



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



**“ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD E INCIDENCIA  
EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LAS CAJAS  
RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2012”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BERTHA VIOLETA MAMANI LAURA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2015**



## DEDICATORIA

Con todo mi amor a mis dos Razones de  
Vivir James Rodrigo y Alisson Priscila  
quienes son la razón de mi superación.

A mi Esposo Edison Larry quien es mi  
amigo incondicional quien me brinda apoyo  
moral, quien siempre está conmigo en los  
momentos más hermosos y desagradables de  
mi vida.

A mis hermanas Reyna Maribel, Nery,  
Griselda y Yamilet quienes siempre me han  
brindado apoyo incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de  
Ciencias contables de la UNA – Puno, por su  
gran contribución en mi formación  
profesional y por inculcarme conocimientos  
y valores éticos, en aras de lograr en mí una  
formación, sólida y competitiva.

Todo mi amor a mi señora madre Virgilia  
Laura Ramos por su ternura, amor puro e  
incomparable que me dedicó en toda mi vida  
y a mi señor padre Hermógenes Mamani  
Quispe quien siempre me ha enseñado  
buenos valores y aconsejarme siempre.



## AGRADECIMIENTOS

- A Dios por haberme enseñado tener Fé y así de esa manera llegar a ser profesional.
- Por también regalarme dos hijos maravillosos y sanitos.
- Por haberme regalado a los mejores padres del mundo
- A la Universidad Nacional del Altiplano Puno por haberme permitido ser formada profesionalmente.
- A mi gloriosa Facultad de Ciencias Contables y Administrativas “Escuela Profesional de Ciencias Contables”
- Mi especial Agradecimiento al Dr. Marco Ruelas, Dr. Alfredo Vidangos, Dr. David Calizaya, Msc. Reynaldo Alcos Chura, Dr. Heber Poma Cornejo.
- A todo los docentes de “Escuela Profesional de Ciencias Contables”
- Quiero expresar una profunda gratitud y reconocimiento a los directivos y personal de la **CRAC. LOS ANDES Y CRAC NUESTRA GENTE** de la ciudad de Puno, por su valiosa contribución con la información proporcionada, sin el cual no hubiera sido posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.



# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	11
ABSTRACT.....	12
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. Hipótesis General.....	16
1.3.2. Hipótesis Específicas .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO .....	23
2.2.1. El sistema financiero peruano.....	23
2.2.2. Sistema financiero no bancario.....	25
2.2.3. Sistema financiero bancario.....	26
2.2.4. Operaciones de la caja rural de ahorro y crédito .....	27
2.2.5. La morosidad .....	29
2.2.6. Dinámica de la morosidad .....	30



2.2.7. Siete tipos de morosos .....	30
2.2.8. Factores de la morosidad .....	31
2.2.9 Efectos de la morosidad.....	32
2.2.10. Efectos de la morosidad sobre los acreedores .....	33
2.2.11. Efectividad de las medidas contra la morosidad.....	34
2.2.12. Los créditos.....	36
2.2.13. Clasificación de los créditos .....	36
2.2.14. Situación de los créditos .....	38
2.2.15. El rol del crédito .....	40
2.2.16. Etapas del proceso de recuperación de créditos .....	41
2.2.17. El riesgo .....	42
2.2.18. Evaluación del riesgo.....	42
2.2.19. Gestión de riesgos.....	42
2.2.20. Tipos de riesgos financieros .....	42
2.2.21. Estados financieros .....	43
2.2.22. Clases de estados financieros.....	44
2.2.23. Resultado económico.....	49
2.2.24. El resultado del ejercicio económico.....	50
2.2.25. Ratios financieras.....	51
2.1.26. Políticas de otorgamiento de créditos de la CRAC los andes y CRAC- nuestra gente .....	53
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	57

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	66
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO .....	67
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	67
3.4. DISEÑO ESTADÍSTICO .....	68
3.5. PROCEDIMIENTO.....	68
3.6. VARIABLES .....	68



3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ..... 69

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS ..... 72

4.1.1. Análisis y evaluación de las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno en el periodo 2012. .... 72

4.1.2. Análisis de la implementación de políticas de crédito y sus causas del aumento de los índices de morosidad crediticia de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno. .... 78

4.1.3. “Evaluación del cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno y su incidencia en los resultados económicos” ..... 87

4.1.4. Incidencia de la morosidad en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno en el periodo 2012 ..... 95

4.2. DISCUSIÓN ..... 104

**V. CONCLUSIONES..... 111**

**VI. RECOMENDACIONES..... 113**

**VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 114**

**ANEXOS..... 116**

**TEMA:** Estados financieros

**ÁREA:** Finanzas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 09 DE ENERO DEL 2015



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Situación de las cartera de crédito. ....	73
<b>Figura 2:</b> Número de clientes. ....	75
<b>Figura 3:</b> Evolución de depósitos en las cajas rurales. ....	76
<b>Figura 4:</b> Colocaciones por sectores económicos.....	77
<b>Figura 5:</b> Políticas de crédito.....	78
<b>Figura 6:</b> Conocimientos en evaluación de créditos.....	80
<b>Figura 7:</b> Mejoramiento de proceso.....	81
<b>Figura 8:</b> Conocimiento de requisitos documentarios. ....	82
<b>Figura 9:</b> Verificación documentaria.....	84
<b>Figura 10:</b> Mejoramiento de proceso.....	85
<b>Figura 11:</b> Seguimiento y control. ....	86
<b>Figura 12:</b> Nivel de instrucción. ....	87
<b>Figura 13:</b> Experiencia en el sector de créditos.....	88
<b>Figura 14:</b> Mejoramiento de proceso.....	89
<b>Figura 15:</b> Participación en eventos de capacitación.....	90
<b>Figura 16:</b> Cumplimiento de pautas establecidas. ....	91
<b>Figura 17:</b> Conocimiento de etapas de recuperación de créditos. ....	92
<b>Figura 18:</b> Existencia de un adecuado plan de recuperación.....	93
<b>Figura 19:</b> Rentabilidad sobre capitales propios. ....	100
<b>Figura 20:</b> Rentabilidad sobre a inversión.....	101



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Cartera de créditos en el período 2012 (Expresado en soles y porcentajes) .....	72
<b>Tabla 2:</b> Situación de las carteras de créditos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.....	73
<b>Tabla 3:</b> Número de clientes de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno en el período 2012. ....	74
<b>Tabla 4:</b> Evolución de depósitos en las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.....	75
<b>Tabla 5:</b> Colocaciones según sectores económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.....	76
<b>Tabla 6:</b> Políticas de crédito de las cajas rurales de ahorro y crédito. ....	78
<b>Tabla 7:</b> Conocimientos de evaluación de créditos en las cajas rurales de ahorro y crédito. .....	79
<b>Tabla 8:</b> Implementación de requisitos: Criterios del proceso de otorgamiento de créditos que se mejoraría. ....	81
<b>Tabla 9:</b> Conocimientos de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos.....	82
<b>Tabla 10:</b> Verificación de presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos.....	83
<b>Tabla 11:</b> Nivel sobre valuación de activos de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.....	84
<b>Tabla 12:</b> Seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera. ....	86





<b>Tabla 13:</b> Nivel de instrucción de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito. ....	87
<b>Tabla 14:</b> Nivel de experiencia de los trabajadores en el sector de créditos. ....	88
<b>Tabla 15:</b> Nivel de identificación con el trabajo de los trabajadores en las cajas rurales .....	89
<b>Tabla 16:</b> Participación en eventos de capacitación sobre temas relacionados a créditos y cobranzas.....	90
<b>Tabla 17:</b> Cumplimientos con todas las pautas establecidas en las políticas de ..... de créditos de parte de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito. ....	91
<b>Tabla 18:</b> Conocimiento de las etapas del proceso recuperación de créditos de partes de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y créditos. ....	92
<b>Tabla 20:</b> Motivos de incumplimiento de ciertas políticas de parte de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.....	94
<b>Tabla 21:</b> Calificación de las carteras de créditos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.....	96
<b>Tabla 22:</b> Estado de Ganancias y Pérdidas de Caja de Ahorro y Crédito Nuestra Gente. ....	97
<b>Tabla 23:</b> Estado de Ganancias y Pérdidas de Caja de Ahorro y Crédito Los Andes..	98
<b>Tabla 24:</b> Rentabilidad sobre capitales propios .....	99
<b>Tabla 25:</b> Rentabilidad sobre la inversión.....	101



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (BCRP)** : Banco central de reserva del Perú.
- (BG)** : Balance General.
- (BN)** : Banco de la Nación.
- (CONASEV)** : Superintendencia de Mercado de Valores.
- (CRAC)** : Caja Rural de Ahorro y Crédito.
- (EDPYME)** : Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa.
- (EE.FF.)** : Estados Financieros.
- (EFE)** : Estado de Ganancias y Pérdidas
- (EGP)** : Estado de Ganancias y Pérdidas.
- (IMF)** : Instituciones de Micro finanzas del Perú
- (MEF)** : Ministerio de Economía y Finanzas.
- (SFP)** : Sistema Financiero Peruano.
- (MEF)** : Ministerio de Economía y Finanzas.
- (ROA)** : Rentabilidad Sobre los Activos.
- (ROE)** : Rentabilidad Patrimonial.



## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Análisis de los Índices de Morosidad e Incidencia en los Resultados Económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno, Periodo 2012”, pretende analizar y conocer las principales causas de la morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, considerando que este tema constituye uno de los problemas permanentes de estas empresas que no permiten un desarrollo adecuado y que con un adecuado manejo y control de ello, permitirían mejorar sus resultados económicos. El estudio se ha delimitado al ejercicio 2012, y para el desarrollo de la investigación, se ha definido el problema a través de la siguiente pregunta general: ¿De qué manera la cartera morosa crediticia incide en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, de la ciudad de Puno en el periodo 2012?. Los resultados obtenidos como fruto del trabajo de investigación están plasmados en nuestras principales conclusiones y son las siguientes. El análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso de otorgamiento de créditos es muy importante debido a que se deben evaluar dos aspectos fundamentales como son: la Voluntad de pago y la capacidad de pago y que permitan asegurar la recuperación del crédito otorgado.

**Palabras clave:** Cajas rurales, morosidad y resultados económicos.



## ABSTRACT

The research work entitled “analysis of the indexes of delinquency and impact on the economic results of the rural boxes of saving and credit of the city of Puno, period 2012” aims to analyse and understand the main causes of arrears of granted loans and its impact on the economic results of rural savings banks and credit, whereas this theme is a permanent problem of these companies which do not allow a proper development and with a proper management and control of it, would improve their economic performance. The study has delimited in the year 2012, and for the development of research, the problem has been defined through the following general question: of how the delinquent loan portfolio has an impact on the economic results of rural savings banks and? Credit, of the city of Puno in 2012?. The results obtained as a result of the research work are reflected in our main conclusions and are as follows: qualitative and quantitative analysis in the process of granting loans is very important because should be evaluated two fundamental aspects such as: the willingness to pay and capacity to pay and that will enable to ensure recovery of the credit.

**Key words:** Rural boxes, delinquency and economic performance.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de las Normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno; tengo a bien presentar el trabajo de investigación titulado “Análisis de los índices de morosidad e Incidencia en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno, periodo 2012.” Que pretende analizar y conocer las principales causas de la morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Puno.

Es preciso indicar que el sector financiero ha alcanzado un grado de crecimiento elevado en los últimos años en el país, y es así cómo los créditos se han dividido en dos familias muy bien diferenciadas; en primer lugar, tenemos los créditos consumo que son destinados para cualquier necesidad que no sea trabajo, y en segundo lugar tenemos los créditos comerciales que son destinados para algún tipo de negocio.

Para reducir su exposición a los riesgos de morosidad las instituciones financieras como las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, cuentan con una serie de políticas que son las herramientas y estrategias, pero que en la práctica no son aplicados adecuadamente, la principal herramienta es su política crediticia, seguida por las medidas estratégicas que se adoptan para la recuperación de créditos; considerando que los créditos de consumo son créditos otorgados para cubrir necesidades que no son negocios o trabajo y está más propenso a presentar mayores índices de morosidad. Y con el propósito de desarrollar la investigación hemos estructurado nuestro trabajo de investigación en los siguientes capítulos:



Capítulo I: Planteamiento del Problema, Antecedentes y Objetivos de la Investigación: En la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base a los antecedentes existentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

Capítulo II: Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación: se conceptúan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

Capítulo III: Método de Investigación: Nos muestra los métodos y técnicas que nos permitieron lograr nuestros objetivos y Características del Área de Investigación donde nos muestra las características más importantes del ámbito de estudio

Capítulo IV: Exposición y Análisis de los Resultados: Muestra los resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultado de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales y otros.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú y juega un papel fundamental para el funcionamiento de nuestra economía; las instituciones financieras que muestran solidez y solvencia son los que permiten que los recursos financieros fluyan desde los agentes superavitarios hacia los deficitarios, permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo.

La situación actual que atraviesa nuestro país en los últimos años, viene generando una gran incertidumbre y preocupación en la población en general, la falta de posibilidades de empleo de la población, ha conllevado a las familias de



escasos recursos económicos a crear nuevas estrategias de supervivencia destinadas a la obtención de mayores recursos que les permitan satisfacer sus necesidades básicas lo que ha generado el incremento del comercio formal, informal y ambulatorio y por ello, la creciente necesidad de acceder al sistema financiero para obtener un crédito fácil y oportuno; frente a esta situación social las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, se han convertido en un medio de financiamiento para cubrir los diferentes tipos de necesidades de la población rural y un apoyo imprescindible al sector micro empresarial; el propósito principal de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, son el de apoyar a segmentos socioeconómicos del ámbito rural que tienen acceso limitado a la banca tradicional e impulsar el desarrollo de la pequeña y microempresa de las ciudades, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las Pymes, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito.

Un aspecto fundamental que se debe analizar son las dificultades que han sufrido algunas entidades financieras, el cual es el crecimiento de la morosidad; una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema; debemos asumir que la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en una falta de solvencia, que determina, probablemente, la liquidación de la institución; por ello, creemos que la herramienta fundamental para reducir estas tasas de morosidad es analizar las causas y anticiparse a los hechos a través de la necesidad de efectuar una evaluación al sistema de colocaciones.



Por todo lo planteado, a través de la siguiente investigación se ha realizado un análisis de las causas que generan los índices de morosidad y la incidencia a los resultados económicos de las Cajas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno; para lo cual nos hemos planteado las siguientes interrogantes a resolver.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema General**

- ¿De qué manera la política de colocación de créditos, recuperación y cobranzas inciden en los resultados económicos en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, de la ciudad de Puno en el periodo 2012?

### **Problemas Específicos**

- ¿La deficiente implementación de las políticas de crédito son las causas que determinan el aumento de los índices de morosidad crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno?
- ¿Las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, tienen incidencia en los resultados económicos?
- ¿Qué políticas se podían implementar para la recuperación eficiente y oportuna de los créditos, y así disminuir los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis General**





Las políticas de colocación de créditos y recuperación y cobranzas implementadas en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno tienen incidencia negativa, en los resultados económicos.

### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- Las causas que determinan el aumento de los índices de morosidad crediticia son la deficiente implementación de Políticas de créditos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.
- Las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, tienen incidencia en los resultados económicos.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Se justifica empleando la técnica de la entrevista y observación que es posible determinar que las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno en el periodo 2012, se ha realizado varias investigaciones pero no se ha efectuado una como la presente, esta razón es más que suficiente para permitir asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán tomar las decisiones adecuadas y oportunas para el crecimiento futuro de las caja rurales.



## 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **Objetivo General**

Analizar y evaluar las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno en el periodo 2012.

### **Objetivos Específicos**

Analizar la implementación de las políticas de crédito y sus causas del aumento de los índices de morosidad crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.

Evaluar el cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, y su incidencia en los resultados económicos.

Proponer la implementación de políticas para la recuperación eficiente y oportuna de los créditos, y así disminuir los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta los siguientes trabajos de investigación relacionados a este tema, los mismos que nos da una referencia.

Choquehuanca (2010) indica que las que las causas de la morosidad se deben al incumplimiento de la Directiva de créditos, por ende, la deficiente realización de la evaluación crediticia; esto hace que el porcentaje de morosidad sea alto y las recuperaciones sean menores teniendo en cuenta que las mismas corresponden al trimestre y a periodos anteriores.

Debido al incumplimiento de la directiva y a la lenta recuperación de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP- Puno se encuentra con un alto nivel de morosidad, el mismo que conlleva al riesgo crediticio, sin embargo, se concluye que, con la realización de un adecuado análisis de crédito e irrestricta observación de la directiva, los niveles de riesgos crediticios disminuyen.

Borges ( 2011) indica que las políticas de crédito de la financiera Edyficar están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo, el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos y que las actitudes de los trabajadores de la Financiera



Edyficar, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Edyficar como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

Avalos ( 2010) concluye que el incremento de la mora de un 3% para el año 2008 y 4.07% para el año 2009, este incremento del 1.07% de mora, lo que genera provisiones que afectan directamente a los resultados económicos. Por ello el rendimiento de ingresos está representada por el 16% para el año 2009 y para el año 2008 es de 21%, esto es un resultado de que las utilidades han tenido solo una variación de S/. 47,215.05 y esto nos demuestra que existió un porcentaje alto en provisiones incobrables tanto de los créditos morosos y créditos refinanciados con retraso mayor a 8 días a más; en cada uno de las líneas de crédito por falta de seguimiento de créditos vencidos lo que ocasiona la incidencia de mora en los resultados económicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna Agencia Puno.

Una de las causas de la incidencia de la evaluación económica y financiera del prestatario en la recuperación de los créditos de la CMAC Tacna Agencia Puno, lo que se debe resaltar es que al otorgar el préstamo no se toma en cuenta la capacidad de pago del cliente, el riesgo del mercado, la falta de su capacidad de pago y en lo que respecta a créditos PYMES hemos podido observar que los datos no son reales por ello es que hay una evolución de créditos vencidos, esto por la mala evaluación económica financiera por parte del analista de créditos, el incremento de colocaciones se debe a que no se estuvo constatando domicilios, negocios reales, por ello se aprueba créditos que a corto plazo entran en créditos vencidos.



Gonzales (2005) concluye que la cartera de créditos de Reds Rurales presenta alto porcentaje de cartera vencida, resultando el incumplimiento en el vencimiento de los pagos durante los periodos de análisis. Existe incremento en las provisiones por el incremento de la cartera vencida, una disminución de la cartera vigente todos estos en función de la cartera activa. No existe un tratamiento contable de castigo en la cartera de créditos, así mismo por ser un programa de FONCODES y del estado no está regulado por al S.B.S y desde el punto de vista tradicional bancaria, el seguimiento mayormente se circunscribe el requerimiento de información contable y financiera, Sin embargo cuando se trata de Microempresa, de un productor agropecuario, el deber del gerente y de su equipo técnico es salvaguardar los intereses de la institución y de su propio prestigio. Ellos deben continuar insistente y firmemente en sus gestiones de cobro, aun cuando se halla iniciado un juicio, insistiendo en todo momento en las instancias correspondientes con su especial conocimiento del cliente moroso.

Según las entrevistas realizadas a Gerentes, Administradores y analista de crédito sobre la implementación de políticas de crédito, la respuesta se da en cada RED debe poseer una autonomía en las decisiones para el que necesitan saber el destino de Redes, se va a continuar o si se procede a la liquidación como todo proyecto de FONCODES.

De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto de la evolución del índice de morosidad así como de las encuestas aplicadas a los analistas de créditos y administradores de REDs Rurales, se puede expresar que los niveles elevados de morosidad alcanzada por la cartera crediticia rural y micro empresarial está estrechamente relacionado con las políticas de crédito, evaluación crediticias por parte de los analistas de créditos a los productores agropecuarios y



microempresarios, los cuales ha otorgado ciertas flexibilidades, en su afán de aumentar las colocaciones desde el inicio del programa REDs en el que se tuvo un incremento notable.

Torres (2004) concluye que la principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es la evaluación económica financiera del sujeto de crédito (etapa de otorgamiento) con un 70% seguida de la recuperación oportuna con 20% y finalmente encontramos la cobranza judicial con 10%.

