



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**ANÁLISIS DE LA TECNOLOGIA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE PUNO
PERIODO 2014-2015**

PRESENTADA POR:

ROXANA MARIBEL MAMANI LLANOS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PUNO, PERÚ

2017



DEDICATORIA

A los Docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y a mi Familia por el valioso aporte que me dan al apoyarme, ser consecuente en el logro de mis objetivos y que me permita superarme constantemente.



AGRADECIMIENTOS

A quienes participaron en la fase del proceso de investigación, Docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por darme la oportunidad de pertenecer y ser parte de dicha Institución y por seguir adelante y obtener un nivel más alto en mi carrera.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICES DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	2
1.1.1. Morosidad	2
1.1.2. Índice de morosidad	3
1.1.3. Control y medición de la morosidad	5
1.1.4. Riesgo crediticio	6
1.1.5. Análisis y validación de la información	10
1.1.6. Análisis cualitativo en microfinanzas	11
1.1.7. Rol del analista de créditos	12
1.1.8. El microcrédito	13
1.1.9. Otros enfoques	14



1.1.10. Intermediarios financieros	16
1.1.11. Sistema financiero	18
1.2. Antecedentes	19
1.2.1. Antecedentes internacionales	19
1.2.2. Antecedentes nacionales	19
1.2.3. Antecedentes locales	21

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	24
2.2. Enunciados del problema	25
2.2.1. Problema general	25
2.2.2. Problemas específicos	26
2.3. Justificación	26
2.4. Objetivos	27
2.4.1. Objetivo general	27
2.4.2. Objetivos específicos	27
2.5. Hipótesis	27
2.5.1. Hipótesis general	27
2.5.2. Hipótesis específicas	27

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	28
3.2. Población	29



3.3.	Muestra	29
3.4.	Métodos de investigación	30
3.5.	Descripción detallada de los métodos por objetivos específicos	30
3.5.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5.1.	Plan de tratamiento de datos	31
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1.	Resultados procedimientos aplicados por el área de recuperación	35
4.2.	Determinación de los préstamos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno	37
4.3.	Contrastación de hipótesis	50
4.3.1.	Hipótesis general	51
4.3.2.	Hipótesis específica N° 01	55
4.3.3.	Hipótesis específica N° 02	56
4.4.	Discusión	56
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES		60
BIBLIOGRAFÍA		61
ANEXOS		66

Puno, 04 de enero del 2017

ÁREA: Finanzas públicas y privadas

TEMA: Análisis de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de las cajas municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015.

LÍNEA: Auditoría, costos y finanzas.



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Operacionalización de variables	32
2. Número de procedimientos aplicados por los recuperadores de créditos	36
3. Cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno año 2015	37
4. Número de prestatarios que cancelaron y los que están en estado de morosidad por tipo de crédito 2015	38
5. Situación de los créditos morosos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno (2015)	39
6. Clasificación de los créditos en mora de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015	40
7. Porcentaje promedio de recuperación de los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno por año y tipo de crédito	41
8. Calificación de los créditos en mora de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015	42
9. Cartera morosa de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015. en nuevos soles	43
10. Porcentaje de morosidad 2015	44
11. ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la caja municipal de ahorro y Crédito Cusco s.a. Agencia Puno?	45
12. ¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?	46
13. ¿Recibe usted visitas de los asesores y recuperadores de crédito?	47
14. ¿Cumplió usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?	48
15. ¿Una vez vencida sus cuotas usted se acerca a la institución para ver su situación en el cual se encuentra el crédito?	49



16. ¿El crédito que usted obtiene lo destina para otras actividades o al negocio que usted se dedica? 50



ÍNDICES DE FIGURAS

	Pág.
1. Procedimiento de recuperación aplicados por los asesores de negocios y recuperadores	71



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. “Análisis de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de las cajas municipales de la ciudad de puno periodo 2014-2015”	67
2. Cuestionario dirigido a los gestores de caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia Puno.	70
3. Encuesta dirigida a los beneficiarios de caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. Agencia Puno	70
4. Procedimiento de recuperación aplicados por los asesores de negocios y recuperadores	71
5. Créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno 2015	73
6. Número de créditos en estado de morosidad.	74
7. Cartera morosa de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno	74
8. Monto del crédito y porcentaje de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia año 2015.	75



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de la determinación de influencia de las tecnologías crediticias que manejan las cajas municipales y su incidencia en la morosidad que tienen las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno. Método de investigación deductivo, descriptivo, técnicas de análisis documental y entrevista dirigido hacia los clientes. Tipo de diseño no experimental. Resultados: se identificó los factores que determinan la tecnología crediticia, estableciendo las condiciones que permiten obtener mora, luego proponer lineamientos que permiten mejorar la tecnología crediticia de las Cajas Municipales de Puno. Conclusiones, se determinó que existe relación directa con la Morosidad de las Cajas Municipales de Puno, para ello los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar, resultando insuficientes puesto que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante los años 2015, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%. Existen clientes morosos y el número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados durante el año 2014, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

Palabras clave: Desempeño, microcrédito, morosidad, servicio al cliente, tecnología crediticia.



ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the influence of the credit technologies that the municipal savings banks manage and their incidence on the delinquency that the Municipal Savings Banks of the City of Puno have. Deductive, descriptive research method, documentary analysis techniques and interview directed towards clients. Non-experimental type of design. Results: the factors that determine the credit technology were identified, establishing the conditions that allow obtaining default, then proposing guidelines that allow improving the credit technology of the Municipal Savings Banks of Puno. Conclusions, it was determined that there is a direct relationship with the Delinquency of the Municipal Savings Banks of Puno, for this the procedures applied by the credit managers responsible for the recovery of the credits directly affect the profits of the municipal savings and credit fund. Cusco S.A. Puno agency, since they were applied on average in 50.79% of the total of minimum procedures that should have been applied, being insufficient since it was possible to recover 55.29% of the total credits granted during the years 2015, which caused a delinquency of 44.71%. There are delinquent clients and the number of delinquent loans is 102, which is equivalent to 35.54% of the total number of borrowers who were favored with the loans granted during the year 2014, of which the largest number of delinquents is concentrated in the type of commercial credit represented by 75.00% and with 19.51% the type of consumer credit of the total number of borrowers.

Keywords: Credit technology, customer service, delinquency, microcredit, performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, pretende analizar, determinar y demostrar el Análisis de la Tecnología Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno, trabajo que se realizó con la finalidad de analizar la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO durante el periodo 2014 - 2015, los mismos que no han tenido resultados satisfactorios ya que existen altas tasas de morosidad que afecta de forma directa en las utilidades de la Institución. Por otro lado, el presente de trabajo de investigación permitirá la implementación de procedimientos de recuperación eficientes que hará incrementar el nivel de recuperación generando mayores ingresos y por ende favorece el logro de los objetivos de dicha Institución.

El presente trabajo está estructurado en cinco capítulos que continuación se presenta:

En el capítulo I, se ha elaborado la problemática de la investigación, el planteamiento del problema, la justificación y las preguntas del problema. En este capítulo se estudia también lo relacionado con los objetivos e hipótesis.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico en donde se describe los antecedentes y se determina el marco referencial ya que es importante saber los conceptos y puntos de vista de diversos autores y otras investigaciones que corroboran nuestros resultados y conclusiones.

En el capítulo III, metodología de la investigación, se detalla el tipo, método, diseño y modelo de la investigación, ordenada por los objetivos específicos, describiendo también el uso de materiales e instrumentos, variables e indicadores y análisis correspondientes. También en este capítulo será considerado el ámbito de estudio, muestra y población.

En el capítulo IV, resultados y discusión, de desarrolla los resultados de la investigación realizada, discutiendo el producto de la verificación de la hipótesis correspondiente.

Para finalizar el presente trabajo se argumenta, según los resultados, las conclusiones y recomendaciones, concluyendo esta investigación con la bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Morosidad

A pesar que el tema de la morosidad aparece tratado dentro de una problemática más general sobre fragilidad financiera o manejo del riesgo crediticio, algunos trabajos realizados han intentado explorar, principalmente a través de un enfoque cuantitativo, los determinantes de la morosidad crediticia. No obstante, en la mayor parte de estos trabajos, se aborda el tema de manera parcial considerando tan sólo factores microeconómicos o macroeconómicos sin considerarlos de manera conjunta en una perspectiva global. Para el caso peruano se debe mencionar los estudios de Muñoz y Guillén.

Muñoz (1998) explica la evolución de la calidad de la cartera crediticia bancaria a partir del comportamiento del ciclo de la actividad económica, el crecimiento de los créditos en el sistema y las tasas de interés activas. Usándose un modelo de datos de panel se encuentra evidencia de un comportamiento contra cíclico de la morosidad bancaria, así como del efecto negativo que tiene el crecimiento del crédito y de las tasas de interés activas sobre la calidad del portafolio de créditos de los bancos. El estudio de Guillén, es posterior al de (Muñoz, 1998) y en él se incorporan otras variables, además de la tasa de interés, para captar los aspectos microeconómicos relacionados con el comportamiento de la morosidad crediticia, así como del mercado bancario (tamaño de las instituciones, competencia, etc.). Los resultados de este trabajo muestran que el tamaño de la institución bancaria es un factor importante para

explicar la relación entre la morosidad de las carteras crediticias y los factores internos y externos que la afectan.

Para Guillén (2001), “La morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados”. En base a la morosidad se puede determinar la calidad de cartera que tienen las instituciones financieras.

