restringidos	72 574	90 657
Otras Obligaciones	134	135
A la Vista	134	135
DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES	59 552	50 232
Depósitos de Ahorro	1 339	432
Depósitos a Plazo	58 213	49 800
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	106 982	82 821
Instituciones del País	106 982	82 821
CUENTAS POR PAGAR	34 735	45 980
INTERESES Y OTROS GASTOS POR PAGAR	35 618	41 592
Otras Provisiones	290	544
TOTAL PASIVO	2 327 355	2 788 231
PATRIMONIO	421 006	479 079
Capital Social	264 195	306 400
Capital Adicional	171	171
Reservas	92 483	99 587
Ajustes al Patrimonio	780	542
Resultado Neto del Ejercicio	63 378	72 380
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2 748 361	3 267 310



ANEXO 4: Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Caja Municipal Cusco		
Al 31 de Diciembre del 2017 y 2018		
(En Miles de Soles)		
	PERIODOS	
	2017	2018
INGRESOS FINANCIEROS	418 384	494 949
Disponible	6 059	10 022
Inversiones	1 384	1 300
Créditos Directos	410 103	482 954
Ganancias por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	38	-
Diferencia de Cambio	800	672
GASTOS FINANCIEROS	94 135	112 440
Obligaciones con el Público	77 939	92 840
Depósitos del Sistema Financiero y Organismos Financieros Internacionales	1 056	2 479
Adeudos y Obligaciones Financieras	6 521	6 155
Pérdida por Valorización de Inversiones	278	325
Pérdida por Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	-	661
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	8 340	9 979
MARGEN FINANCIERO BRUTO	324 249	382 509
PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	41 740	60 130
MARGEN FINANCIERO NETO	282 508	322 379
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	17 627	19 389
Créditos Indirectos	189	137
Ingresos Diversos	17 438	19 252
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	8 131	9 383
Créditos Indirectos	10	21
Fideicomisos y Comisiones de Confianza	19	29
Gastos Diversos	8 102	9 334
UTILIDAD (PÉRDIDA) POR VENTA DE CARTERA CREDITICIA	-	-
MARGEN OPERACIONAL	292 004	332 384
GASTOS ADMINISTRATIVOS	194 041	219 189
Personal	139 053	156 566
Directorio	789	1 235
Servicios Recibidos de Terceros	51 810	58 522
Impuestos y Contribuciones	2 389	2 865
MARGEN OPERACIONAL NETO	97 963	113 195
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	8 826	9 842
Provisiones para Créditos Indirectos	(34)	(3)
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	100	28
Provisiones para Bienes Realizados, Recidos en Pago y Adjudicados	23	38
Otras Provisiones	338	432
Depreciación	8 083	9 125
Amortización	316	222
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1 876	1 033
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	91 013	104 387
IMPUESTO A LA RENTA	27 635	32 007
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	63 378	72 380



ANEXO 5: Indicadores de gestión en número de operaciones al cierre 31-12-2017 de la
CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista

Analista	Número de Desembolsos						Cumplimiento Total / Meta
	Nuevos	Inactivos	Represtamos	Cartas Fianzas	Total	Meta Operaciones	
	210	67	283	0	560	360	155,56%
APAZA/CHOQUE,ROOSEL GODOFREDO	12	3	13	0	28	20	140,00%
ARONI/QUISPE,LEONARDO	12	3	21	0	36	20	180,00%
CARPIO/MENDIZABAL,ZEIDY ROSSANA	13	5	9	0	27	20	135,00%
CAYO/CONDORI,ALEXANDER	5	1	15	0	21	20	105,00%
CHOQUE/LOZA,GARRI URIEL	9	5	22	0	36	20	180,00%
CHOQUE/PARI,ROXANA MILAGROS	9	10	14	0	33	20	165,00%
GARAMBEL/SOTO,HECTOR	10	2	16	0	28	20	140,00%
GOMEZ/BACA,KAREN ADELAIDA	13	6	12	0	31	20	155,00%
HUARACHI/HUALPA,DOROTE A	16	3	5	0	24	20	120,00%
HUARCAYA/RAMOS,CHEN ALI	9	5	15	0	29	20	145,00%
MAMANI/CCORI,KELVIN SIMON	8	3	16	0	27	20	135,00%
MONTORO/ARUCUTIPA,VERO NICA	10	3	10	0	23	20	115,00%
OLAGUIVEL/MAMANI,ANA GLADYS	14	2	24	0	40	20	200,00%
POMA/SOSA,PABLINA	10	4	16	0	30	20	150,00%
QUISPE/FLORES,MIRIAM YANETH	16	0	4	0	20	20	100,00%
SULLCA/VEGA,KREMLIN ROMY	16	3	22	0	41	20	205,00%
VILLASANTE/LINARES,MARC O ANTONIO	15	6	25	0	46	20	230,00%
YAPO/MENDOZA,YONY MARDOQUEO	13	3	24	0	40	20	200,00%
	210	67	283	0	560	360	155,56%