Dávila (2001) incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la cartera de créditos en PECSA 1998 – 1999. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

En forma general los responsables de la recuperación de los créditos inciden directamente en el comportamiento de la cartera de créditos del Fondo Rotatorio del PECSA, ya que se aplicaron en promedio solo el 32.14% del total de procedimientos mínimo que se debieron aplicar (14), resultando insuficiente puesto que solo se logró recuperar el 32.26% del total de créditos otorgados durante los años 1998-1999, lo que ocasiono un alto porcentaje de morosidad el que representa el 67.74%.

Los procedimientos otorgados aplicados por los responsables de la recuperación de los créditos otorgados por el PECSA vía Fondo Rotatorio en 1998-1999, son mínimos ya que solo se aplicó el 42.00% de los procedimientos dentro de la etapa de cobranza regular, el 41.00% de los procedimientos dentro de la cobranza administrativa y por último dentro de la cobranza judicial no se aplicó



ningún procedimiento.

Flores (2000) evaluación administrativa en la colocación y recuperación de créditos del Banco de Materiales de la unidad operativa Puno 1996-1997. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

La cartera pesada del Banco de Materiales de la unidad operativa Puno del ejercicio 1996, que da una cartera de cobranza de 4,191 créditos el 68.86% son morosos es decir 2886 prestatarios y referencia a los montos de S/ 12'280,213.39 nuevos soles, el 10.21% se ha dejado de cobrar el mismo que representa S/ 1'254,183.27 nuevos soles.

En el sistema de colocaciones, se detecta que la problemática de los ingresos económicos de los prestatarios no ha sido evaluada correctamente al momento de la calificación del otorgamiento de crédito, ya sea de trabajadores dependientes e independientes, el mismo que incide en el sistema de recuperaciones por ser los pagos en forma directa.

En el sistema de recuperación no se cumple con los procedimientos señalados en su reglamento, cuya gestión vía avisos y cartas de cobranza no son tomados con seriedad por los prestatarios morosos, a su vez no llega a la cobranza judicial.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. El sistema financiero peruano**

El sistema financiero está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú, los



títulos, valores y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son los cheques, giros, pagares, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, warrants, pólizas de seguros, acciones, bonos cedulas, etc. La cabeza del sistema financiero es el Banco Central de Reserva y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general.

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 (Apaza, 2000).

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.

Son tres los agentes que participan en el funcionamiento del Sistema Financiero:

**a) El gobierno**

Que obtiene financiación a través del Banco Central, aunque también pueden financiarse de los intermediarios financieros o de los propios ahorradores, que realizan sus pagos a través de entidad financiera emisora que instrumentalizan una parte de las políticas económicas por medio del Banco Central.

**a. El banco central**

Banco del Estado, banco de los bancos, banco emisor del dinero legal, encargado de articular la política monetaria de custodiar las reservas monetarias





internacionales y que prestan un servicio de asesoría al Gobierno y al Sistema Financiero para lo cual dispone de competencias en materia de tutela y sanción.

#### **b. Intermediarios financieros**

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

#### **2.2.2. Sistema financiero no bancario**

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.

##### **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.

##### **c. Caja municipal de ahorro y crédito**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferente, pequeña y microempresa.

##### **d. Caja municipal de crédito popular**

Es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio 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.

**e. Empresa de desarrollo de la pequeña y microempresa - EDPYME**

Es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento a la pequeña y microempresa.

**2.2.3. Sistema financiero bancario**

**a) Banco central de reserva del Perú - BCRP**

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.

**b) Banco de la Nación**

Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.



### **c) Banca comercial**

Es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósitos bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiamiento en conceder créditos en las diferentes modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

### **d) Sucursales de los bancos del exterior**

Ellas gozan de los mismos derechos y están sujetas a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

#### **2.2.4. Operaciones de la caja rural de ahorro y crédito**

La ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros en su artículo 282° Indica que Caja Rural de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural. Así mismo el Artículo 286° indica que: Las cajas rurales de ahorro y crédito pueden realizar las operaciones señaladas en la normatividad y también podrán ser realizadas por estas empresas cuando cumplan los requisitos establecidos por la Superintendencia; entendiéndose que las operaciones que realizan las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito se hallan reguladas por la Ley de la Superintendencia de Banca y Seguros y se pueden dividir en:



### **a) Operaciones activas**

Son aquellas que por medio de las cuales las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito prestan recursos financieros a los clientes exigiendo para ello garantías necesarias.

Como es de derivarse, una vez que la Caja Rural logra captar los recursos, tendrá que darles uso, es decir hacerlos saber trabajar ya sea prestándolos a sectores de la producción cobrando intereses en base a tasas activas igualmente determinadas por el órgano emisor; o invertir en títulos, valores, operación conocida como inversión financiera, en razón a la renta que generan.

### **b) Operaciones Pasivas**

Son aquellas operaciones por medio de las cuales las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito obtienen capitales o recursos ajenos para posteriormente colocarlos, distribuirlos a quienes lo necesiten.

Se generan por transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferentes modalidades, entre los primeros se tienen aportes del capital, reservas, excedente de reevaluación y todas aquellas que signifiquen cambio en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos las provenientes del público a través de las cuentas corrientes, ahorros, depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros.

### **c) Operaciones contingentes**

Se llaman así a aquellas operaciones indirectas que están relacionadas con las operaciones activas y pueden llegar a constituirse como tales.



#### **d) Operaciones por cuenta de terceros**

Son aquellas en las cuales las Cajas Rurales actúan solamente como intermediario entre el deudor y el acreedor, cumpliendo las instrucciones de sus cedentes.

Están referidas a la cobranza de letras, impuestos, recibos por servicios públicos, administración de fondos y/o bienes, custodia de valores, comisiones de confianza, consignaciones, etc. (Informativo Caballero Bustamante).

#### **2.2.5. La morosidad**

Según el Diccionario de la lengua española: Moroso es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento; en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.

Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a.

La morosidad en el mundo financiero es muy diferente a la que se produce en otros sectores empresariales o profesionales, tiene mayores consecuencias en la economía real, en la vida de los particulares, está mejor adaptada a las herramientas de tutela judicial y cuenta con mayor complejidad técnica. En morosidad financiera se habla de ratios de mora contable y temprana, de reservas



de liquidez, de intermediación financiera e instituciones de inversión, de dotaciones específicas y genéricas, de refinanciamientos, compensación convencional, etc. Entre la mora en sentido genérico y la mora estrictamente financiera hay muchos elementos en común, pero muchos otros diferentes y específicos, que de algún modo también pueden servir de guía a la primera.

#### **2.2.6. Dinámica de la morosidad**

Para evaluar la relación entre la morosidad bancaria y la variación del tipo de cambio, en países con sistemas bancarios parcialmente dolarizados, se han utilizado el método de vectores auto regresivo: Así mismo, esta metodología nos permite analizar el efecto de un choque del tipo de cambio, inflación y actividad económica sobre la morosidad bancaria procedimientos de la morosidad de clientes ([www.Monografias.com](http://www.Monografias.com)).

#### **2.2.7. Siete tipos de morosos**

En un contexto de crisis económica, el alza del nivel de impagos es uno de los efectos más comunes.

- **Sinceros (24%).** La mayor parte de morosos pertenece a esta familia. En este grupo el consumidor tiene varios pagos pendientes, pero desconoce el importe, existe un desacuerdo entre las partes sobre el montante de la retribución o no está satisfecho con el producto recibido.
- **Nómadas (18%).** El consumidor cambia de domicilio o teléfono y no informa sobre ello a sus proveedores o entidades financieras.



- **Selectivos (17%).** El ciudadano selecciona qué facturas desea pagar y el orden en qué lo hará. Esta clasificación se basa en la experiencia del moroso en el momento de compra o su satisfacción con el producto adquirido.
- **Insolventes (13%).** Aquellos que no tienen capacidad económica suficiente para hacer frente a sus pagos o que se encuentran en una situación de sobreendeudamiento.
- **Relajados (11%).** Los consumidores actúan con indiferencia ante sus obligaciones y no son conscientes de las consecuencias de no pagar sus facturas.
- **Expertos (10%).** Son los morosos especialistas en no hacer frente a sus deudas y que conocen todas las tácticas para evitarlo.
- **Escapistas (7%).** No reconocen su situación y creen que evadiendo la realidad no tendrán que afrontar el pago.

## 2.2.8. Factores de la morosidad

### a. Factores a contemplar

- **Tipología del cliente**
  - a. El que puede pagar.
  - b. El que no puede pagar.
  - c. El que no quiere pagar.
  
- **Causas del impago**
  - a. Incorrecto análisis de riesgo.
  - b. Circunstancias sobrevenidas.
  - c. Crisis económica generalizada.



- d. Inconsciencia del cliente.
- e. Cambios en la estructura familiar o empresarial del deudor.
- f. Falta de voluntad del cliente.

**b. Decisiones a tomar**

**- Instrumentos de reclamación del impagado**

- a. Medios telemáticos.
- b. Medios presenciales.
- c. Empresas de recobro.

**- Herramientas no contenciosas de recobro**

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

**- Soluciones conciliadas**

- a. Refinanciaciones.
- b. Reestructuraciones de deuda.
- c. Novaciones.
- d. Subrogaciones.
- e. Ampliación del crédito, nuevas operaciones o re disponiendo de antiguas.

**2.2.9 Efectos de la morosidad**

Según González y García (2012) La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente.

Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a





su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales a formar parte obligada de nuevos morosos; La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación demora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos.

#### **2.2.10. Efectos de la morosidad sobre los acreedores**

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- Pérdida de valor de los activos financieros donde Figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
- En realidad, existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones. Esta medida de corrección no se aplica con carácter general, sino restringida, y en alguno de los casos que se aplica puede ocasionar un perjuicio al no coincidir la fecha de liquidación del impuesto no cobrado con la fecha de compensación. De cualquier manera, la mora introduce siempre un efecto fiscal negativo en el acreedor.



- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.
- La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la de insolvente, desde el punto de vista concursal, lo cual obligaría al deudor a solicitar el concurso de acreedores a su vez que permitiría a cualquier acreedor solicitar concurso del deudor. Este escenario no es deseable para ninguna empresa, aparte por el elevado costo que conlleva, por el efecto negativo que provoca en el desarrollo futuro de cualquier empresa la publicidad de su estado de concurso.

#### **2.2.11. Efectividad de las medidas contra la morosidad**

A la situación alarmante de índices de morosidad tan elevados que tenemos en la actualidad hemos llegado a pesar de las sucesivas medidas de todo tipo (de gestiones financieras y legales) que se han ido adoptando.

Las preguntas saltan a la vista: ¿realmente son eficaces las medidas descritas contra la morosidad? Profundizando un poco más nos preguntamos: ¿realmente puede haber medidas legales efectivas contra la morosidad basadas únicamente en regulación de comportamientos que muchas veces no se cumplen,



cuyo incumplimiento no se puede evitar o denunciar, o incluso llegan a incumplirse con total impunidad?

La respuesta es que no, porque no hay una sola causa en la morosidad sino una multitud de causas, algunas de las cuales, si pueden ser controladas y disminuidas con medidas legales o de comportamiento, mientras que otras requieren otro tipo de medidas y un análisis distinto si queremos conocer su comportamiento y detectar las medidas para combatirlos. La morosidad tiene varios componentes que actúan como causa de la misma. Uno de ellos es la insolvencia. Precisamente la insolvencia viene definida como la situación a la que se llega cuando no se pueden pagar las deudas contraídas.

Erróneamente hemos llegado a identificar la falta de pago con la insolvencia; “no paga porque es insolvente” es un pensamiento habitual en el mundo de las empresas. Pero esta identificación entre insolvencia y falta de pago puede inducirnos a un claro error; hay quien no paga y sin embargo es solvente. Se trata de los que habitualmente están acostumbrados a demorar sus pagos a pesar de tener tesorería suficiente.

Estos no son morosos, a pesar de no pagar; simple y llanamente son “caraduras” porque a pesar de tener tesorería no pagan lo que deben.

Por tanto, aclararemos que todos los insolventes suelen entrar en mora por falta de liquidez mientras que no todos los morosos son insolventes. Gonzales y García (2012). La morosidad un problema colateral de la crisis económica.



### **2.2.12. Los créditos**

Comprende las cuentas que representan las acreencias por el dinero otorgado por las empresas del sistema financiero a los clientes bajo las distintas modalidades de crédito provenientes de sus recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento interno y externo; así como, las acreencias por las operaciones de arrendamiento financiero y contratos de capitalización inmobiliaria.

Los créditos para fines contables se agrupan por situación de la deuda en vigentes, reestructurados, refinanciada, vencida y en cobranza judicial, y adicionalmente por los tipos, formas y modalidades de crédito.

### **2.2.13. Clasificación de los créditos**

#### **a). Según el otorgamiento**

##### **- Créditos directos**

Son aquellos que originan la utilización de los fondos disponibles de la institución como consecuencia del acuerdo a convenios preestablecidos con los usuarios, socios o terceros.

##### **- Créditos indirectos**

Son aquellos que no originan desembolsos, se otorgan a través de la emisión de un documento llamado carta fianza o aval a solicitud del usuario, socio o de terceros.



- **Créditos cubiertos**

Son aquellos que en atención y cumplimiento de los reglamentos y normas internas se encuentran debidamente respaldados por los depósitos, aportaciones, garantías, y otros derechos que mantuviera el usuario en la institución financiera.

- **Crédito descubierto**

Son los créditos que no se encuentran respaldados por garantías suficientes o por otros derechos que los usuarios pueden disponer en el ente eficiente (Cerde, 2007; pág. 25).

**b). Según el uso**

- **Crédito comercial**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición a los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

- **Crédito de consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.



También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

- **Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento, y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno u otro caso, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letra hipotecaria o por cualquier otro sistema de similares características (Villacorta, 2006).

**2.2.14. Situación de los créditos**

Los créditos para fines contables se agrupan por situación de la deuda en vigentes, reestructurados, refinanciada, vencida y en cobranza judicial.

**a) Créditos vigentes**

En esta cuenta se registran los créditos otorgados a los clientes del país y del exterior en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día de acuerdo con lo pactado.

**b) Créditos reestructurados**

En esta cuenta se registran los créditos o financiamientos directos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el



proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso conforme a la Ley.

Los deudores con créditos reestructurados deberán ser clasificados según las pautas que haya determinado la SBS en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

### **c) Créditos refinanciados**

En esta cuenta se registran los créditos o financiamientos directos, en sus distintas modalidades, en los que se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Cuando las dificultades de la capacidad de pago de un deudor motiven una novación subjetiva por delegación, dichas operaciones no serán consideradas como refinanciadas salvo que el deudor que se sustituye tenga vinculación o pertenezca al grupo económico del deudor sustituido.

Toda operación refinanciada deberá ser sustentada en un reporte de créditos, debidamente documentado y analizado individualmente teniendo en cuenta esencialmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado en las condiciones de intereses y plazo pactados.

No se consideran créditos refinanciados a los créditos o financiamientos otorgados originalmente bajo la modalidad o con las características de línea de crédito revolvente debidamente aprobados por el directorio, comité ejecutivo, o comité de créditos según corresponda siempre que su desarrollo crediticio no



aplique que las amortizaciones, cancelaciones o pagos de servicios de dichas líneas correspondan a nuevos financiamientos.

Los deudores con créditos refinanciados deberán ser clasificados según las pautas que se hayan determinado por la SBS en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor Financiero.

#### **d) Créditos vencidos**

En esta cuenta se registra el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento. Incluye los créditos originados por los importes desembolsados por la empresa ante el incumplimiento del cliente, por operaciones cuyo pago ha sido garantizado por la empresa y/o por cartas de crédito emitidas y confirmadas asumidas por la empresa.

#### **e) Créditos en cobranza judicial**

En esta cuenta se registra el capital de los créditos a partir de la fecha en que se inicia el proceso judicial para su recuperación (Villacorta, 2006; págs. 586 - 590).

### **2.2.15. El rol del crédito**

El crédito es como el fuego muy útil pero peligroso; si se utiliza bien sirve como una buena herramienta y si no se quema no solamente uno mismo si no también a los amigos.

Es necesario saber cuándo y cómo se debe usar, el crédito es dinero prestado es capital y es un pasivo exigible.





El crédito aumenta las oportunidades y los riesgos por ser un instrumento que sirve de palanca para lograr mejores resultados al producir y ganar más o perder más rápido.

El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de crédito que incluyen análisis y supervisión por parte de personas capacitadas, para asegurar la buena marcha del mismo (Miller, 2005; pág. 3).

### **2.2.16. Etapas del proceso de recuperación de créditos**

#### **a) 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 lo tanto no es sujeto a crédito.

#### **b) Cobranza administrativa**

Es aquella etapa en la que se realiza todas las acciones necesarias antes de la demanda judicial, como el envío de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones, y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad de refinanciamiento de la deuda.

#### **c) Cobranza judicial**

Es aquella que realiza el asesor legal, comité de crédito y el jefe de créditos después de haber agotado la posibilidad de cobranza administrativa, este es el recurso más drástico que consiste en el cobro del crédito vía judicial (Miller, 2005; pág. 54).



### 2.2.17. El riesgo

Es el grado de incertidumbre acerca del cumplimiento de un resultado esperado, o que ocurra lo adverso. En materia de inversiones, el riesgo es la posibilidad de que se cumpla o no el mayor beneficio futuro que esperas obtener (Departamento de riesgo crediticio. Santander.com.mx).

### 2.2.18. Evaluación del riesgo

Se pueden evaluar desde la perspectiva del comportamiento por medio del análisis de sensibilidad y las distribuciones de probabilidades. Estos métodos dan una idea del nivel de riesgo implícito en un activo específico.

### 2.2.19. Gestión de riesgos

Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. La gestión de riesgos financieros se ocupa de diversos tipos de riesgos financieros.

### 2.2.20. Tipos de riesgos financieros

**Riesgo de mercado:** Asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros.

**Riesgo de cambio:** Consecuencia de la volatilidad del mercado de divisas.

**Riesgo de tipo de interés:** Consecuencia de la volatilidad de los tipos de interés.

**Riesgo de mercado:**(en acepción restringida) Que se refiere específicamente a la volatilidad de los mercados de instrumentos financieros tales como acciones, deuda, derivados, etc.



**Riesgo de crédito:** Consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones.

También podemos indicar que es la posibilidad de que el prestatario no sea capaz de pagar el capital y los intereses.

**Riesgo de liquidez o de financiación:** Se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado y la voluntad de hacerlo.

**Riesgo operacional:** Que se define en el acuerdo de Basilea II utilizado para la regulación del sector bancario en Europa como el "riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos". En esta definición se incluye el riesgo legal, y se excluyen los riesgos clasificados como estratégicos y de reputación.

#### **2.2.21. Estados financieros**

Los Estados Financieros son cuadros sistemáticos preparados con la finalidad de presentar en forma razonable y coherente diversos aspectos de la situación financiera y económica de la empresa, de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (Ferrer, 1993).

Flores (2008) afirma Según el Glosario del Manual para la Preparación de la Información Financiera aprobado con Resolución Gerencia General N° 010-2008-EF/94.01.2 del 07 Mar. 08 los Estados Financieros son aquellos estados que proveen 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.

Según el Glosario Tributario, 3ra. Edición, elaborado por el Instituto de Administración Tributaria de la SUNAT:

Los Estados Financieros son cuadros que representan en forma sistemática y ordenada diversos aspectos de la situación financiera y económica de una empresa, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Para Alberto (año) los Estados Financieros se definen como resúmenes esquemáticos que incluyen cifras, rubros y clasificaciones: habiendo de reflejar hechos contabilizados, convencionalismos contables y criterios de las personas que los elaboran.

Roberto (año) considera lo siguiente respecto a los Estados Financieros: Son el resultado de conjugar los hechos registrados en la contabilidad, convenciones contables y juicios personales. Se formulan con el objeto de suministrar información a los interesados en un negocio, acerca de la situación y desarrollo financiero a que ha llegado el mismo, como consecuencia de las operaciones realizadas.