“Morosidad es el monto atrasado de pago de préstamos e indica el valor relativo del volumen de la cartera que tiene problemas, el indicador es importante excepto cuando haya un crecimiento significativo en la cartera, en caso de otro crecimiento y préstamos recién otorgados, el indicador puede desestimar los problemas potenciales de pago.

Monto de cuotas morosas de la cartera total

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Monto de cuotas morosas de la cartera total}}{\text{Cartera Total}}$$

Lo recomendable es un nivel de morosidad menos del 5% hasta el 7% de la cartera vigente, aunque muchas organizaciones pueden operar programas con un 10% sin tener mayores dificultades, en el sector rural lo difícil es como tratar los casos de morosidad por desastres naturales, si fuera justificado aprobar un financiamiento, se deberá efectuar antes de que el prestamos sea moroso.

1.1.2. Índice de morosidad

Para el autor Royo (2013), la morosidad es: La situación a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma. Así, un “moroso” es aquel que, aun no teniendo un incumplimiento definitivo, se retrasa en el pago de sus deudas. El índice de morosidad “mide el porcentaje de la cartera

improductiva frente al total de la cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio”

1.1.2.1. La importancia de controlar la morosidad

“La cartera de préstamos del programa financiero en una micro-empresa Constituye su principal activo, la cartera de préstamos permite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: crédito a micros empresarios, la cartera de préstamos también es crucial para la supervivencia de una institución crediticia, pues genera los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de los intereses, está ya tratado la protección de la cartera y por encargo de cómo proteger la capacidad de la institución para proporcionar servicios crediticios a los usuarios.

Una cartera de préstamos es diferente a otros activos de un programa, pues si bien pertenecen a la institución crediticia, se utiliza por otras personas que están fuera de la institución los prestatarios, la institución que otorga el préstamo no siempre puede estar seguro de que va a recuperar el dinero prestado, razón por la cual la cartera encierra un riesgo, el monto y la calidad (monto del riesgo) de la cartera cambian también continuamente a medida que se desembolsa los préstamos, se realizan los pagos y van venciendo los plazos de los préstamos y de los pagos.

Proteger una cartera puede resultar una tarea difícil. Esta guía tiene el propósito de ayudar a los administrativos de programas crediticios a enfrentar tres aspectos cruciales en el manejo de la cartera: Medir y vigilar el grado de riesgo de la cartera, donde con solamente con un cabal entendimiento de la calidad de la cartera los administradores podrían diseñar y llevar a cabo estrategias efectivas para protegerlas. Comprender de qué manera la calidad de la cartera afecta los ingresos y la situación financiera de la institución, por el que las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencia deben administrarlas de manera que aumenten al máximo sus ingresos. Tener información veraz y eficiente del movimiento de la cartera. - Esto nos permitirá tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta, con esta información al día se podrá tomar dediciones adecuadas en su momento oportuno.

1.1.3. Control y medición de la morosidad

1.1.3.1. Control de la morosidad

“La falta de control de la morosidad resulta ser el mayor problema de los programas de crédito rural, es el cáncer que debilita a una organización y que es difícil o hasta imposible curar cuando ha llegado a un estado avanzado, la morosidad es un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas:

Crea un ambiente de falta de responsabilidad-sincera entre los clientes para cumplir con sus pagos.

Disminuye la rotación de los fondos de crédito de la organización acusándole una escasez de fondo para desembolsar nuevos préstamos.

Aumenta los costos operativos de la organización financiera para efectuar el seguimiento de los préstamos en mora. De estas formas afectan a la institución, la más difícil de curar es la primera, es imprescindible que los clientes tengan una conciencia de compromiso de pago.

En resumen, el control de la morosidad depende de los pasos claros, firmes y oportunos no hay otra medida.

1.1.3.2. Control legal

El control legal no es un factor importante en el pago para un programa de crédito rural a nivel de pequeños productores artesanos, es un factor que en la práctica llega a ser más una presión psicológica puede ser importante, la poca fuerza legal se debe:

A los pocos préstamos que presentan garantías reales de hipoteca o prenda.

El alto costo y demora en el proceso legal con relación al préstamo a recuperar.

Aunque el control legal no es más fructífero para el buen pago, es todavía necesario dar la atención debida a la elaboración de los contratos de préstamo y al registro de garantías y personas o grupos que los avalan. Se recomienda que todo programa de crédito tenga acceso a un abogado calificado para la asesoría legal y jurídica necesaria.

Para el análisis de morosidad, se considera:

Nivel de deudas de los créditos. Para evaluar la capacidad de diversificación de un banco con respecto a sus clientes y el efecto que el nivel de deuda que tiene cada uno de los prestamistas sobre la morosidad se construyó el cociente de colocaciones totales sobre el número de deudores que tiene cada banco, el coeficiente estimado de esta variable resultó no significativo (Aguilar et al., 2004).