ANEXO 6: Indicadores de gestión en número de operaciones al cierre 31-12-2018 de la
CMAC Cusco Agencia Puno Bellavista

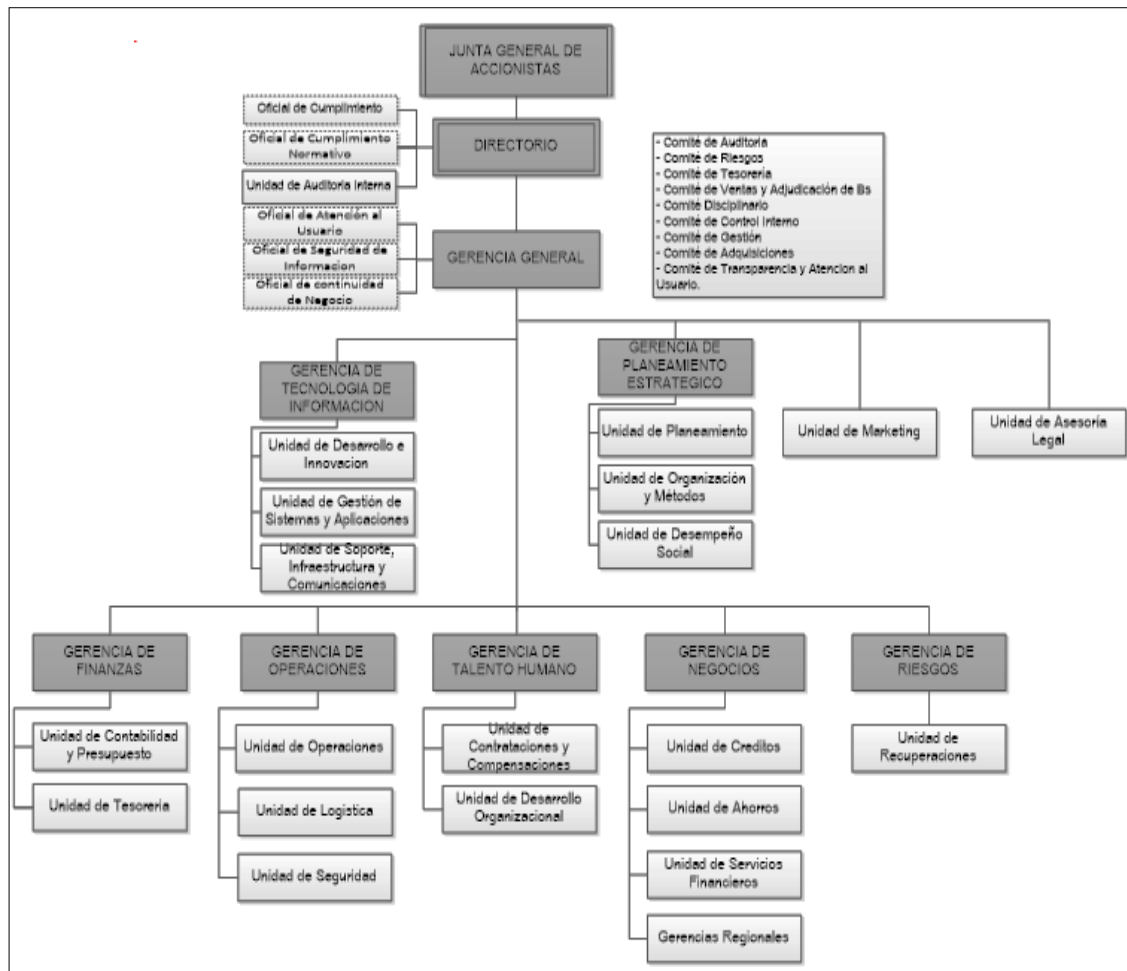
Analista	Número de Desembolsos				Meta Operaciones	Cumplimiento Total / Meta
	Nuevos	Inactivos	Represtamos	Total		
	205	79	298	582	386	150,78%
ALEJOS/ALEJO,RUTH CAROLINA	14	3	6	23	20	115,00%
ALVAREZ/GALINDO,MAGALY CAMILA	12	1	17	30	20	150,00%
APAZA/CHOQUE,ROOSEL GODOFREDO	8	6	15	29	20	145,00%
ARONI/QUISPE,LEONARDO	12	6	23	41	20	205,00%
CARPIO/MENDIZABAL,ZEIDY ROSSANA	11	5	9	25	22	113,64%
CAYO/CONDORI,ALEXANDER	12	4	18	34	20	170,00%
CCUNO/CUNO,IVAN	13	5	13	31	20	155,00%
CHAMBILLA/TINTAYA,ZULEMA	14	1	10	25	20	125,00%
CHOQUE/PARI,ROXANA MILAGROS	7	5	13	25	22	113,64%
CUTIPA/AGUILAR,MONICA	11	4	8	23	20	115,00%
GARAMBEL/SOTO,HECTOR	14	1	13	28	20	140,00%
HUARCAYA/RAMOS,CHEN ALI	11	4	15	30	20	150,00%
MONTORO/ARUCUTIPA,VERONICA	11	4	18	33	20	165,00%
OLAGUIVEL/MAMANI,ANA GLADYS	9	9	23	41	20	205,00%
POMA/SOSA,PABLINA	10	7	17	34	20	170,00%
SANTANDER/APAZA,EDSON LEENER	6	4	13	23	22	104,55%
SONCO/PUMALEQUE,LIZ KATHERINE	13	2	5	20	20	100,00%
VILLASANTE/LINARES,MARCO ANTONIO	8	5	21	34	20	170,00%
YAPO/MENDOZA,YONY MARDOQUEO	9	3	41	53	20	265,00%