#### **2.2.22. Clases de estados financieros**

Los Estados Financieros básicos de acuerdo a lo establecido por las disposiciones legales (Resolución de CONASEV N° 103-99-EF/94.10) del 26 de noviembre de 1999, y Modificatoria Resolución de Gerencia General N° 010-2008-EF (hoy Superintendencia de Mercado de Valores - SMV); así como por los usos y costumbres de la profesión contable aplicados en el país son:



- Estado de Situación Financiera (Balance General)
- Estado de Resultados Integrales (Estado de Ganancias y Pérdidas)
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, y
- Estado de Flujos de Efectivo.

### **Balance general**

El Balance General es un estado conciso o sistemático, formulado con datos de los libros de contabilidad, llevados por partida doble, en el cual se consignan de un lado todos los recursos y del otro todas las obligaciones de la empresa en una fecha dada. Es un estado estático (Flores, 2000).

El Glosario Tributario elaborado por el Instituto de Administración Tributaria de la SUNAT, indica:

- El Balance General es un resumen o síntesis de la realidad contable de una empresa que permite conocer la situación general de los negocios en un momento determinado.
- Es un estado Financiero que presenta a una fecha determinada, las fuentes de las cuales se obtenido los fondos que se usan en las operaciones de una empresa (Pasivo y Patrimonio Neto) así como los bienes y derechos en que están invertidos dichos fondos (Activo).

También podemos indicar que es un Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo. Consta de dos partes, activo y pasivo. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero. La legislación exige que este documento sea imagen fiel del estado patrimonial de la empresa.



El activo suele subdividirse en inmovilizado y activo circulante. El primero incluye los bienes muebles e inmuebles que constituyen la estructura física de la empresa, y el segundo la tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías. En el pasivo se distingue entre recursos propios, pasivo a largo plazo y pasivo circulante. Los primeros son los fondos de la sociedad (capital social, reservas); el pasivo a largo plazo lo constituyen las deudas a largo plazo (empréstitos, obligaciones), y el pasivo circulante son capitales ajenos a corto plazo (crédito comercial, deudas a corto).

### **Estado de resultados**

El Estado de Ganancias y Pérdidas es el segundo estado de los Estados Financieros básicos o sintéticos y muestra el total de los ingresos y egresos, que es el resultado obtenido en determinado periodo, resultado que puede ser utilidad o pérdida (Flores, Idem).

También podemos mencionar que el Estado de Ganancias y Pérdidas es un Estado Financiero de carácter dinámico que muestra los ingresos, gastos y los resultados de un ente durante un ejercicio económico, o como señala Mario Biondi “Es un estado financiero que resume los hechos y factores significativos que, durante el período considerado dieron lugar a un aumento o a una disminución de los recursos económicos netos (situación patrimonial anterior) de una empresa como consecuencia de las operaciones que ésta realiza, excluidos los cambios resultantes de retiros o aportes de los accionistas”. Según Cole citado por Patón, si bien “los dos balances marcan las terminales del viaje (la partida y el final)” el estado de resultados “da algunos detalles del curso del viaje”; en este sentido, resume transacciones con el fin de ofrecer un fiel reflejo del resultado de la



gestión; A diferencia del Balance General muestra la acumulación de los ingresos y egresos que han dado al cierre del ejercicio económico la utilidad o pérdida del ejercicio y por lo tanto permite conocer su incidencia en la estructura financiera.

Documento contable que muestra el resultado de las operaciones (utilidad, pérdida remanente y excedente) de una entidad durante un periodo determinado.

Estado que muestra la diferencia entre el total de los ingresos en sus diferentes modalidades; venta de bienes, servicios, cuotas y aportaciones y los egresos representados por costos de ventas, costo de servicios, prestaciones y otros gastos y productos de las entidades del Sector Paraestatal en un periodo determinado.

### **Estado de flujos de efectivo**

Es un Estado Financiero que muestra el efecto de los cambios de efectivo y equivalentes de efectivo en un periodo determinado, generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento.

Estado que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada.

Movimiento o circulación de cierta variable en el interior del sistema económico. Las variables de flujo, suponen la existencia de una corriente económica y se caracterizan por una dimensión temporal; se expresan de manera necesaria en cantidades medidas durante un periodo.

### **Estado de cambios en el patrimonio**



El Estado de Cambios en el Patrimonio, muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales, durante un periodo determinado. Debiendo mostrar:

d.1. Saldos de las partidas patrimoniales al inicio del período;

d.2. Ganancia (pérdida) reconocida directamente en el patrimonio, procedentes de:

- a) Medición a valor razonable de inmuebles, maquinaria y equipo y activos financieros disponibles para la venta;
  - b) Operaciones de cobertura de flujo de efectivo y de cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero; y,
  - c) Diferencias de cambio relacionadas con: i) ingresos (gastos) reconocidos directamente en patrimonio, ii) partidas monetarias mantenidas con negocios en el extranjero, y, iii) la conversión del negocio en el extranjero.
- d.3. Transferencias netas de resultados no realizados y otras transferencias;
- d.4. Utilidad (pérdida) neta del ejercicio;
- d.5. Efecto acumulado de cambios en políticas contables y corrección de errores;
- d.6. Distribuciones o asignaciones efectuadas en el período de utilidades a reservas;
- d.7. Dividendos declarados y participaciones acordadas durante el período (dividendos en efectivo o en acciones y otras participaciones);





- d.8. Nuevos aportes de accionistas;
- d.9. Reducción de capital o redención de acciones de inversión;
- d.10. Acciones en tesorería;
- d.11. Capitalización de partidas patrimoniales;
- d.12. Incrementos o disminuciones por fusiones o escisiones;
- d.13. Conversión a moneda de presentación;
- d.14. Variación de Intereses minoritarios;
- d.15. Otros incrementos o disminuciones de las partidas patrimoniales; y,
- d.16. Saldos de las partidas patrimoniales al final del período.

Según la Resolución de la ex CONASEV (hoy Superintendencia de Mercado de Valores), el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto es un estado financiero que muestra las variaciones ocurridas en las distintas cuentas patrimoniales, como el capital, acciones de inversión, capital adicional, resultados no realizados, reservas legales, otras reservas, resultados acumulados, diferencias de conversión e interés minoritario durante un periodo determinado.

### **2.2.23. Resultado económico**

El resultado económico (utilidad o pérdida) es un término utilizado para designar la ganancia o pérdida que se obtiene de un proceso o actividad económica. Es más bien impreciso, dado que incluye el resultado positivo o negativo de esas actividades medido tanto en forma material o "real" como monetaria o nominal. Consecuentemente, algunos autores diferencian entre los beneficios obtenidos y las pérdidas.



#### 2.2.24. El resultado del ejercicio económico

El resultado es una medida de la modificación que ha experimentado el neto patrimonial de una empresa en un período de tiempo como consecuencia de su actividad.

Es decir, es la corriente de renta (positiva o negativa) generada por el uso de la riqueza (patrimonio) en un ejercicio.

El resultado de un ejercicio en términos generales se determina por el método basado en las transacciones. Este método consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias. Su diferencia, permite obtener el resultado del ejercicio. Si la cuenta de Pérdidas y Ganancias tiene saldo acreedor ( $\text{Ingresos} > \text{gastos}$ ) existe un beneficio, si tiene saldo deudor ( $\text{Gastos} > \text{Ingresos}$ ) existe una pérdida. (Rodríguez y Gallegos 2009)

La situación económica se refiere a los resultados que se obtienen en un periodo determinado (usualmente 12 meses) con relación al desarrollo de una actividad por parte de una entidad. Esta información la encontraremos en el Estado de Resultados.

El objetivo de una empresa es generar lucro, por ello el interés de los dueños y administradores sobre el Estado de Resultados; puesto que si se ha invertido dinero nos preocupa conocer la rentabilidad obtenida.

Esta situación se plasma en la cuenta Resultados Acumulados, en un inicio solamente se contará con la cuenta 50 Capital y conforme transcurra el tiempo se debe incrementar el Patrimonio Neto como una consecuencia básica de los



Resultados Obtenidos (Ganancias) (Canahua, recuperado en <http://blog.manqv.com/estado-de-situacion-financiera-o-economica/>)

### **2.2.25. Ratios financieras**

Flores (2008) afirma “Los ratios financieros, llamados también índices, coeficientes, razones o relación expresan el valor de una magnitud en función de otra y se obtienen dividiendo su valor por otro.

De esta forma se puede apreciar cuantas veces está contenida una magnitud (que se ha considerado en el numerador) en otra que hemos indicado en el denominador”.

Apaza (2011) afirma “La CONASEV ha publicado 21 fórmulas de indicadores financieros elaborados en base a la información financiera auditada que representan las empresas y con el fin de efectuar las comparaciones de los Ratios o razones financieras resultantes de los Estados Financieros de las empresas, y para efectuar un diagnóstico de la situación financiera y económica, es por eso que nos hemos visto precisados en presentar las fórmulas con sus respectivas definiciones”.

Apaza (2010) indica que un ratio es una medida obtenida a partir del estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integrales que nos dará información económica y financiera de la empresa analizada.

La segunda utilidad es igualmente interesante: Consiste en la comparación de Ratios de una misma empresa a lo largo de un horizonte temporal, lo que nos dará información sobre su evolución y permitirá caracterizarla positiva o



negativamente, viendo la disminución o el aumento de los valores de sus Ratios en los distintos años.

Torres (2011) indica que: Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos.

Existen diversos ratios financieros, entre los que tenemos:

### **Índices de rentabilidad**

Nos sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores como, por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.

#### **Rentabilidad patrimonial (ROE)**

Mide la rentabilidad del aporte de los inversionistas.

$$ROE = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Patrimonio}}$$

#### **Rentabilidad sobre los activos (ROA)**

Mide la rentabilidad de los activos respecto a su aporte en la utilidad neta.

$$ROA = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activos totales}}$$

#### **Margen neto**

Nos muestra la relación que existe entre la utilidad que se obtiene en relación a las ventas totales.



$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas totales}}$$

## 2.1.26. Políticas de otorgamiento de créditos de la CRAC los andes y CRAC-nuestra gente

### Principios básicos para la evaluación crediticia

El otorgamiento de crédito está determinado por.

- Capacidad de pago
- Voluntad de pago del solicitante
- Garantías como elemento complementario a la evaluación crediticia respaldo patrimonial del solicitante.
- Condiciones generales del entorno: plan de inversión, clientes, proveedores, competencia, mercado.

### Principios generales del otorgamiento de créditos

Clasificación del solicitante:

**Nuevo:** Son considerados nuevos, aquellos que son atendidos por primera vez en la CRAC.

**Recurrente:** Son considerados recurrentes, aquellos correspondientes a clientes que ya cuentan con un historial crediticio en la CRAC

**Preferencial:** Son considerados como preferenciales, aquellos que han demostrado un buen historial crediticio. Y cumplen con los criterios establecidos para la calificación de un cliente preferencial.

#### Estos clientes son calificados por:

Historial crediticio en la caja y en el sistema financiero.

Promedio de atraso en sus cuotas de pago.



Numero de instituciones con relación crediticia vigente en el sistema financiero.

Otras que sean consideradas por gerencia de créditos.

### **Requisitos generales de los solicitantes CRAC. Los andes**

Los requisitos que deben reunir en general los solicitantes de los productos crediticios ofrecidos por la CRAC- Los Andes son:

De ser personal natural, deberá ser mayor de edad y con pleno ejercicio de sus derechos civiles.

De ser personal jurídico que este legalmente constituida y cuyos representantes legales cumplan con lo establecido.

No estar inmersos en las normas internas y externas que restringen el acceso al otorgamiento de créditos.

El cliente deberá presentar cronograma de pago y/o comprobante de pago Para acreditar las deudas y su endeudamiento total en el sistema financiero. Para los créditos, consumo convenio por descuento por planilla, créditos con garantía de plazo fijo y CTS no será obligatorio presentar cronograma de pagos y/o comprobante de pago, en cuyo caso se deberá aplicar la metodología de conversión crediticia, donde los clientes y fiadores, sean personas naturales jurídicas empresas pertenecientes a un grupo económico o representa.

### **Restricciones para el otorgamiento de créditos de la CRAC los Andes**

#### **Causales de rechazo definitivas**

Se rechazarán definitivamente los créditos donde los clientes y fiadores sean persona naturales jurídicas empresas pertenecientes a un grupo económico o representantes legales presenten las siguientes características.



Para el caso de personas jurídicas, si en SUNAT el estado del contribuyente es diferente de ACTIVO.

- Si en el reporte crediticio consolidado (RCC) presenta algunas de las siguientes características:
  - Calificación perdida mayor a 10% en alguno de los 6 últimos periodos.
  - Calificación perdida menor o igual a 10% y presenta calificación normal menor 80% en alguno de los 6 últimos meses.
  - Calificación dudosa o deficiente mayor a 20% en alguno de los 6 últimos periodos.
  - Calificación dudosa o deficiente menor o igual a 20% en alguno de los 6 últimos periodos.
  - Tiene deuda judicial vigente o cancelada en alguno de los 6 últimos periodos.
  - Tiene créditos castigados en alguno de los 6 últimos periodos.
- Todos los clientes que pasaron a cobranza judicial, hayan litigado o no, con excepción de aquellos que efectuaron primera transacción, cumpliendo con el cronograma de pago y en ninguna cuota cayeron en el estado vencido.
- Si se encuentra registrado en la basa negativa de la CRAC.

### **Requisitos generales de los solicitantes CRAC nuestra gente**

Son calificados como sujetos de créditos las personas naturales mayores de edad y personas jurídicas que realicen actividades económicas cualquiera sea su forma empresarial, personas naturales con ingresos dependientes que reúnan



las condiciones exigidas en las diferentes modalidades de créditos establecidas en este reglamento.

- Edad mínima 20 años, y mayor de edad de acuerdo al producto crediticio
- Edad máxima: 75 años, 11 meses y 29 días (para titular cónyuge o garante)
- En algunos casos, cuando la edad del cónyuge del titular y/o garante supere la edad límite de 78 años.

### **Restricciones para el otorgamiento de créditos de la CRAC nuestra gente**

**Causales de rechazo definitivas.** - Son considerados no sujetos de crédito las siguientes personas

- Los que tengan o hayan tenido proceso en cobranza judicial y/o créditos castigados con la CRAC u otra entidad financiera, con deuda directa o indirecta.
- Los clientes con calificación de deficiente, dudoso o perdida en el sistema financiero
- Los fallidos y sometidos a junta de acreedores
- Las personas naturales o jurídicas que soliciten financiamiento, en base a sus antecedentes negativos con terceros o intermediarios financieros.
- Los que se encuentran registrados en la lista OFAC o archivo negativo de clientes rechazados por el sistema que maneja la CRAC por intento de fraude, estafa adulteración de documentos u otra situación similar.
- Los impedidos por el código Civil.
-





## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **AHORRO**

Parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo. (Enciclopedia Autodidactica Océano ,1990)

### **CALENDARIO DE REEMBOLSOS**

Documento que contiene la programación de los pagos de un crédito, de acuerdo con las fechas de su vencimiento, en un ejercicio fiscal determinado. (MEF, 2011).

### **CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO.**

Magnitud que representa el importe total de recursos que una persona puede tomar prestados sin altas probabilidades incurrir en insolvencia o iliquidez. (BCRP, 2011).

### **CARTERA**

Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros (bolsa de valores.com)

### **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 (BCRP, 2011).



## **COBRANZA**

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio (Ucha, 2009).

## **CONTRATO**

Acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer, alguna cosa (Revista Judicial, 2013)

## **CRÉDITO**

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas (BCRP, 2011).

## **CRÉDITO ESCALONADO**

Con respecto a un sistema de **crédito escalonado**, Peláez y Cuartas (2012) indican que es un sistema en donde el flujo de caja del crédito tiene un comportamiento que permanece fijo hasta cierto tiempo, y luego crece para permanecer fijo por período igual al inicial y así sucesivamente; además cada una de las cuotas. Peláez y Cuartas (2012)

## **CRÉDITO AL CONSUMO**

Crédito otorgado por una empresa a sus clientes para la adquisición de bienes y servicios. (BCRP, 2011).



## **CUENTA CORRIENTE**

Contrato bancario en virtud del cual el cliente deposita un dinero en una cuenta a cambio de tener plena disponibilidad del mismo. (BCRP, 2011).

## **DEPÓSITOS**

Comprende las obligaciones derivadas de la captación de recursos de las empresas y hogares principalmente, mediante las diferentes modalidades, por parte de las empresas del sistema financiero expresamente autorizadas por Ley. (BCRP, 2011).

## **DEPÓSITO A PLAZO**

Depósito de dinero mantenido en una institución financiera por un plazo prefijado de tiempo. Los fondos depositados normalmente no pueden ser retirados antes del plazo estipulado. En caso de retiro, se pierde parte o la totalidad de los intereses correspondientes. (BCRP, 2011).

## **DESEMBOLSO**

El desembolso es la acción que se produce cuando una persona paga, o entrega, una determinada cantidad de dinero. Habitualmente, en efectivo. (Economipedia, 2015).

## **DEUDA**

Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado. (Glosario bbc, 2009).



## **EFICIENTE**

La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico y referido a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios. (Economipedia, 2015).

## **EMPRÉSTITO**

Préstamo que toma el Estado o una corporación o empresa, especialmente cuando está representado por títulos negociables o al portador. Es una forma de financiación por la cual se capta dinero del mercado por parte de entidades financieras para su posterior venta al público. (Economipedia, 2015).

## **EVALUACIÓN DE CRÉDITO**

También llamada diagnóstico o acreditación. Las evaluaciones abarcan valoraciones instrumentales, ejercicios de calificación y otras actividades que pueden determinar el desempeño de una institución en términos financieros, operativos y gerenciales.

## **FINANCIACIÓN**

Es el proceso por el cual una persona o empresa capta fondos. Así, dicho recursos podrán ser utilizados para solventar la adquisición de bienes o servicios, o para desarrollar distintos tipos de inversiones. (Economipedia, 2015).

## **GARANTÍA**

Es un activo realizable, incluido el dinero, afectado jurídicamente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los participantes de un sistema de pagos o de liquidación de valores, derivadas de la ejecución de órdenes de transferencia de fondos o de valores y de los saldos netos resultantes de su compensación. (BCRP, 2011).



## **HIPOTECA**

Modalidad de crédito en la cual se deja como garantía bienes (generalmente inmuebles) como forma de asegurar el cumplimiento de una obligación. En caso de que esto no ocurriera, el acreedor tendría derecho a enajenar los bienes hipotecados y retener el producto de la venta. (BCRP, 2011).

## **ÍNDICE**

Un indicador que tiene por objeto medir las variaciones de un fenómeno económico o de otro orden referido a un valor que se toma como base en un momento dado. (BCRP, 2011).

## **INCIDENCIA**

Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra, circunstancia o suceso secundario que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final, puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo un negocio u otra situación, relacionada con ello. (Economipedia, 2015).

## **INCUMPLIMIENTO**

Dejar de hacer el pago puntual de intereses o principal de un préstamo, o en general de cumplir con los términos de un préstamo. (Diccionario Financiero, 2015).

## **INGRESOS BRUTOS**

El ingreso bruto es la cantidad total de dinero que se incorporan al presupuesto o patrimonio de una entidad, sea esta pública o privada, individual o grupal. (Economipedia, 2015).



## **INGRESOS NETOS**

Es la cantidad total de dinero que se incorporan al presupuesto o patrimonio de una entidad, sea esta pública o privada, individual o grupal, descontando los gastos relativos a impuestos, comisiones o amortizaciones. (Economipedia, 2015).

## **INTERÉS**

Precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado en el hecho de prestar dinero. (BCRP, 2011).

## **MICROCRÉDITO**

Es un tipo de préstamo de pequeña cuantía y corta duración que se concede habitualmente a personas con un bajo nivel de recursos, no tienen avales y, por tanto, son excluidas de la banca tradicional. (Economipedia, 2015).

## **MICROEMPRESA**

Empresa que recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, de 10 trabajadores como máximo, así como un volumen de facturación también delimitado, con una facturación anual máxima de 2 millones de euros. (Economipedia, 2015).

## **MICROFINANZAS**

Son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico.



Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza. (Economipedia, 2015).

### **PAGARÉ DE PRESTATARIO**

Es un documento que supone la promesa de pago a alguien. Este compromiso incluye las condiciones que promete el deudor de cara a la contrapartida (acreedor), es decir, la suma fijada de dinero como pago y el plazo de tiempo para realizar el mismo. (Economipedia, 2015).

### **PASIVOS**

Obligaciones de corto, mediano y largo plazo, de acreedores, de ofertantes y clientes, entre otros. Contablemente se utiliza para indicar todas las obligaciones que tiene una entidad. En un balance, el pasivo está ubicado al lado derecho o en el haber del balance general; es un concepto opuesto al de activos, clasificado de acuerdo con el criterio de exigibilidad decreciente, esto es, la prioridad implícita o legal de los acreedores a hacer efectiva su acreencia. (BCRP, 2011).

### **PERÍODO DE REEMBOLSO**

Período durante el cual debe efectuarse la devolución de un crédito. En un contrato comercial el período de reembolso comienza generalmente una vez finalizado el contrato. (contabilizarrenting, 2020).

### **PRÉSTAMO**

Los préstamos son activos financieros que: 1) se crean cuando un acreedor (el prestamista) presta fondos directamente a un deudor (el prestatario) y 2) se ponen de manifiesto en documentos no negociables. El prestatario está obligado a devolver, en



los plazos y formas convenidas, la suma prestada y generalmente una cantidad adicional como interés compensatorio. (BCRP, 2011).

### **RENTABILIDAD**

Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos. (BCRP, 2011).

### **RESERVA PARA PRÉSTAMOS INCOBRABLES**

Previsión destinada a cubrir pérdidas potenciales. Las organizaciones microfinancieras suelen establecer una reserva para préstamos incobrables igual a entre 2 y 5% del valor de sus carteras activas. (RTF, 2019).

### **RIESGO DE CRÉDITO**

Supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento. (Economipedia, 2015).

### **SERVICIO DE DEUDA**

Está formado por la parte del principal y por los intereses correspondientes que en una emisión de deuda, bonos, obligaciones y otros títulos de renta fija entrega periódicamente el prestatario. (BCRP, 2011).





## **SOLVENCIA**

Capacidad para reembolsar préstamos y deudas y, en términos generales, fortaleza financiera de una empresa o individuo. La solvencia determina la clasificación de una empresa o de un estado que coloca una emisión de bonos. (Economipedia, 2015).

## **SOSTENIBILIDAD**

Es la capacidad que tiene una organización de administrar sus recursos y generar rentabilidad de manera responsable y en el largo plazo. (Economipedia, 2015).

## **VENCIMIENTO**

Es el número de días, semanas, meses o años que han de pasar para que el contrato finalice, se haga efectivo y, consecuentemente, la obligación finalice o derecho. (Economipedia, 2015).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El ámbito de estudio para el desarrollo del presente trabajo de investigación son las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito que operan en nuestra ciudad de Puno. La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. es una institución financiera sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP conforme a la Ley N° 26702 y modificatorias y a la regulación monetaria del Banco Central de Reserva del Perú y está orientado a la intermediación de las micro finanzas. Fue constituida para brindar soluciones financieras a la Región Puno y la zona sur del Perú. Desde entonces y con algunas dificultades al inicio se ha ido constituyendo y consolidando como una entidad confiable y rentable, orientando esfuerzos al conjunto de sus clientes e integrándose como una alternativa de apoyo al desarrollo empresarial y social de la Región Altiplánica y la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. Es una institución financiera sujeta al control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, Caja Rural de Ahorro Y Crédito Nuestra Gente S.A.A nombre comercial Caja Nuestra Gente con RUC 20228319768. Se fundó el 01/12/1994 tipo de sociedad Sociedad Anónima y según resolución N° 13333-2009 - autorizan a La Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente la apertura de agencias en los departamentos de Cusco y Puno.



### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2013- 2014, en el cual el trabajo de investigación utilizó el método analítico, el descriptivo y el deductivo.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### **Población**

La población del presente trabajo de investigación está comprendido por los clientes de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Puno (Fuente. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, año 2012) los cuales son:

1. Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.
2. Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A.

#### **Muestra**

El tipo de muestreo es por conveniencia, por lo cual realizamos la investigación en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno y considerando ambas entidades crediticias que operan en nuestra ciudad de Puno.

1. Caja Rural de Ahorro y Crédito "Los Andes" S.A., Agencia Puno. (16 trabajadores).
2. Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A., Agencia Puno. (10 trabajadores).



### 3.4. DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño de la investigación es de tipo **No experimental**, por lo que se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio, es decir observamos los hechos tal y como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos según la naturaleza de nuestra investigación.

### 3.5. PROCEDIMIENTO

- **Encuesta estructurada.-** De acuerdo a las necesidades de la investigación e indicadores establecidos, a través del cual hemos extraído la información del personal de las entidades crediticias.
- **Observación.-** Se interactuó con la realidad a través de la observación de la fuente documentaria y que sirvió para complementar al desarrollo de nuestro trabajo de investigación.
- **Revisión Documentaria.-** Se obtuvo de fuentes documentarias de la Caja Rural de Ahorro y Crédito "Los Andes" S.A. y Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A., Agencia Puno.

### 3.6. VARIABLES

Operacionalización de variables de la hipótesis general.

#### V.I.

- Políticas de colocación de créditos
- Políticas de recuperación de créditos y cobranza

#### VD.

- Morosidad
- Resultados económicos



### **Indicadores**

- Manual de colocación de créditos.
- Manual de recuperación de créditos y cobranzas.
- Índices de morosidad.
- Resultados económicos.

### **VI:**

- Políticas de colocación de Crédito

### **VD:**

- Morosidad

### **Indicadores**

- Manual de colocación de créditos
- Colocaciones
- Recuperaciones

### **V.I.** Políticas de recuperación créditos y cobranza

### **V.D**

- Resultados económicos.

### **Indicadores**

- Manual de recuperación de créditos y recuperaciones
- Índices de cobranza por tipos de crédito
- Ratios financieros

## **3.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **Exposición y análisis de los resultados**

### **Contrastación de la hipótesis específica 1**



Las causas que determinan el aumento de los índices de morosidad crediticia son la deficiente implementación de Políticas de créditos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno”.

Según los cuadros presentados del 01 al 12, se ha determinado que sólo el 19% del personal de la “CRAC Los andes” indicaron que las políticas de crédito establecidas son buenas, y el 70% de las “CRAC Nuestra Gente” destaca y califica como buenas las políticas establecidas por la entidad; Sin embargo, el 50% del personal de la “CRAC Los andes” indicaron que las políticas crediticias son deficientes; Y, a diferencia de ello el 20% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” calificaron como muy buenas; lo que indica claramente que las políticas establecidas en la CRAC Los Andes son deficientes y que inciden directamente en el aumento de la morosidad.

Con respecto al proceso de otorgamientos de créditos, el 44% del personal de la “CRAC Los Andes” indican que modificarían las tasas de interés activa que ofrecen en el mercado, y el 60% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” también lo haría, todo ello debido a que no son tan competitivos para el mercado, fundamentalmente relacionados a los créditos de consumo; lo que significa que el aumento de los índices de morosidad es debido a la deficiente implementación de las políticas de créditos. Por lo que, queda aceptada la hipótesis planteada.

### **Contrastación de la hipótesis específica 2**

“Las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, tienen incidencia en los resultados económicos”.



Según los cuadros presentados del 13 al 23, se ha establecido que el 50% del personal de la “CRAC Los Andes” indicaron que algunas veces cumplen con las pautas establecidas en las políticas de recuperación de créditos, debido a que no están bien establecidos y que son deficientes y el 60% de la “CRAC Nuestra Gente” indicaron que casi siempre cumplen con las políticas de recuperación; El 63% del personal de la “CRAC Los Andes” tiene conocimiento regular de las etapas del proceso de recuperación de créditos, y el 80% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” si conocen estas etapas; el 38% de la “CRAC Los Andes” indicaron que el Plan que de recuperación de créditos son poco aplicables y un 50% manifestó que son deficientes los planes de recuperación; sin embargo el 80% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” indicó que si existe un adecuado plan de recuperación de créditos en la entidad; todos estos resultados nos indican que una deficiente política de recuperación de créditos incide directamente en un bajo nivel de su cumplimiento y aumento de la morosidad y por ende en bajos niveles de rentabilidad; por lo que, queda aceptada la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

Con los datos recopilados de la CRAC – LOS ANDES Y NUESTRA GENTE, durante el trabajo de investigación a continuación, mostramos los resultados obtenidos como fruto del trabajo de campo, con la finalidad de dar respuesta a cada una de nuestras interrogantes planteadas y de esta forma alcanzar nuestros objetivos propuestos, para luego confirmar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

Las siguientes Tablas están formulados de acuerdo al orden de los objetivos específicos:

##### **4.1.1. Análisis y evaluación de las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de puno en el periodo 2012.**

Situación general de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno.

**Tabla 1:** Cartera de créditos en el período 2012 (Expresado en soles y porcentajes)

NOMBRE DE LA EMPRESA	COLOCACIONES S/.	PARTICIPACIÓN %
CRAC. LOS ANDES S.A.	108,352,000.00	13.47
CRAC. NUESTRA		
GENTE S.A.A.	695,931,000.00	86.53
<b>TOTAL</b>	<b>804,283,000.00</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Información memoria Anual de la CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.

Según la Tabla 1, al cierre del periodo 2012 el volumen de las colocaciones de la “CRAC Los Andes”, ascendieron a S/. 108’352,000.00 y con una participación del



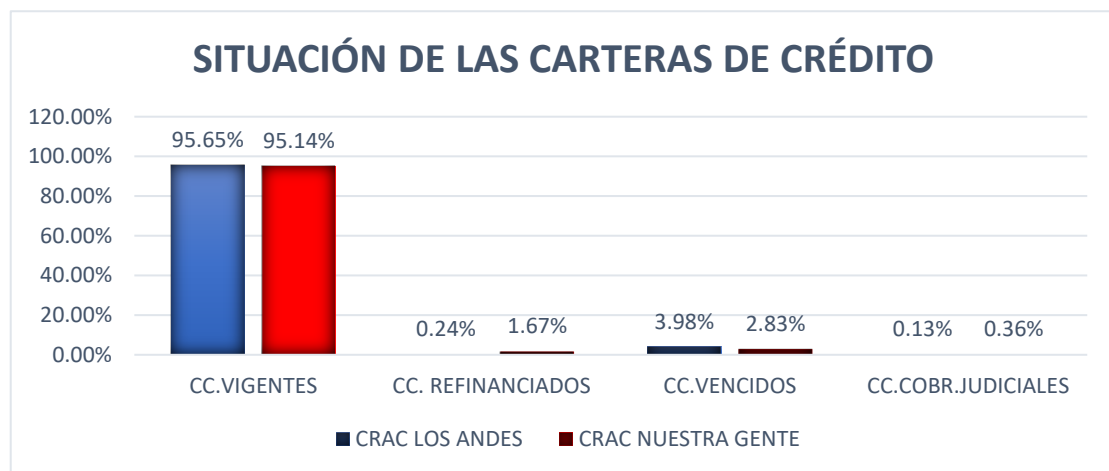
13.47% y las colocaciones de la “CRAC Nuestra Gente” ascendió a S/. 695’931,000.00 con una participación mayoritaria del 86.53%.

Así mismo debemos mencionar que en los últimos años las captaciones de los depósitos se vienen incrementando significativamente en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, debido a la mayor promoción de los depósitos bajo la modalidad a plazo fijo y también por las tasas pasivas ofrecidas.

**Tabla 2:** Situación de las carteras de créditos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.

SITUACIÓN	CRAC. LOS ANDES	%	CRAC. NUESTRA GENTE	%
Cartera de Créditos Vigentes	103,635,815.00	95.65%	662,108,753.40	95.14%
Cartera de Créditos Refinanciados	259,438.00	0.24%	11,622,047.70	1.67%
Cartera de Créditos Vencidos	4,312,585.00	3.98%	19,694,847.30	2.83%
Cartera de Cred. Cobranza Judic.	143,854.00	0.13%	2,505,351.60	0.36%
<b>TOTAL</b>	<b>108,351,692.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>695,931,000.00</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Información memoria anual de la CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 1:** Situación de la cartera de crédito.

FUENTE: Tabla 2.

Según la Tabla 2 y Figura 1, se muestra las de las carteras de créditos de ambas instituciones crediticias, siendo las carteras de créditos vigentes con las de mayor



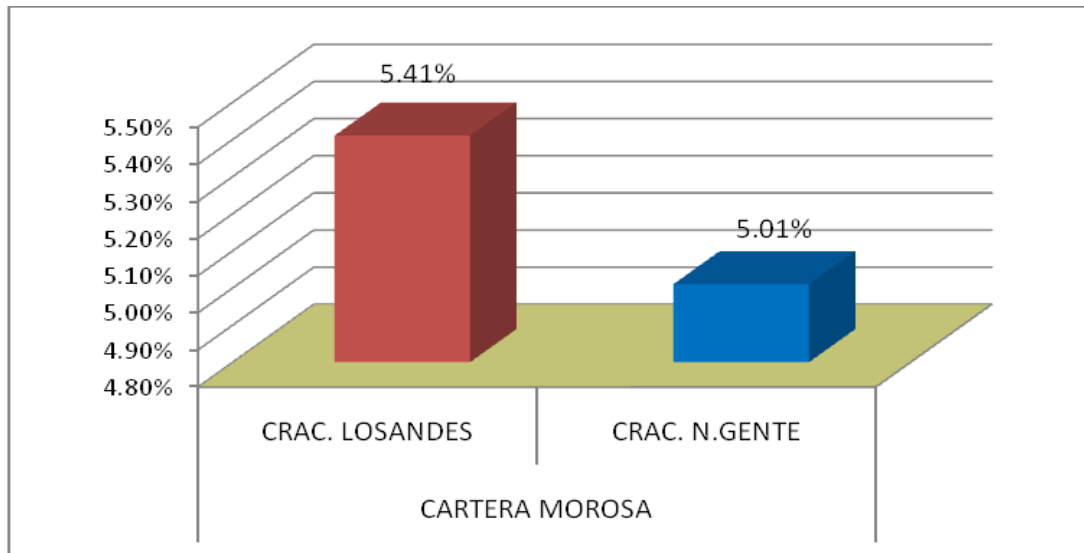
significancia teniendo S/. 103'635,815.00 que representa el 95.14% correspondiente a la CRAC Los Andes; y, de S/. 662'108,753.40 con el 95.14% de la CRAC Nuestra Gente; y luego tenemos la cartera de créditos vencidos con el 3.98% y 2.83% en ambas instituciones respectivamente.

Es importante destacar que al cierre del ejercicio 2012, el ritmo de crecimiento de las colocaciones de créditos alcanzó S/. 108'351,692.00 en la CRAC Los Andes y S/. 695'931,000.00 y con un crecimiento significativo anual. También debemos mencionar que en este periodo, se ha continuado con la diversificación de la cartera de préstamos en ambas instituciones crediticias, debiendo destacar que los préstamos que tuvieron mayor crecimiento son los otorgados a créditos a Micro y Pequeña Empresa, y principalmente al sector Agropecuario.

**Tabla 3:** Número de clientes de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno en el período 2012.

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>CLIENTES</b>
CRAC. LOS ANDES S.A.	25,988
CRAC. NUESTRA GENTE S.A.A.	138,105

FUENTE: Memoria Anual CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 2: Número de clientes.**

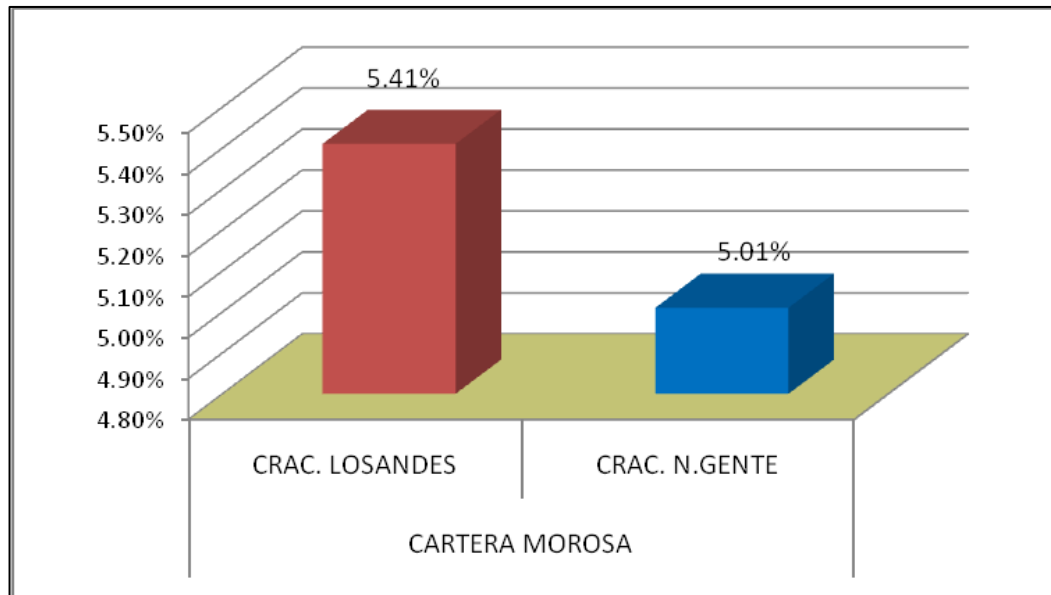
FUENTE: Tabla 3.

Según la Tabla 3 y Figura 2, se muestra el número de clientes de créditos de las Cajas Rurales, teniendo la CRAC Los Andes, 25,988 clientes siendo el crédito promedio de S/. 4,169.30 por cliente; Y, la CRAC Nuestra Gente tuvo 138,105 Clientes, tenido como promedio de crédito S/. 5,039.14 por cliente. Estos resultados también nos indican que ambas entidades crediticias han atendido fundamentalmente a los Micro empresarios y con políticas basadas en un mayor número de clientes con montos promedio de créditos menores.

**Tabla 4:** Evolución de depósitos en las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.

NOMBRE DE LA EMPRESA	DEPÓSITOS S/.	PARTICIPACIÓN %
CRAC. LOS ANDES S.A.	79,293,000.00	11.62
CRAC. NUESTRA GENTE S.A.A.	603,087,000.00	88.38
<b>TOTAL</b>	<b>682,380,000.00</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Información CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 3: Evolución de depósitos en las cajas rurales.**

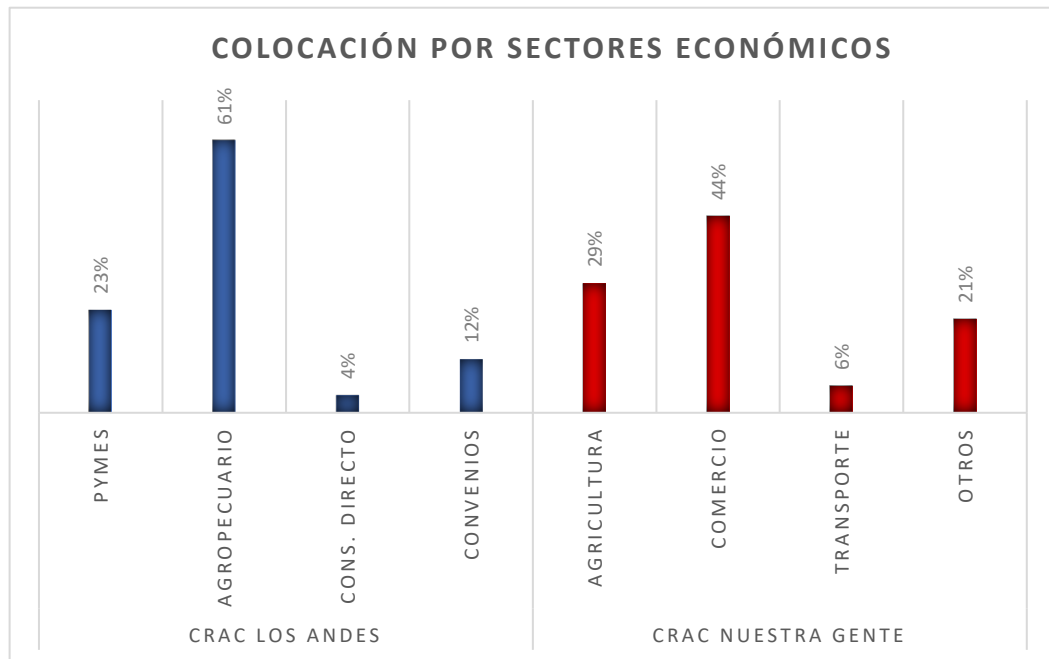
**FUENTE:** Tabla 4.