ANEXO 7: Operacionalización de las variables

Hipótesis General:	Variable Independiente	Variable Dependiente
La adecuada gestión de la cartera morosa mejora el índice de rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista, 2017– 2018.	<i>Cartera Morosa</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• Procedimientos y• Políticas de créditos	<i>Rentabilidad</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• Nivel de colocaciones• Nivel de recuperación• Índices de morosidad
Hipótesis Específico 1: Con la aplicación de procedimientos adecuados de recuperación de créditos mejora la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno – Bellavista	<i>Recuperación</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• Políticas de crédito• Índice de morosidad	<i>Rentabilidad</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• % de operaciones de recuperación de los Créditos• Nivel de colocaciones• Días de morosidad
Hipótesis Específico 2: La correcta evaluación crediticia del cliente disminuye el índice de morosidad de la Caja Municipal Cusco, Agencia Puno - Bellavista	<i>Evaluación Crediticia</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• % de morosidad• Reporte de colocaciones	<i>Morosidad</i> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores:• Nivel de Recuperación de los créditos

ANEXO 8: Organigrama funcional de la Caja Cusco



Fuente: Manual de Organizaciones y funciones 2016.



ANEXO 9: Tabulación de datos según el resultado de la encuesta

Sujeto	ITEMS																	Total	
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7		C8
Analista 1	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	67	
Analista 2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	2	70
Analista 3	4	5	3	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	4	1	40
Analista 4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	3	66
Analista 5	4	4	2	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	74
Analista 6	4	2	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	70
Analista 7	3	4	2	5	5	2	3	2	3	2	3	4	5	3	4	2	4	3	59
Analista 8	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4	5	5	2	3	54
Analista 9	3	4	3	2	3	4	1	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	62
Analista 10	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	70
Analista 11	5	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	59
Analista 12	4	4	3	2	1	1	2	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	1	43
Analista 13	4	4	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2	4	4	5	5	4	3	60
Analista 14	5	5	2	5	4	2	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	2	1	70
Analista 15	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	2	2	61
Analista 16	4	4	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	2	64
Analista 17	4	2	2	5	2	3	2	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	68
Analista 18	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	72
Analista 19	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	80
	0.85	0.88	0.46	1.09	0.86	0.99	1.3	1.09	0.57	0.95	1.35	1.46	1.16	0.79	0.97	1.29	0.64	1.84	94