Según la Tabla 4 y Figura 3, se muestra la Evolución de depósitos de parte de los ahorristas (agentes superavitarios) en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito; en la CRAC Los Andes, ésta ascendió a S/. 79'293,000.00 y que representa el 11.62%; y, en la CRAC Nuestra Gente los depósitos recibidos fueron de S/. 603'380,000.00 y que representó el 88.38%, habiéndose obtenido hasta el periodo 2012 la suma de S/. 682'380,000.00.

**Tabla 5:** Colocaciones según sectores económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.

SECTORES ECONÓMICOS	CRAC LOS ANDES %	SECTORES ECONÓMICOS	CRAC NUESTRA GENTE %
Pymes	23.00	Agricultura	29.00
Agropecuario	61.00	Comercio	44.00
Consumo directo	4.00	Transporte	6.00
Convenio	12.00	Otros	21.00
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Información CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 4: Colocaciones por sectores económicos.**

FUENTE: Tabla 5.

Según la Tabla 5 y Figura 4, se muestra las colocaciones según sectores económicos por parte de las entidades crediticias bajo estudio; ambas Cajas Rurales financian operaciones de créditos destinadas a actividades empresariales y agropecuarias, destacando dentro de ellas los créditos al sector agropecuario con el 61% por parte de la CRAC Los Andes y 29% por parte de la CRAC Nuestra Gente; al ámbito Comercial (PYMES) también representan el 23% y 44% en ambas Cajas respectivamente; y en menor medida están los créditos otorgados al consumo directo y al transporte; mostrándose que es nulo los créditos a grandes empresas en sus carteras.

#### 4.1.2. Análisis de la implementación de políticas de crédito y sus causas del aumento de los índices de morosidad crediticia de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno.

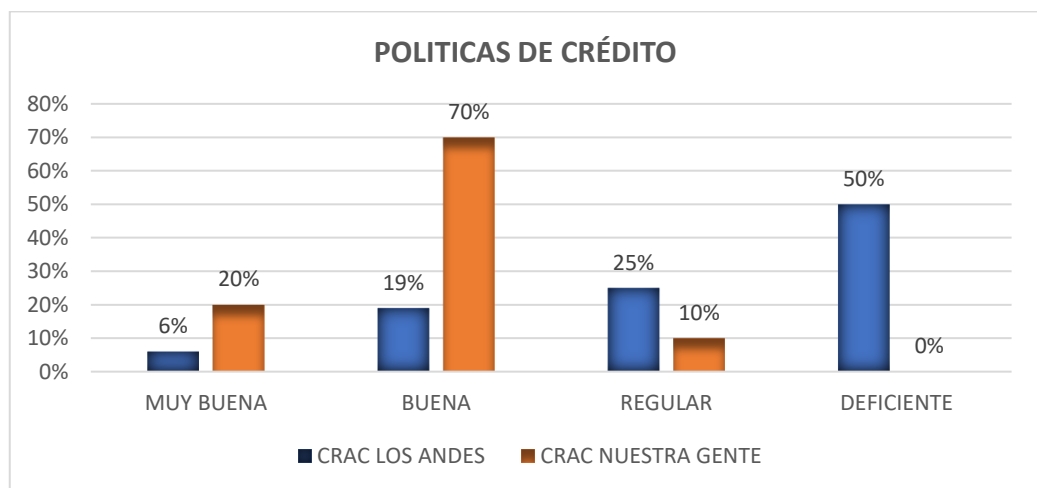
##### Objetivo 1

Analizar la implementación de las políticas de crédito y sus causas del aumento de los índices de morosidad crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.

**Tabla 6:** Políticas de crédito de las cajas rurales de ahorro y crédito.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Muy Buena	1	6%	2	20%
2	Buena	3	19%	7	70%
3	Regular	4	25%	1	10%
4	Deficientes	8	50%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 5:** Políticas de crédito.

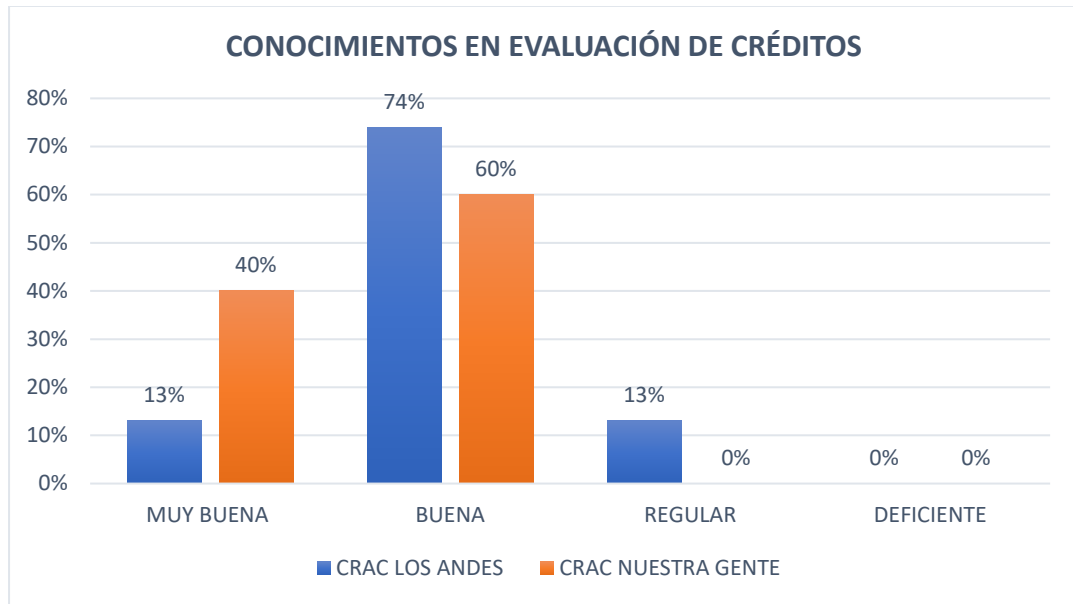
FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros relacionados de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

Según la Tabla 6 y Figura 5 se muestra los resultados de la encuesta realizada al personal de las entidades crediticias (Analistas de créditos, gestores de cobranzas y otros relacionados), el 19% del personal de la CRAC Los andes indica que las políticas de crédito establecidas son buenas, y el 70% de las CRAC Nuestra Gente destaca y califica como buenas a las políticas establecidas por la entidad; el 50% de la CRAC Los andes indicaron que dichas políticas son deficientes y a diferencia de ello el 20% de las CRAC Nuestra Gente calificaron como muy buenas; lo que indica claramente que las políticas establecidas en la CRAC Los Andes son deficientes y que inciden directamente en la morosidad.

**Tabla 7:** Conocimientos de evaluación de créditos en la caja rural de ahorro y crédito.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Muy Buena	2	13%	4	40%
2	Buena	12	74%	6	60%
3	Regular	2	13%	0	0%
4	Deficientes	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Andes y Nuestra Gente.



**Figura 6: Conocimientos en evaluación de créditos.**

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

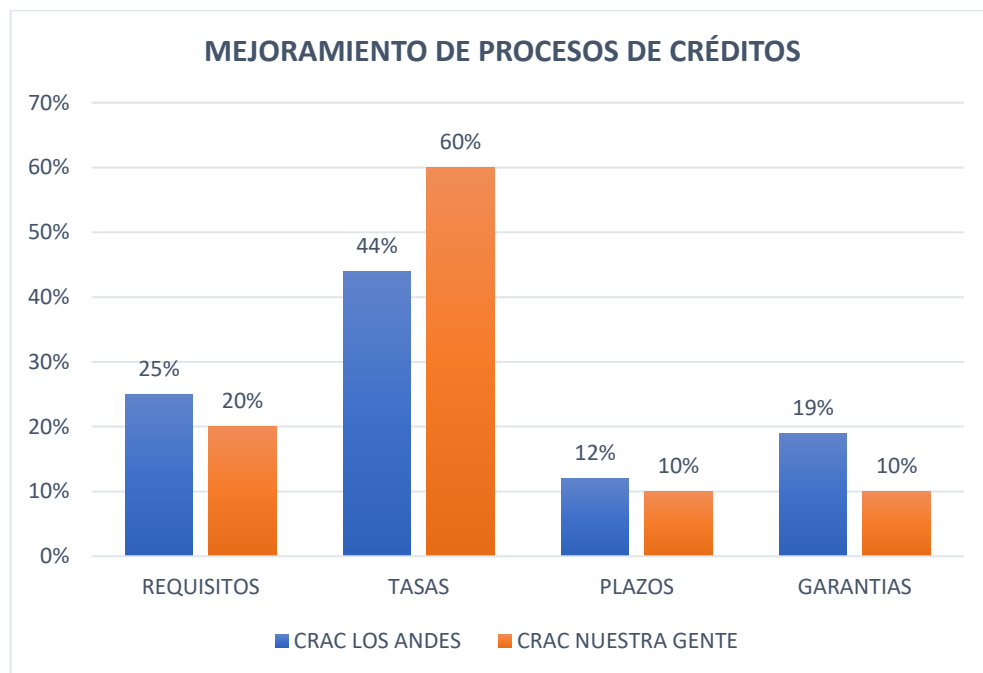
Según la Tabla 7 y Figura 6 se muestra las respuestas del personal de las Cajas Rurales, de los que podemos destacar que sólo el 13% de la CRAC Los Andes consideró que son muy buenos sus conocimientos respecto a la evaluación de créditos, sin embargo en la CRAC Nuestra Gente el 40% considera que sus conocimientos son muy buenos, lo que muestra clara diferencia sobre su capacitación del personal; el 74% del personal de la CRAC Los Andes calificó sus conocimientos como buenos y el 60% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicó poseer conocimientos como buenos, ello implica el gran margen de diferencia respecto a la capacitación que reciben el personal de ésta Caja lo que favorece a la entidad crediticia.



**Tabla 8:** Implementación de requisitos: Criterios del proceso de otorgamiento de créditos que se mejoraría.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Requisitos	4	25%	2	20%
2	Tasas	7	44%	6	60%
3	Plazos	2	12%	1	10%
4	Garantías	3	19%	1	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 7:** Mejoramiento de proceso.

FUENTE: Tabla 8.

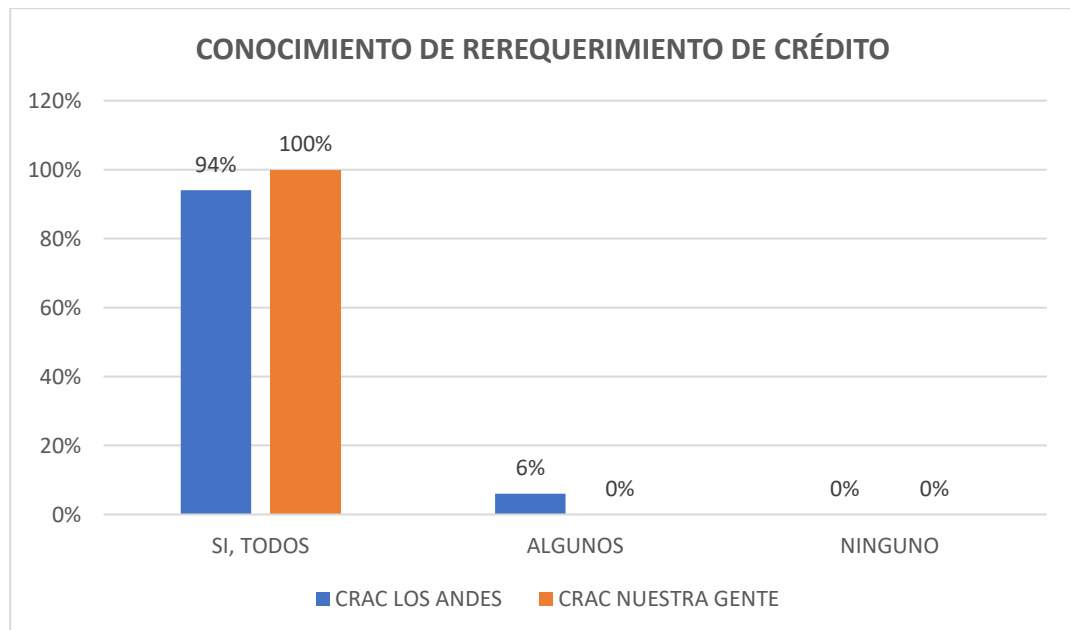
Según la Tabla 8 y Figura 7 se tiene los siguientes resultados, el 44% del personal de la CRAC Los Andes respondieron que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, y también el 60% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicó que también modificaría las tasas de crédito, ello debido a que la

competencia que existe sobre todo en las Cajas Municipales son bajas sobre todo en lo que se refiere a los créditos de consumo; también hay que destacar que el 25% del personal de la CRAC Los Andes indicó que modificaría algunos de los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos y también el 20% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicó que modificaría algunos requisitos exigidos.

**Tabla 9:** Conocimientos de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Sí, Todos	15	94%	10	100%
2	Sólo algunos	1	6%	0	0%
3	Ninguno	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 8:** Conocimiento de requisitos documentarios.

FUENTE: Tabla 9 Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de

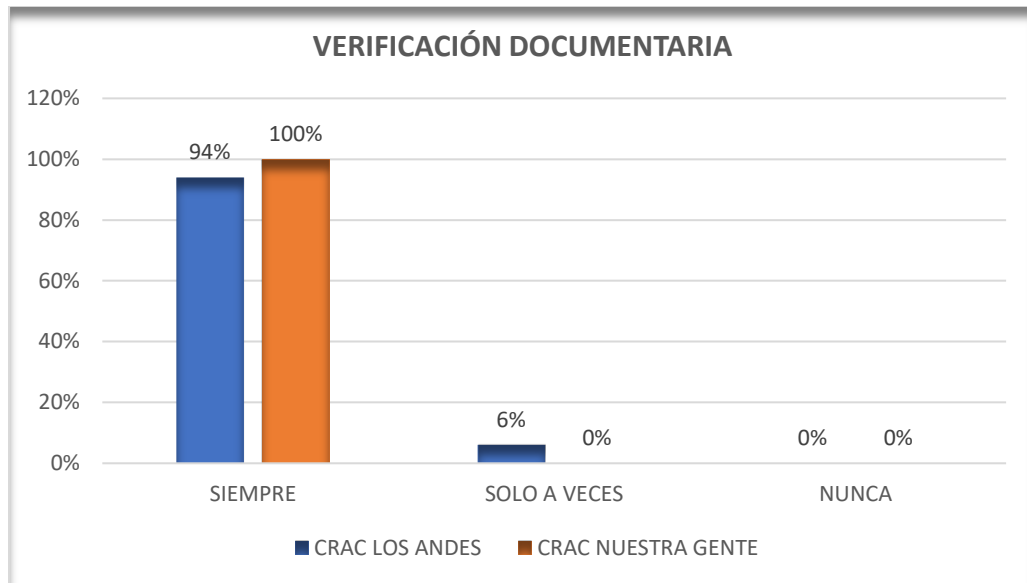
cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

Según la Tabla 9 y Figura 8 se muestra que, según la encuesta realizada al personal de las Cajas, se obtuvieron los siguientes resultados, el 94% del personal encuestado de la CRAC Los Andes indicó que, si conocen los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos y el 100% del personal de la CRAC Nuestra Gente también indicó que, si conocen estos requisitos establecidos, resultados que son favorables para las Cajas Rurales bajo estudio.

**Tabla 10:** Verificación de presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Siempre	14	88%	10	100%
2	Sólo a veces	2	12%	0	0%
3	Nunca	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 9: Verificación documentaria.**

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

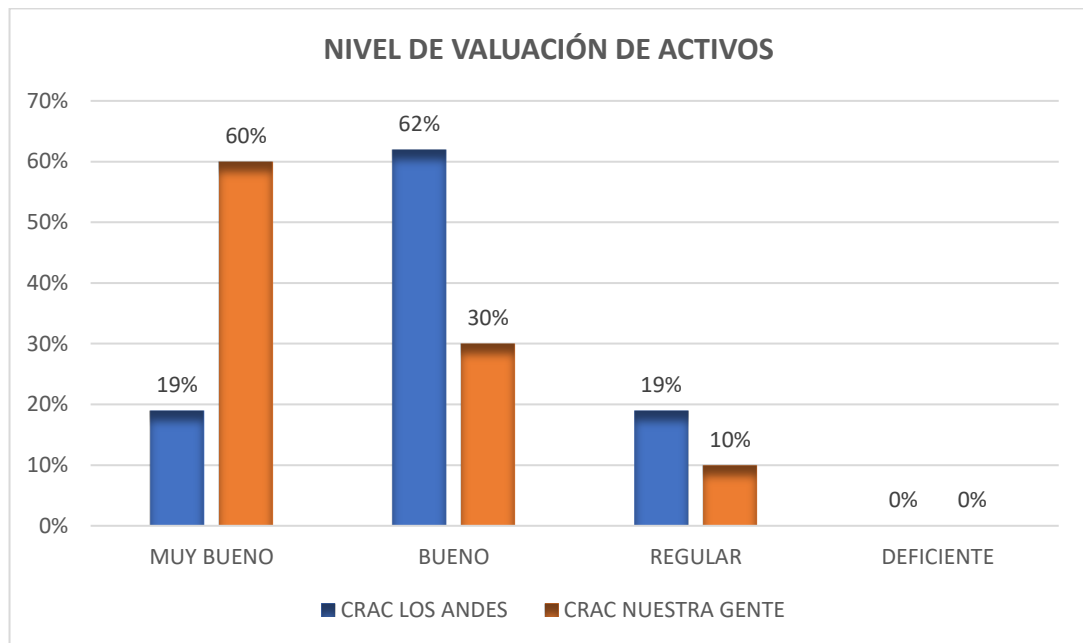
Según la Tabla 10 y Figura 9 se muestra que los encuestados de la CRAC Los Andes, indicaron que un 88% verifica que la documentación presentada por los clientes este completa y correcta, y el 100% de la CRAC Nuestra Gente también realiza esa labor satisfactoriamente, lo que disminuye los riesgos de que los créditos otorgados puedan ser morosos; Este resultado incide positivamente en la entidad crediticia.

**Tabla 11:** Nivel sobre valuación de activos de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Muy bueno	3	19%	6	60%
2	Bueno	10	62%	3	30%
3	Regular	3	19%	1	10%
4	Deficiente	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y

otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 10: Mejoramiento de proceso.**

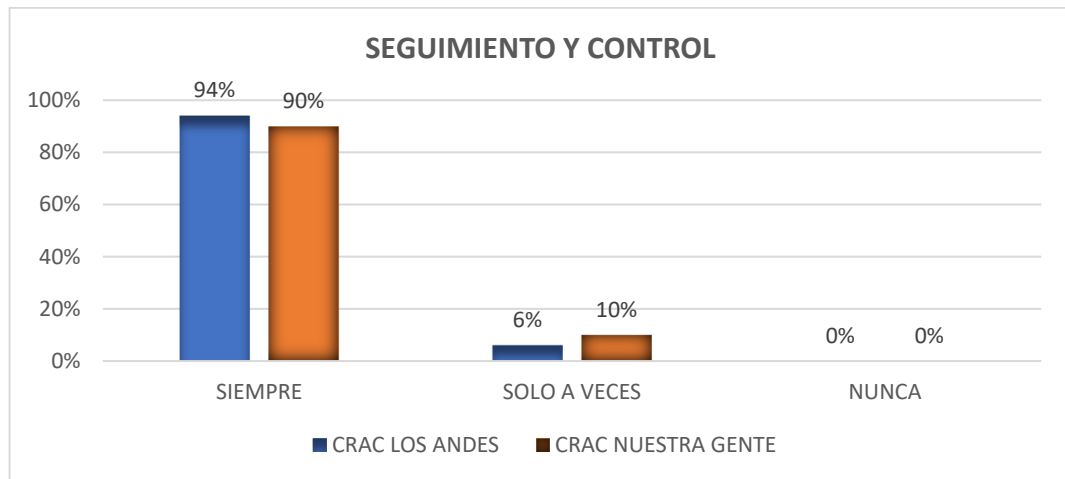
FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

Según la Tabla 11 y Figura 10, se muestra que en la CRAC Los Andes, el 19% considera que sus conocimientos son muy buenos relacionados a la valuación de activos, pero sin embargo en la CRAC Nuestra Gente el 60% considera que sus conocimientos son suficientes para la valuación de activos y evaluación crediticia de los clientes; Un 62% de la CRAC Los Andes considera que sus conocimientos son buenos y también el 30% de la CRAC Nuestra Gente considera como buenos; los resultados son significativos debido que se reduce los riesgos crediticios y morosidad de los clientes.

**Tabla 12:** Seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Siempre	15	94%	9	90%
2	Sólo a veces	1	6%	1	10%
3	Nunca	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 11: Seguimiento y control.**

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

Según el Tabla 12 y Figura 11, en relación al seguimiento y Control de los créditos, el 94% de la CRAC Los Andes, indicaron que siempre realizan el seguimiento y control de las obligaciones de los créditos y que lo realizan luego de haberse otorgado los créditos a sus clientes, el 90% de la CRAC Nuestra Gente también indicaron que siempre realizan esa labor, lo cual es muy favorable para las entidades crediticias bajo estudio.

**4.1.3. “Evaluación del cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno y su incidencia en los resultados económicos”**

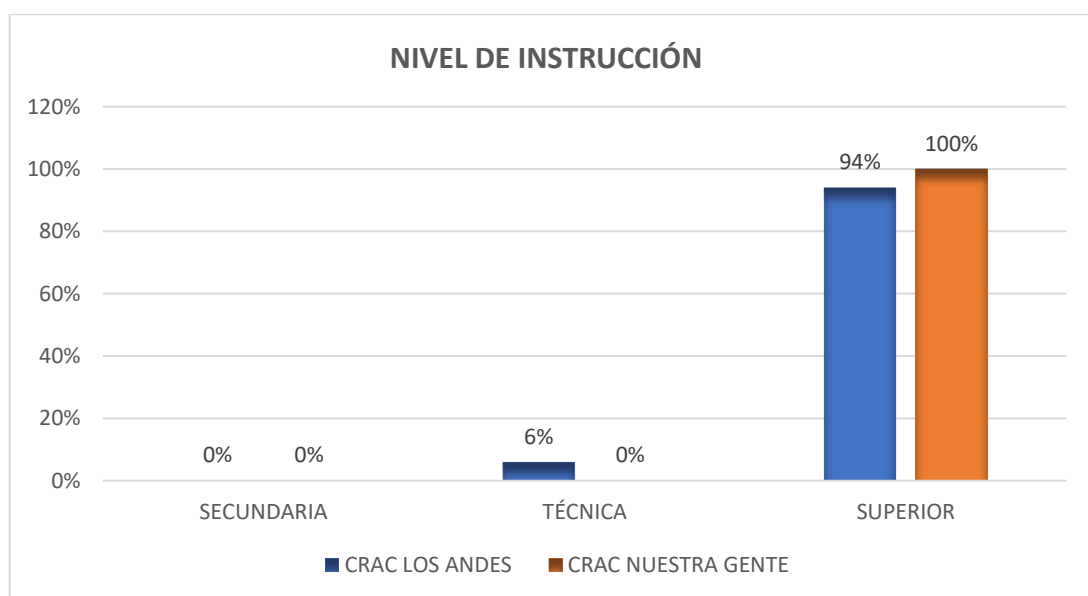
**Objetivo específico 2.-** Evaluar el cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno y su incidencia en los resultados económicos.

**Políticas de recuperación y cobranzas de crédito**

**Tabla 13:** Nivel de instrucción de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Secundaria	0	0%	0	0%
2	Técnica	1	6%	0	0%
3	Superior	15	94%	10	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 12:** Nivel de instrucción.

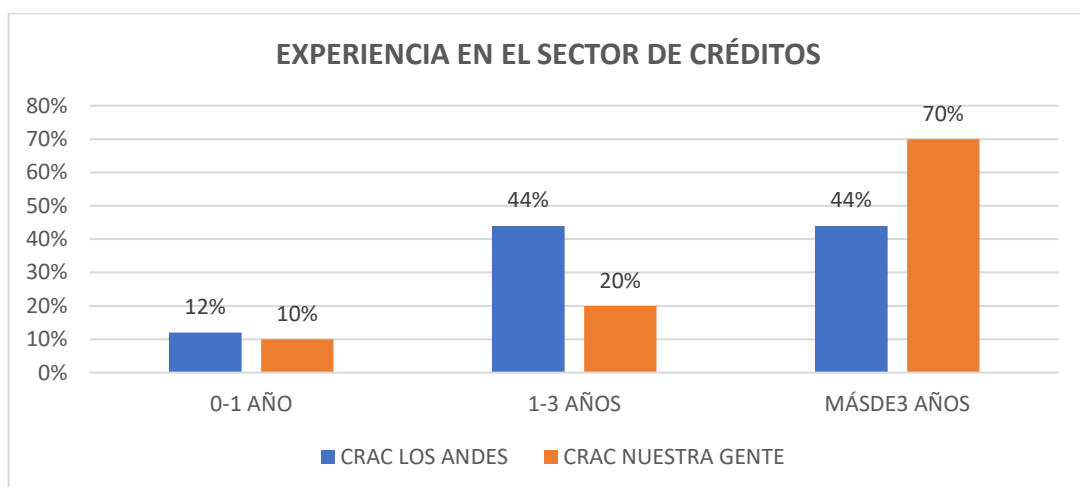
FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.

Según la Tabla 13 y Figura 12 se puede observar que el 94% del personal de la CRAC Los Andes, indica que tiene estudios o instrucción superior y en la CRAC Nuestra Gente el 100% posee un nivel de instrucción también superior; Estos resultados nos muestran que el personal de ambas entidades de cierta forma garantiza la labor buscada por las Cajas Rurales bajo estudio.

**Tabla 14:** Nivel de experiencia de los trabajadores en el sector de créditos.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Sin experiencia o poca experiencia (0 a 1 año)	2	12%	1	10%
2	Experiencia de 1 a 3 años)	7	44%	2	20%
3	Experiencia de más de 3 años	7	44%	7	70%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 13:** Experiencia en el sector de créditos.

FUENTE: Tabla 14.

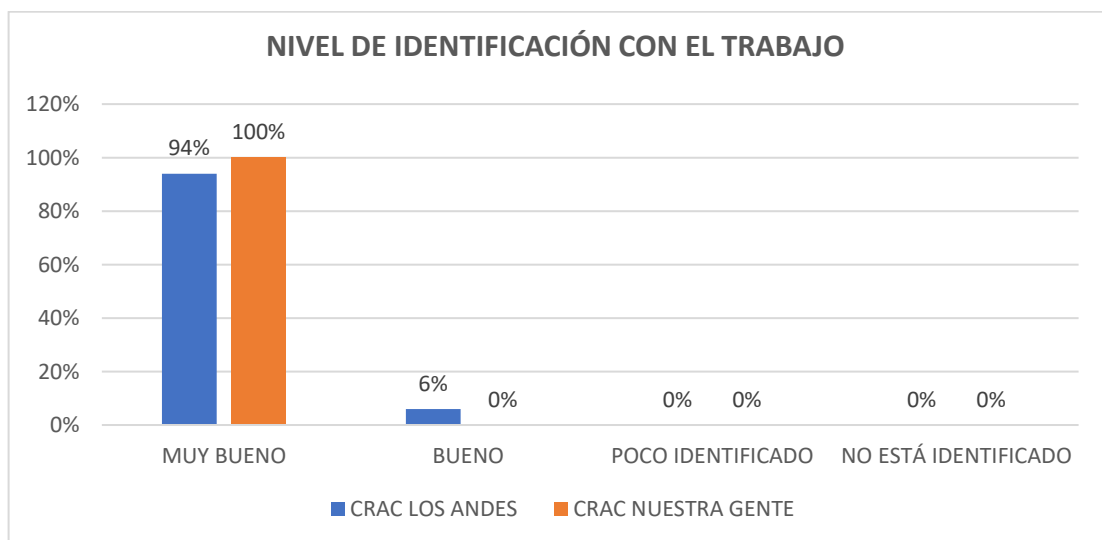


Según la Tabla 14 y Figura 13 se muestra que el 44% del personal de la CRAC Los Andes tienen experiencia por encima de los 3 años y el otro 44% del personal también cierta experiencia entre 1 a 3 años; sin embargo en la CRAC Nuestra Gente el 70% de su personal tiene experiencia por más de 3 años y sólo un 20% muestra cierta experiencia por más de un año, cuyos resultados muestran altos índices de experiencia en beneficio de la entidad y que garantizan la labor esperada.

**Tabla 15:** Nivel de identificación con el trabajo de los trabajadores en las cajas rurales

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Muy bueno	6	94%	10	100%
2	Bueno	10	6%	0	0%
3	Poco identificado	0	0%	0	0%
4	No está identificado	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 14: Mejoramiento de proceso.**

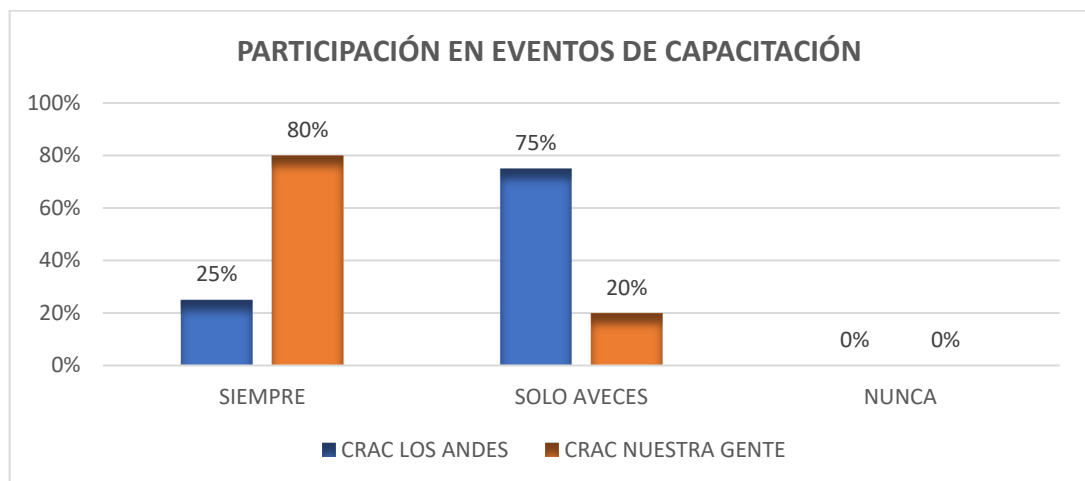
FUENTE: Tabla 15.

Según el Tabla 15 y Figura 14 se muestra que el 94% del personal de la CRAC Los Andes indicaron que si están identificados con la organización donde laboran, y el 100% de la CRAC Nuestra Gente también indicaron que se sienten muy identificados con la entidad, lo que es muy favorable para ambas organizaciones crediticias y que permite cumplir a cabalidad los objetivos pretendidos.

**Tabla 16:** Participación en eventos de capacitación sobre temas relacionados a créditos y cobranzas.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Siempre	4	25%	8	80%
2	Sólo a veces	12	75%	2	20%
3	Nunca	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 15:** Participación en eventos de capacitación.

FUENTE: Tabla 16.

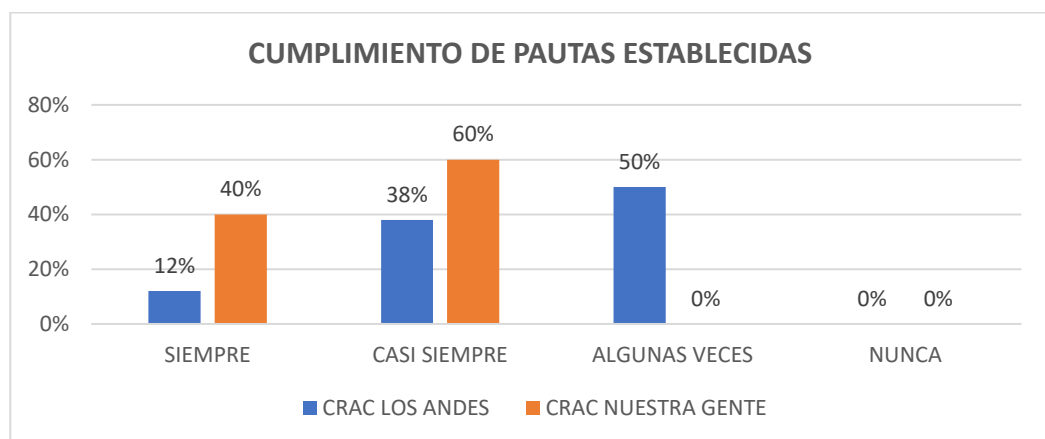
Según la Tabla 16 y Figura 15, podemos observar que el 75% del personal de la CRAC Los Andes esporádicamente participa en cursos de capacitación relacionados a temas de créditos y/o cobranzas, indicando que no lo hacen por falta de presupuesto y

medios económicos, y sólo el 25% se capacita siempre; Sin embargo en la CRAC Nuestra Gente el 80% del personal, siempre asiste a cursos de capacitación y un 20% indicaron que solo a veces, ello indicaron que por las múltiples ocupaciones que desarrollan o falta de medios económicos.

**Tabla 17:** Cumplimientos con todas las pautas establecidas en las políticas de créditos de parte de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.

N <sup>o</sup>	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Siempre	2	12%	4	40%
2	Casi siempre	6	38%	6	60%
3	Algunas veces	8	50%	0	0%
4	Nunca	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a analistas de créditos y gestores de cobranzas y otros de la CRAC Los Andes y Nuestra Gente.



**Figura 16:** Cumplimiento de pautas establecidas.

FUENTE: Tabla 17.

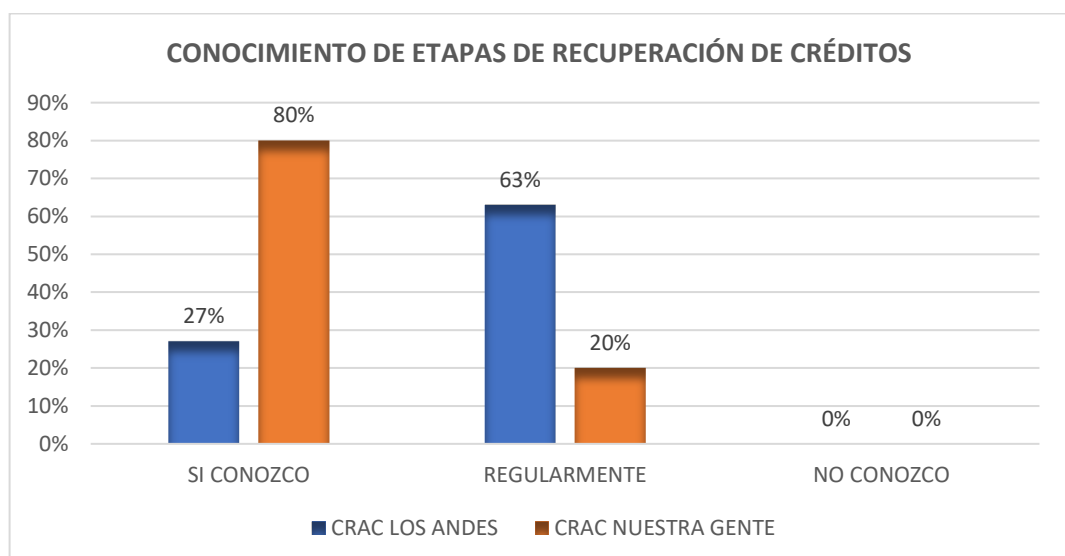
Según la Tabla 17 y Figura 16 se muestra que el 12% del personal de la CRAC Los Andes cumplen con las pautas establecidas en las políticas de recuperación de los créditos otorgados y el 40% de la CRAC Nuestra Gente

indicaron que siempre cumplen con las pautas establecidas; y, el 50% del personal de la CRAC Los Andes indicaron que algunas veces cumplen estas pautas debido a que no están bien establecidos y el 60% de la CRAC Nuestra Gente indicaron que casi siempre cumplen con las políticas de recuperación, con lo que se demuestra que existen deficiencias en las políticas establecidas por la CRAC Los Andes y los cuales no son cumplidas por el personal y que inciden directamente en el incremento de la morosidad.

**Tabla 18:** Conocimiento de las etapas del proceso recuperación de créditos de partes de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y créditos.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Si conozco	6	27%	8	80%
2	Regularmente	10	63%	2	20%
3	No conozco	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada.



**Figura 17:** Conocimiento de etapas de recuperación de créditos.

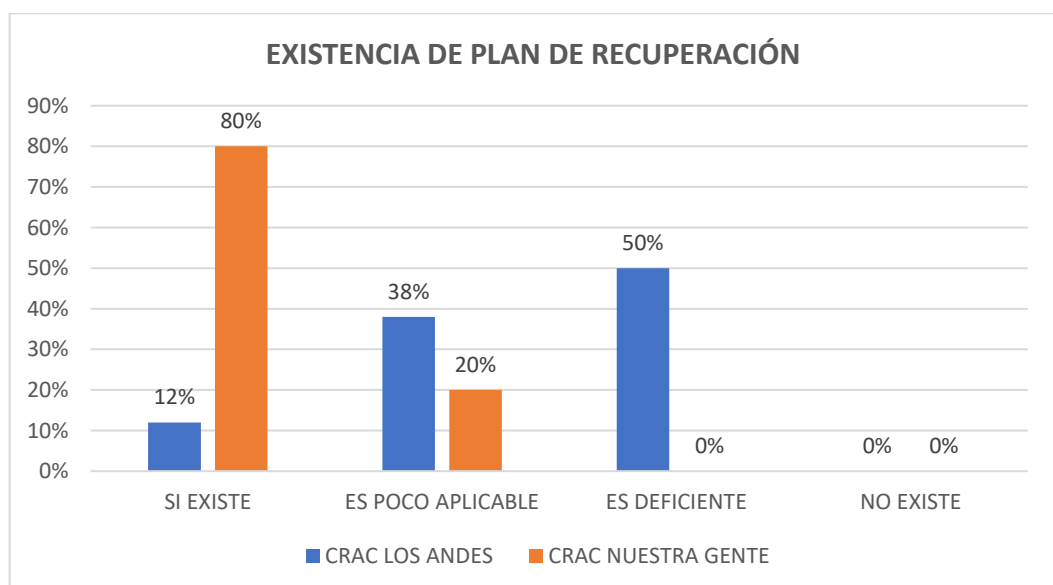
FUENTE: Tabla 18.

Según la Tabla 18 y Figura 17 se muestra que el 63% del personal de la CRAC Los Andes tiene conocimiento regular referente a las etapas del proceso de recuperación de créditos, y el 80% del personal de la CRAC Nuestra gente también conoce estas etapas, lo cual garantiza la recuperación de los créditos otorgados; el 27% de la CRAC Los Andes mencionaron que tienen conocimiento adecuado y el 20% de la CRAC Nuestra Gente conoce regularmente indicándonos que no es la función que realizan dentro de la entidad.

**Tabla 19: Existencia de un adecuado plan de recuperación de parte de los analistas y gestores de cobranza.**

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Si existe	2	12%	8	80%
2	Es poco aplicable	6	38%	2	20%
3	Es deficiente	8	50%	0	0%
4	No existe	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada.



**Figura 18: Existencia de un adecuado plan de recuperación.**

FUENTE: Tabla 19.

Según el Tabla 19 y Figura 18 se muestra que el 38% del personal de la CRAC Los Andes, indicaron que es poco aplicable el Plan que de recuperación de créditos, debido a la falta de conocimiento, y un 50% manifestó que es deficiente los planes de recuperación donde interactúen tanto analistas y gestores de cobranza; Sin embargo el personal de la CRAC Nuestra Gente el 80% indicó que si existe un adecuado Plan de recuperación, y solo un 20% del personal indicaron que es poco aplicable por ellos debido a que cumplen otras funciones en la entidad.

**Tabla 20:** Motivos de incumplimiento de ciertas políticas de parte de los trabajadores de las cajas rurales de ahorro y crédito.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES	%	CRAC N.GENTE	%
1	Desconocimiento de aplicación de Políticas de crédito	2	12%	0	0%
2	Los clientes no siempre cumplen con los requisitos	2	12%	1	10%
3	Algunas políticas no están bien establecidas	6	38%	0	0%
4	Las políticas de la institución no van acorde al mercado actual	4	25%	1	10%
5	Otros motivos	2	13%	8	80%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada.

Según la Tabla 20, observamos que con referencia al incumplimiento por parte del personal de ciertas políticas de crédito, el 12% de la CRAC Los Andes indicaron que existe incumplimiento de ciertas políticas debido a que los clientes no siempre cumplen con los requisitos para el otorgamiento de los créditos pero



que sin embargo ellos deben cumplir con las metas establecidas, y el 38% indicó que no lo cumplieron debido a que estas políticas no están bien establecidas y el 25% indicó que no van acorde al mercado; Sin embargo el 80% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicaron que esporádicamente no cumplieron debido a otros motivos ajenos a la labor que realizan y que algunas veces los clientes no cumplieron con los requisitos exigidos.

#### **4.1.4. Incidencia de la morosidad en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno en el periodo 2012**

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual; Sin embargo es importante resaltar la importancia de la cartera morosa que mantienen estas entidades micro financieras que directamente tienen una relación con sus resultados económicos.

Al respecto, según la firma calificadora de riesgo “**PacificCredit Rating**<sup>1</sup>”, la aplicación de una evaluación rigurosa crediticia a los clientes incidirá en el bajo crecimiento de la morosidad y aumento de las utilidades que se verán reflejados en el estado de resultados del ejercicio, pero que estas medidas generaran un menor ritmo de colocaciones lo que afecta los Ingresos de las entidades financieras.

#### **La morosidad en las instituciones de micro finanzas del Perú**

---

<sup>1</sup>*PacificCredit Rating*, es una agencia de calificación de riesgos de crédito de América Latina. Ha estado funcionando desde el año 1993 a través de sus filiales en Bolivia (1998), Costa Rica (2005), Ecuador (2000), El Salvador (2002), Guatemala (2010), Panamá (2001) y Perú (1993). También se está expandiendo actualmente a otros países de América Latina. Con el desarrollo de nuevos servicios secundarios, PCR ya no se limita a los mercados en los que se ha autorizado a funcionar, la agencia de calificación puede actuar sin restricciones a una escala global.

Para analizar la calidad de cartera de las IMF, se necesita un indicador adecuado para dicho fin. No existe, sin embargo, un consenso respecto de cuál sería dicho indicador. De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera: cartera normal, cartera de alto riesgo o con problemas potenciales y cartera pesada o crítica. Y, que a continuación les mostramos:

**Tabla 21:** Calificación de las carteras de créditos de las cajas rurales de ahorro y crédito, en el período 2012.

CATEGORÍA	CRAC LOS ANDES	CRAC NUESTRA GENTE
NORMAL	88.95%	91.50%
CPP* (*) Con Problemas Potenciales	5.64%	3.49%
CARTERA CRÍTICA (MOROSA)	5.41%	5.01%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

FUENTE: Información CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.

Según la Tabla 21 se muestra la Calificación de las carteras de préstamos de las entidades crediticias en estudio; del total de colocaciones de la cartera de créditos está clasificado en Categoría normal el 88.95% de la CRAC Los Andes y 91.50% de la CRAC Nuestra Gente; Mientras que el 5.64% estuvo clasificado como CPP (Con Problemas Potenciales) ello en la CRAC Los Andes y el 3.49% en la CRAC Nuestra Gente; Y Finalmente el 5.41% y 5.01% fueron calificados como cartera pesada o crítica en ambas instituciones crediticias respectivamente.

Para demostrar la incidencia en los resultados económicos, presentamos a continuación el “Estado de Resultados de las Cajas Rurales de Ahorro y crédito de la ciudad de Puno”.





**Tabla 22:** Estado de Ganancias y Pérdidas de Caja de Ahorro y Crédito Nuestra Gente.

<b>CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA GENTE S.A.A.</b>	
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS</b>	
(En Miles de Soles)	
	<b>2012</b>
<b>Ingresos Financieros:</b>	
Intereses por disponible	1,485.00
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	234.00
Ingresos por inversiones	885.00
Ganancias por inversiones en Subsidiarias	11,403.00
Intereses y Comisiones por créditos	183,262.00
Diferencia de cambio	634.00
Otros	5.00
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>197,908.00</b>
<b>(-) Gastos Financieros:</b>	
Intereses y Comisiones por Obligaciones con el Publico	32,596.00
Intereses por depósitos del Sistema Financiero	95.00
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	237.00
Intereses y Comisiones por adeudos y Obligaciones Financieras	7,835.00
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	1,884.00
Diferencia de cambio	0.00
Otros	0.00
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>42,647.00</b>
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>155,261.00</b>
(-) Provisiones	21,930.00
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>133,331.00</b>
Ingresos/ Gastos Netos por Servicios Financieros	7,708.00
<b>(-) Gastos Operativos:</b>	
Personal y Directorio	79,287.00
Generales	34,744.00
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>27,008.00</b>
Ingresos / Gastos no operacionales	2,708.00
(-) Otras provisiones y Depreciaciones	7,643.00
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>22,073.00</b>
(-) Impuesto a la Renta	4,169.00
Participación de los trabajadores	0.00
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>17,904.00</b>

**FUENTE: Estados Financieros CRAC Nuestra Gente.**

**Tabla 23:** Estado de Ganancias y Pérdidas de Caja de Ahorro y Crédito Los Andes.

<b>CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A.</b>	
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS</b>	
<b>(En Miles de Soles)</b>	
	<b>2012</b>
Ingresos Financieros:	
Intereses por disponibles	230.82
Intereses por inversiones negociables y a vencimiento	34.77
Intereses por fondos interbancarios	0.00
Intereses y comisiones por cartera de créditos	31,893.20
Reajuste por indexación	0.00
Diferencia de cambio de operaciones varias	39.81
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>32,198.60</b>
(-) Gastos Financieros	8,432.06
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>23,766.54</b>
(-) <b>Provisión para incobrabilidad de créditos del ejercicio</b>	3,779.97
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>19,986.57</b>
<b>Ingresos por servicios financieros</b>	72.91
(-) <b>Gastos por Servicios financieros</b>	1,163.53
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>18,895.95</b>
(-) <b>Gastos de administración</b>	11,675.60
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>7,220.35</b>
(-) <b>Provisión, depreciación y amortización</b>	477.46
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>6,742.89</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS:</b>	
<b>Ingresos extraordinarios</b>	170.77
(-) <b>Otros Gastos extraordinarios</b>	3.55
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PART. E IMP.</b>	<b>6,910.11</b>
<b>Participación a los Trabajadores</b>	0.00
(-) <b>Impuesto a la Renta</b>	2,369.91
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>4,540.20</b>



FUENTE: Estados Financieros CRAC Los Andes

### Índices de rentabilidad

Estos índices nos permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de las Cajas Rurales bajo estudio.

#### d.1) Rentabilidad sobre capitales propios (ROE)

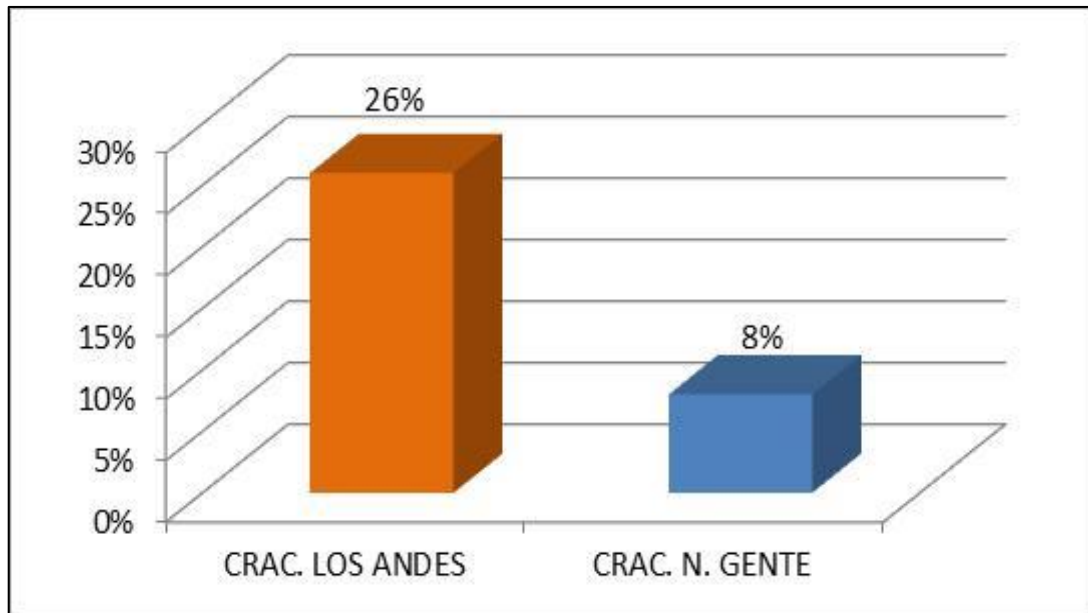
La rentabilidad en términos generales permite conocer el grado de “ganancia” que derive del empleo de las inversiones, tanto propias como ajenas, en la gestión financiera de la empresa. Este ratio nos permite medir el rendimiento de los recursos propios mediante la utilidad que han generado las inversiones de la empresa.

$$\text{ROE. } \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}} = \%$$

**Tabla 24:** Rentabilidad sobre capitales propios

CRAC Los Andes	CRAC Nuestra Gente
4'540,200.00	17'904,000.00
----- = 26%	----- = 8%
17'661,240.00	223'018,000.00

FUENTE: Estados Financieros CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 19: Rentabilidad sobre capitales propios.**

FUENTE: Tabla 24.

En la Tabla 24 y Figura 19, Según este indicador sobre el retorno del capital, se muestra que por cada Unidad Monetaria (Nuevo sol) invertida se generó un rendimiento del 26% en la CRAC Los Andes y el 8% en la CRAC Nuestra Gente, sobre los capitales propios. Es decir, este ratio nos muestra la capacidad de la Cajas Rurales para generar utilidad en estos periodos.

#### **d.2) Rentabilidad sobre la inversión (ROA)**

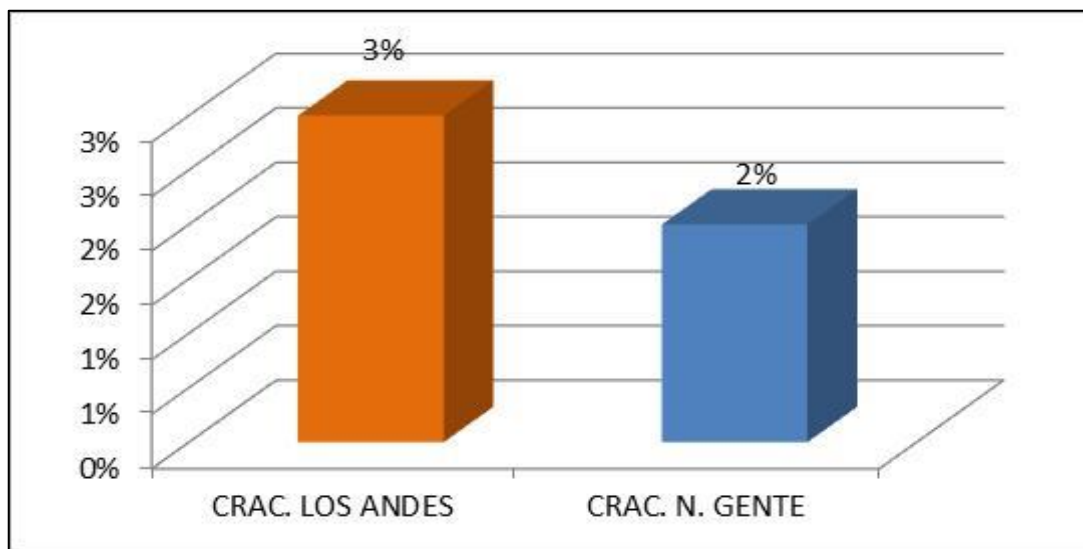
Mide el beneficio que obtenemos por cada unidad monetaria invertida en tecnología durante un periodo de tiempo. Suele utilizarse para analizar la viabilidad de un proyecto y medir su éxito. En épocas de crisis, se convierte en fundamental que cada céntimo invertido en tecnología regrese, de ser posible acompañado de más.

$$\text{ROA.} \quad \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo promedio}} \quad = \quad \%$$

**Tabla 25:** Rentabilidad sobre la inversion

CRAC Los Andes	CRAC Nuestra Gente
$\frac{4'540,200.00}{129'950,020.00} = 3\%$	$\frac{17'904,000.00}{1'018,921.00} = 2\%$

FUENTE: Estados Financieros CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente.



**Figura 20:** Rentabilidad sobre a inversión.

FUENTE: Tabla 25.

Según el Tabla 25 y Figura 20, se muestra que por cada Nuevo sol invertido en los activos, se produjo un rendimiento de 3% en la CRAC Los Andes y el 2% en la CRAC Nuestra Gente. Los que no son muy favorables para las entidades crediticias, esto significa que el manejo del activo no ha sido eficiente en beneficio de las entidades crediticias.

“Propuesta de la implementación de políticas para la recuperación eficiente y oportuna de los créditos y así disminuir los índices de morosidad de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de puno”

**Problema específico 3.-** Proponer la implementación de políticas para la



recuperación eficiente y oportuna de los créditos, y así disminuir los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno

Para determinar las alternativas eficaces que se adecuen de mejor forma a la metodología de la recuperación de créditos, nos hemos basado en los procedimientos utilizados por las Instituciones crediticias CRAC Los Andes y CRAC Nuestra Gente; y por lo cual proponemos los siguientes acápites:

### **Evaluación crediticia**

- Al realizar la evaluación crediticia a los clientes de las entidades, el Analista de créditos debe efectuar la verificación domiciliaria obligatoria a fin de recolectar los datos en el mismo lugar de su domicilio y también evaluar el entorno familiar, sus actividades, sus antecedentes de crédito, su parentesco familiar, sus garantías, etc.
- Para efectuar los préstamos de consumo se debe evaluar la capacidad de pago del cliente y realizar la verificación correspondiente con documentos originales; por lo que los Analistas de créditos deben realizar un seguimiento y control más riguroso de los créditos otorgados e informar en el comité de morosidad las medidas adoptadas de clientes con varios días de morosidad.
- Con relación a los seguimientos en el área urbana, el Analista de crédito permanentemente deberá visitar a los clientes, pero en caso de las áreas rurales y por la lejanía de los mismos, y el difícil acceso, por lo menos se deberán realizar seguimientos esporádicos teniendo como mínimo unas dos visitas quincenales o mensuales, todo ello dependiendo de las distancias.



### **Personal especializado**

- Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, deben contar permanentemente con personal de cobranzas y de recuperaciones de créditos especialistas en el área de finanzas para que puedan apoyar en el manejo de las cuentas de los negocios de los clientes y también que dominen las lenguas nativas o idiomas quechua y el aymara.
- El personal encargado deben realizar operativos de mora semanales a los clientes deudores que incumplan el pago de sus obligaciones y que estas puedan ser registradas en un Libro de recepción de cargos relacionados a las visitas realizadas.
- El analista de créditos deberá realizar visitas de control a los prestatarios a partir del primer día en que incurran en morosidad y mantener un programa de visita hasta lograr la normalización o en su defecto la recuperación total del préstamo otorgado.

### **Comités de morosidad**

- Es importante destacar este punto debido a que las entidades crediticias como las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito deberían contar permanentemente con un Comité de Morosidad y que permitan reunirse semanalmente y el cual deberá ser presidido por el administrador de la Caja Rural de Ahorro y Crédito, también deberá participar el Coordinador de Créditos y los Analistas designados y opcionalmente también se deberá contar con los gestores de créditos y auxiliares de cobranzas; y, a través de las reuniones de deberán realizar la revisión del seguimiento de las cobranzas de los créditos vencidos por cada analista de crédito y el cumplimiento de los compromisos de pago por



parte de los clientes y las acciones y medidas a considerarse para la recuperación de las deudas morosas.

### **Procedimientos de recuperación**

- Los responsables del otorgamiento del crédito estarán en la obligación de estar en contacto en forma permanente con los clientes que mantengan cartera vigente, con el único propósito de informarles sobre las fechas de vencimientos de sus créditos y recomendar mediante estas visitas que eviten caer en mora.
- Los analistas de créditos reportaran en forma diaria sobre las visitas de estos clientes e informaran al administrador sobre problemas que se presentan durante este proceso.

## **4.2. DISCUSIÓN**

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la evaluación de las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de puno en el periodo 2012.

Al analizar y evaluar las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de puno en el periodo 2012. Choquehuanca ( año) Análisis de las causas de Morosidad para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno 2010) de lo cual Concluye: Que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno, a través del estudio y análisis realizado, en donde se observa claramente que las





causas de morosidad se deben al incumplimiento de la directiva de créditos, por ende la deficiente realización de la evaluación crediticia; esto hace que el porcentaje de morosidad sea alto y las recuperaciones sean menores teniendo en cuenta que las mismas corresponden al trimestre y a periodos anteriores.

Debido al incumplimiento de la Directiva y a la lenta recuperación de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP- Puno se encuentra con un alto nivel de morosidad, el mismo que conlleva al riesgo crediticio, sin embargo se concluye que con la realización de un adecuado análisis de crédito e irrestricta observación de la directiva, los niveles de riesgos crediticios disminuyen.

Según la Tabla 5 y Figura 4, se muestra Las colocaciones según sectores económicos por parte de las entidades crediticias bajo estudio; Ambas Cajas Rurales financian operaciones de créditos destinadas a actividades empresariales y agropecuarias, destacando dentro de ellas los créditos al sector agropecuario con el 61% por parte de la CRAC Los Andes y 29% por parte de la CRAC Nuestra Gente; El ámbito Comercial (PYMES) también representan el 23% y 44% en ambas Cajas respectivamente; Y en menor medida están los créditos otorgados al Consumo directo y al transporte; Mostrándose que es nulo los créditos a grandes empresas en sus carteras. Se deduce que estos dos cajas rurales su objetivo es colocar créditos agropecuarios sin embargo no siempre colocan créditos de su rubro motivo por el cual sube la mora y afecta directamente a su resultado económico.

Al analizar la Implementación de Políticas de Crédito y sus Causas del Aumento de los Índices de Morosidad Crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro



y Crédito de la Ciudad de Puno. Según Gonzales (2005) Análisis de la cartera de créditos de FONCODES – Racimos Estratégicos de Desarrollo Rural (Reds Rurales -Puno), periodos 2002-2003. Concluye: Que la cartera de créditos de Reds Rurales presenta alto porcentaje de cartera vencida, resultando el incumplimiento en el vencimiento de los pagos durante los periodos de análisis. Existe incremento en las provisiones por el incremento de la cartera vencida, una disminución de la cartera vigente todos estos en función de la cartera activa .No existe un tratamiento contable de castigo en la cartera de créditos, así mismo por ser un programa de FONCODES y del estado no está regulado por al S.B.S.

Desde el punto de vista tradicional bancaria, el seguimiento mayormente se circunscribe el requerimiento de información contable y financiera, Sin embargo cuando se trata de Microempresa, de un productor agropecuario, el deber del gerente y de su equipo técnico es salvaguardar los intereses de la institución y de su propio prestigio. Ellos deben continuar insistente y firmemente en sus gestiones de cobro, aun cuando se halla iniciado un juicio, insistiendo en todo momento en las instancias correspondientes con su especial conocimiento del cliente moroso.

Según las entrevistas realizadas a Gerentes, Administradores y analista de crédito sobre la implementación de políticas de crédito, la respuesta se da en cada RED debe poseer una autonomía en las decisiones para el que necesitan saber el destino de Redes, se va a continuar o si se procede a la liquidación como todo proyecto de FONCODES.

De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto de la evolución del índice de morosidad así como de las encuestas aplicadas a los analistas de créditos y



administradores de REDs Rurales, se puede expresar que los niveles elevados de morosidad alcanzada por la cartera crediticia Rural y micro empresarial está estrechamente relacionado con las políticas de crédito, evaluación crediticias por parte de los analistas de créditos a los productores agropecuarios y microempresarios, los cuales ha otorgado ciertas flexibilidades , en su afán de aumentar las colocaciones desde el inicio del programa REDs en el que se tuvo un incremento notable.

Según la Tabla 8 y Figura 7 se tiene los siguientes resultados, el 44% del personal de la CRAC Los Andes respondieron que modificaría las tasas de interés que ofrece en el mercado, y también el 60% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicó que también modificaría las tasas de crédito, ello debido a que la competencia que existe sobre todo en las Cajas Municipales son bajas sobre todo en lo que se refiere a los créditos de consumo; También hay que destacar que el 25% del personal de la CRAC Los Andes indicó que modificaría algunos de los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos y también el 20% del personal de la CRAC Nuestra Gente indicó que modificaría algunos requisitos exigidos.

Se concluye que modificaría parte de las políticas de otorgamiento de créditos y de esa manera poder bajar la tasa de morosidad.

Al evaluar el Cumplimiento de las Políticas de Recuperación de Créditos y Cobranzas Implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno y su Incidencia en los Resultados Económicos. Según Flores (2000) Evaluación administrativa en la colocación y recuperación de créditos del Banco de Materiales de la unidad operativa Puno 1996-1997. Concluye lo



siguiente.

La cartera pesada del Banco de Materiales de la unidad operativa Puno del ejercicio 1996, que da una cartera de cobranza de 4,191 créditos el 68.86% son morosos es decir 2886 prestatarios y referencia a los montos de S/ 12'280,213.39 nuevos soles, el 10.21% se ha dejado de cobrar el mismo que representa S/ 1'254,183.27 nuevos soles.

En el sistema de colocaciones, se detecta que la problemática de los ingresos económicos de los prestatarios no ha sido evaluada correctamente al momento de la calificación del otorgamiento de crédito, ya sea de trabajadores dependientes e independientes, el mismo que incide en el sistema de recuperaciones por ser los pagos en forma directa.

En el sistema de recuperación no se cumple con los procedimientos señalados en su reglamento, cuya gestión vía avisos y cartas de cobranza no son tomados con seriedad por los prestatarios morosos, a su vez no llega a la cobranza judicial.

Por lo cual en la comparación de las dos entidades financieras:

Según la Tabla 17 y Figura 16 se muestra que el 12% del personal de la CRAC Los Andes cumplen con las pautas establecidas en las políticas de recuperación de los créditos otorgados y el 40% de la CRAC Nuestra Gente indicaron que siempre cumplen con las pautas establecidas; y, el 50% del personal de la CRAC Los Andes indicaron que algunas veces cumplen estas pautas debido a que no están bien establecidos y el 60% de la CRAC Nuestra Gente indicaron que casi siempre cumplen con las políticas de recuperación, con lo que se demuestra que existen deficiencias en las políticas establecidas por la CRAC Los



Andes y los cuales no son cumplidas por el personal y que inciden directamente en el incremento de la morosidad.

Se deduce que no siempre cumplen con las políticas establecidas motivo por el cual inciden directamente en la mora.

La incidencia de la Morosidad en los Resultados Económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Puno en el Periodo 2012. Según Avalos (2010) Análisis de los Índices de Morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los Resultados Económicos de la CMAC Tacna Ag. Puno, Periodos 2008 y 2009, Concluye:

El incremento de la mora de un 3% para el año 2008 y 4.07% para el año 2009, este incremento del 1.07% de mora, lo que genera provisiones que afectan directamente a los resultados económicos. Por ello el rendimiento de ingresos está representada por el 16% para el año 2009 y para el año 2008 es de 21%, esto es un resultado de que las utilidades han tenido solo una variación de S/. 47,215.05.

Esto nos demuestra que existió un porcentaje alto en provisiones incobrables tanto de los créditos morosos y créditos refinanciados con retraso mayor a 8 días a más; en cada uno de las líneas de crédito por falta de seguimiento de créditos vencidos lo que ocasiona la incidencia de mora en los resultados económicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna Agencia Puno.

Una de las causas de la incidencia de la evaluación económica y financiera del prestatario en la recuperación de los créditos de la CMAC Tacna Agencia Puno, lo que se debe resaltar es que al otorgar el préstamo no se toma en cuenta la capacidad de pago del cliente, el riesgo del mercado, la falta de su capacidad de pago y en lo que respecta a créditos PYMES hemos podido observar que los datos



no son reales por ello es que hay una evolución de créditos vencidos, esto por la mala evaluación económica financiera por parte del analista de créditos, el incremento de colocaciones se debe a que no se estuvo constatando domicilios, negocios reales, por ello se aprueba créditos que a corto plazo.

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual; Sin embargo es importante resaltar la importancia de la cartera morosa que mantienen estas entidades micro financieras que directamente tienen una relación con sus resultados económicos.

En conclusión los trabajadores inciden con la mora por falta cumplir al pie de la letra los reglamentos. Aparte de ello falta de conocimiento de la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera: cartera normal, cartera de alto riesgo o con problemas potenciales y cartera pesada o crítica y esto afecta a los resultados económicos de la empresa.

Para el cumplimiento de este proceso es necesario que se emitan días antes de vencer las cuotas de los clientes, preavisos de vencimiento recabando en forma personal la firma de recepción de estos.



## V. CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado nuestros resultados y alcanzado los objetivos y contrastados con nuestras hipótesis planteadas, las siguientes son las conclusiones establecidas:

**PRIMERA:** El análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso de otorgamiento de créditos es muy importante debido a que se deben evaluar dos aspectos fundamentales como son: la voluntad de pago y la capacidad de pago y que permitan asegurar la recuperación del crédito otorgado.

**SEGUNDA:** Según las Tablas presentadas del 01 al 12, se ha determinado que el 50% de la “CRAC Los Andes” indicaron que las políticas de créditos establecidas son deficientes y solamente el 19% del personal de la “CRAC Los Andes” consideran que dichas políticas de crédito son buenas; sin embargo el 70% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” destaca y califica como buenas las políticas establecidas por la entidad, y el 20% de las CRAC Nuestra Gente calificaron como muy buenas; lo que implica que las políticas adoptadas por la “CRAC Los Andes” son deficientes y que inciden directamente en el aumento de la morosidad.

**TERCERA:** Con respecto al proceso de otorgamientos de créditos, el 44% del personal de la “CRAC Los Andes” indican que modificarían las tasas de interés activas que ofrecen en el mercado, y también el 60% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” modificarían dichas tasas de interés, todo ello debido a que no son tan competitivos en el mercado, fundamentalmente relacionado a los créditos de consumo.

**CUARTA:** Según las Tablas presentadas del 13 al 23, se ha establecido que el 50% del personal de la “CRAC Los Andes” indicaron que algunas veces cumplen con las pautas



establecidas en las políticas de recuperación de créditos, debido a que no están bien establecidos y que son deficientes y el 60% de la “CRAC Nuestra Gente” indicaron que casi siempre cumplen con las políticas de recuperación debido a su eficiencia en la recuperación de créditos; así mismo, el 63% del personal de la “CRAC Los Andes” muestra conocimientos regulares referentes a las etapas del proceso de recuperación de créditos, y el 80% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” si conocen estas etapas.

De la misma forma el 38% del personal de la “CRAC Los Andes” indicaron que el Plan de recuperación de créditos son poco aplicables y un 50% manifestó que son deficientes estos planes; sin embargo el 80% del personal de la “CRAC Nuestra Gente” indicó que si existe un adecuado plan de recuperación de créditos en su entidad; todos estos resultados nos indican que una deficiente política de recuperación de créditos incide directamente en un bajo nivel de su cumplimiento y aumento de la morosidad y por ende en bajos niveles de rentabilidad.





## VI. RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación y luego de haber formulado las conclusiones respectivas, nos permitimos dar a conocer las recomendaciones siguientes:

**PRIMERA:** Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito deben implementar adecuadas políticas de créditos a fin de que faciliten la recuperación de los mismos, considerando también que las Pymes son un segmento de mercado muy vulnerable a los cambios de mercado y el cual exige un tratamiento especial y técnico y en la cual se deberá poner mayor énfasis en la evaluación de sus créditos; y también implementar y promover adecuadas políticas de créditos de acuerdo a la realidad de las Micro y Pequeñas empresas y que son el soporte fundamental para el otorgamiento de créditos en nuestra ciudad de Puno.

**SEGUNDA:** Realizar capacitaciones permanentes al personal encargado de otorgar créditos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, referentes a las políticas de créditos adoptadas a fin de que puedan aplicarse adecuadamente en cada una de sus operaciones con clientes; así mismo se recomienda implementar talleres sobre evaluación de créditos, lo que permitirá que el personal esté altamente capacitado y calificado para las labores que desempeñan.

**TERCERA:** Si bien es cierto que cada institución financiera maneja diferentes políticas de créditos, se recomienda hacer uso de las propuestas de políticas de créditos eficaces en los procesos de recuperación oportuna de créditos y que permitan la disminución de los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, debido a que muchas veces estas políticas establecidas han mostrado resultados eficaces y satisfactorios y que inciden directamente en el incremento de la morosidad y bajos niveles de rentabilidad.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: Estudios y Ediciones R.A.
- Avalos, K. (2010). *Análisis de los Índices de Morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los Resultados Económicos de la CMAC Tacna Ag. Puno, Periodos 2008 y 2009*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Amez, M. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. España: Ediciones Culturales Madrid.
- Andrade, S. (2002). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: (2<sup>da</sup> edición). Editorial Andrade.
- Apaza, M. (2007). *Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima: Pacífico Editores.
- BCRP. (2011). *Glosario de Términos Económicos del Banco Central de Reserva del Perú*.
- Bernard, C. (1985). *Diccionario Económico y Financiero*. (4<sup>ta</sup> Edición) Octubre.
- Borges, A. (2010). *Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de créditos en la Financiera EDYFICAR Agencia Puno periodos 2009 – 2010*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Cáceda, F. (2001). *Procedimientos Metodológicos y Analíticos para desarrollar Investigación Científica*. Puno: Editorial Universitaria UNA – Puno.
- Choquehuanca, R. (2011). *Análisis de las causas de Morosidad para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno 2010*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.



- Dávila, Y. (2001). *Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la cartera de créditos en PECSA 1998 – 1999*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Del águila, J. (1986). *Técnicas de Investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Escobedo, J. (2006). *Metodología de la investigación*. Puno: (1<sup>ra</sup> Edición). Universidad Nacional del Altiplano.
- Flores, J. (2008). *Estados Financieros*. Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas.
- García, C. (1994). *Estadística y Probabilidad*. Lima: Universidad de Ingeniería.
- Gonzales, M. (2005). *Análisis de la cartera de créditos de FONCODES – Racimos Estratégicos de Desarrollo Rural (Reds Rurales -Puno), periodos 2002-2003*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Gonzales, P. y García, C. (2012). La Morosidad un Problema Colateral de la Crisis Económica; VIII CIAEC 025.
- Rodríguez, L. y Gallego, I. (2009). *Contabilidad para no economistas*; Universidad de Salamanca – España.
- Tamayo, M. (1998). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Torres, J. (2004). *Evaluación de los índices de morosidad de la caja municipal de Arequipa - Agencia Puno, durante los periodos 2002-2003* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Torres, C. (1997). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial san Marcos (5<sup>ta</sup> edición.)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Análisis de los índices de morosidad e incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno, periodo 2012

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><b>GENERAL</b> ¿De qué manera las política de colocación de créditos, recuperación y cobranzas inciden en los resultados económicos en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, de la ciudad de Puno en el periodo 2012?</p> <p><b>ESPECÍFICO 01</b> ¿La deficiente implementación de las políticas de crédito son las causas que determinan el aumento de los índices de morosidad crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno?</p> <p><b>ESPECÍFICO 02</b> ¿Las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, tienen incidencia en los resultados económicos?</p> <p><b>ESPECÍFICO 03</b> ¿Qué políticas se podrían implementar para la recuperación eficiente y oportuna de los créditos, y así disminuir los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.</p>	<p><b>GENERAL</b> Analizar y evaluar las políticas de colocación de créditos y recuperación de cobranzas, y su incidencia en los resultados económicos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno en el periodo 2012.</p> <p><b>ESPECÍFICO 01</b> Analizar la implementación de las políticas de crédito y sus causas del aumento de los índices de morosidad crediticia de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno</p> <p><b>ESPECÍFICO 02</b> Evaluar el cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, y su incidencia en los resultados económicos.</p> <p><b>ESPECÍFICO 03</b> Proponer la implementación políticas para la recuperación eficiente y oportuna de los créditos, y así disminuir los índices de morosidad de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno</p>	<p><b>GENERAL</b> Las políticas de colocación de créditos y recuperación y cobranzas implementadas en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno tienen incidencia negativa, en los resultados económicos</p> <p><b>ESPECÍFICO 01</b> Las causas que determinan el aumento de los índices de morosidad crediticia son la deficiente implementación de Políticas de créditos de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno.</p> <p><b>ESPECÍFICO 02</b> Las políticas de recuperación de créditos y cobranzas implementadas por las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puno, tienen incidencia en los resultados económicos.</p>	<p><b>De la Hipótesis General.</b> <b>V.I.</b> Políticas de colocación de créditos Políticas de recuperación de créditos y cobranza</p> <p><b>VD.</b> Morosidad Resultados económicos</p> <p><b>VI:</b> Políticas de colocación de Crédito</p> <p><b>VD:</b> - Morosidad</p> <p><b>V.I.</b> Políticas de recuperación créditos y cobranza</p> <p><b>V.I.</b> Resultados económicos</p>	<p><b>Indicadores:</b> Manual de colocación de créditos. Manual de recuperación de créditos y cobranzas</p> <p>Índices de morosidad Resultados económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de colocación de créditos</li> <li>- Colocaciones</li> <li>- Recuperaciones</li> <li>- Manual de recuperación de créditos y recuperaciones</li> <li>- Índices de cobranza por tipos de crédito</li> <li>- Ratios financieros</li> </ul>



**ANEXO 2: Balance general de Nuestra Gente S.A.A.**

<b>CAJA NUESTRA GENTE S.A.A.</b>			
<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>(En miles de Soles)</b>			
<b>ACTIVOS</b>	<b>2012</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2012</b>
Caja	33,329.00	<b>PASIVOS</b>	
Bancos Y corresponsales	107,840.00	Depositos de ahorro:	
Otros	1,278.00	Obligaciones con el público	117,132.00
<b>TOTAL CAJA Y BANCOS</b>	<b>142,447.00</b>	Sistema Financiero y Org. Internacionales	188.00
Inversiones Financieras Temporales Netas	123,589.00	<b>DEPOSITOS A LA VISTA Y AHORRO</b>	<b>117,320.00</b>
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>266,036.00</b>	Cuentas a plazo del publico	391,432.00
COLOCACIONES VIGENTES:		Depositos a plazo del Sist. Financiero y Org. Int.	6,826.00
Descuentos	414.00	<b>DEPOSITOS A PLAZO</b>	<b>398,258.00</b>
Prestamos	649,989.00	CTS	52,295.00
Hipotecarios para vivienda	11,723.00	Depositos restringidos	35,216.00
<b>TOTAL COLOCACIONES VIGENTES</b>	<b>662,126.00</b>	Otras obligaciones	1,143.00
Refinanciados y reestructurados	11,653.00	<b>TOTAL DE DEPOSITOS Y OBLIGACIONES</b>	<b>604,232.00</b>
Cartera atrasada (vencidos y Judiciales)	22,152.00	Fondos Interbancarios	2,000.00
<b>COLOCACIONES BRUTAS</b>	<b>695,931.00</b>	Adeudos y Obligaciones Financieras	143,239.00
Menos:		Provisiones para creditos contingentes	5.00
Provisiones de cartera	-28,690.00	Cuentas por pagar	16,884.00
Intereses y Comisiones No devengados	-1,535.00	Intereses y otros gastos por pagar	18,507.00
<b>COLOCACIONES NETAS</b>	<b>665,706.00</b>	Otros pasivos	11,036.00
Otros rendimientos devengados y ctas por cobrar	33,161.00	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>795,903.00</b>
Bienes adjudicados, fuera de uso y leasing en proceso	39.00	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Activos fijos netos	25,966.00	Capital social	131,502.00
Otros activos	28,013.00	Capital adicional	62,806.00
		Reservas	10,806.00
		Resultado Neto del Ejercicio	17,904.00
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>223,018.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,018,921.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,018,921.00</b>

FUENTE: Estados Financieros CRAC Nuestra Gente.



### ANEXO 3: Balance General de Caja los Andes S.A.

<b>CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A.</b>			
<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>(En miles de Soles)</b>			
<b>ACTIVOS</b>	<b>2012</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2012</b>
Disponible	18,680.74	Obligaciones con el publico	79,476.61
Inversiones Negociables y a vencimiento	437.58	Adeudos y Obligaciones financieras	29,917.81
Cartera de creditos	105,379.42	Cuentas por pagar diversas	1,983.31
Cuentas por cobrar	567.70	Provisiones	229.70
Bienes realizables recibidos en pago, adj. Y fuera de uso	1,155.86	Otros pasivos	681.35
Inmuebles, mobiliario y equipo neto	2,370.71	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>112,288.78</b>
Intangibles neto	87.76		
Otros activos	1,270.25	<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital social	8,364.28
		Capital adicional	3,703.55
		Reservas	1,053.22
		Resultados acumulados	0.00
		Resultado neto del Ejercicio	4,540.19
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>17,661.24</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>129,950.02</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>129,950.02</b>

FUENTE: Estados Financieros CRAC Los Andes



#### ANEXO 4. Encuesta

### 1.- ¿Cómo considera las políticas de crédito de la caja rural de ahorro y crédito del crac los andes?

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Muy Buena	
2	Buena	
3	Regular	
4	Deficientes	

### 2.- ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos en la caja rural de ahorro y crédito?

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Muy Buena	
2	Buena	
3	Regular	
4	Deficientes	



**3.- ¿Qué criterios del proceso de otorgamiento de créditos Ud. mejoraría?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Requisitos	
2	Tasas	
3	Plazos	
4	Garantías	

**4.- ¿Conoce Ud. Los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Sí, Todos	
2	Sólo algunos	
3	Ninguno	

**5.- ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Siempre	
2	Sólo a veces	
3	Nunca	





**6.- ¿Cuál es su nivel sobre valuación de activos?.**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Muy bueno	
2	Bueno	
3	Regular	
4	Deficiente	

**7.- ¿Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?.**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Siempre	
2	Sólo a veces	
3	Nunca	

**8.- ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Secundaria	
2	Técnica	
3	Superior	



**9.- ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Sin experiencia o poca experiencia (0 a 1 año)	
2	Experiencia de 1 a 3 años)	
3	Experiencia de más de 3 años	

**10.- ¿Cuál es su nivel de identificación con el trabajo en las Cajas Rurales?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Muy bueno	
2	Bueno	
3	Poco identificado	
4	No está identificado	

**11.- ¿Participa Ud. en eventos de capacitación sobre temas relacionados a créditos y cobranzas?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Siempre	
2	Sólo a veces	
3	Nunca	



**12.- ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en las políticas de recuperación de créditos?**

Marque con una (x) la respuesta que usted considera con a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Siempre	
2	Casi siempre	
3	Algunas veces	
4	Nunca	

**13.- ¿Conoce usted cada una de las etapas en el proceso de del crédito?**

Marque con una (x). La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Si conozco	
2	Regularmente	
3	No conozco	

**14.- ¿Existe un adecuado plan de recuperación en el que interactúen tanto analistas y gestores de cobranza?**

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Si existe	
2	Es poco aplicable	
3	Es deficiente	
4	No existe	



**15.- Cuando incumple ciertas políticas de crédito ¿por qué motivos lo hace?**

Marque con una (x) La respuesta que usted considera con referente a su entidad financiera.

N°	ALTERNATIVAS	CRAC LOS ANDES
1	Desconocimiento de aplicación de Políticas de crédito	
2	Los clientes no siempre cumplen con los requisitos	
3	Algunas políticas no están bien establecidas	
4	Las políticas de la institución no van acorde al mercado actual	
5	Otros motivos.	