Número de clientes. Dado que desde el 2001 la SBS publica el monto total colocado y el número de clientes por tipo de crédito (comercial, consumo, hipotecario y pymes) es posible a partir de esta fecha realizar estimaciones para evaluar si el monto que adeudan los clientes de un tipo de crédito está relacionado con la morosidad de ese tipo de crédito.

Comportamiento de la morosidad.

1.1.3.3. Clases de morosos según voluntad y capacidad de pago

“Quieren pagar pueden pagar. - son aquellos que muestran capacidad de pago y voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“no quieren pagar y pueden pagar. - son aquellos que no tiene capacidad de pago, pero si tiene voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“no quieren pagar y no pueden pagar. -Son aquellos que no demuestran voluntad ni capacidad de pago, poniendo de manifiesto que el crédito fue mal otorgado. (Ibáñez, 1999).

1.1.4. Riesgo crediticio

“Es el principal riesgo que enfrentan las instituciones de micro finanzas por cuanto la cartera de créditos representa el mayor activo, su incidencia en los resultados de la empresa es gravitante ya que el deterioro en la calidad de la cartera implica una mayor provisión de la cartera y ello finalmente se refleja en el estado de resultados de la institución de micro finanzas, a través de un mayor gasto.

El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que el deudor no cumpla con pagar su prestamos en las condiciones pactadas, originado la posibilidad de incurrir pérdidas financieras, se genera principalmente como consecuencia de una débil

evaluación y por falta de un seguimiento permanente, así como de otros factores tales como eventos adversos no previstos que afectan la capacidad y voluntad de pago (Mibanco, 2008).

1.1.4.1. Posibilidades consecuencias del riesgo

Para las entidades financieras, vienen a ser pérdidas económicas, mayor exigencia de capital, mayor costo de fondos, daño de la reputación, pérdidas de depósitos, liquidación de la entidad.

Para el sistema financiero:

- Cierre de las entidades
- Corridas bancarias
- Crisis generalizadas en el sistema financiero
- Inestabilidad económica y subsiguientemente política
- Incremento d riesgo en el Perú.

1.1.4.2. Tecnología crediticia

Una “tecnología de crédito eficiente” en los sectores de bajos ingresos, estará en función a dos condiciones: primero, que la tasa de recuperación le permita al prestamista no poner en peligro la sostenibilidad de su actividad, logrando este objetivo a un costo operativo que le permita obtener rentabilidad. Segundo, que los costos de transacción, que la tecnología determina para los prestatarios, sean los suficientemente bajos como para atraer una clientela numerosa, el nivel de las tasas de interés, las oportunidades de negocios de la PYMES, importancia del marco regulatorio, características y concentración de la clientela.

Si para definir una tecnología crediticia eficiente se hace necesario obtener mejoras en los determinantes de la misma (elevadas tasas de recuperación, bajos costos de operación y de transacción, etc), también resulta importante reconocer que los resultados no son “independientes” entre sí. Cuando la tecnología está dada y es aplicada eficientemente, resultados en la mejora de una de estas variables implicarán necesariamente deterioros en otra. Como menciona Gonzáles

(1998). Cuando una tecnología crediticia es eficiente solo la “innovación” permitirá mejorar resultados en una variable sin que eso determine deterioros en otra.

1.1.4.3. Tecnología crediticia microfinanciera

- La promoción de los microcréditos.
- Visita In Situ, levantamiento de información Cualitativa-Cuantitativa
- Evaluación del crédito, Voluntad de pago, capacidad de pago.
- Aprobación, el informe de créditos, el comité de créditos.
- El seguimiento y la recuperación de la cartera de créditos.
- Gestión de los riesgos más frecuentes.

1.1.4.4. La promoción de créditos

- Es la parte inicial del proceso de la tecnología crediticia y consiste en captar posibles clientes, a través de la información de los servicios y beneficios que podrían tener acceso.
- Por las características del mercado meta, es importante que el analista o el promotor de créditos realice una promoción en términos sencillos y claros.

1.1.4.5. Método AIDA

- A: Atención: Presentación.
- I: Interés: Detección de las necesidades.
- D: Deseo: Argumentación
- A: Acción: Cierre de venta.

1.1.4.6. La visita IN SITU

La visita al negocio y domicilio es un factor clave porque determina la viabilidad de la solicitud crediticia. Tener capacidad analítica basada principalmente en la “observación integral” del negocio y de su entorno. La visita “in situ” incluye:

- La verificación del negocio, domicilio (de titular y garantes) y de las garantías presentadas para el préstamo.
- Determinar las referencias personales del solicitante, a través de preguntas o entrevistas principalmente con los vecinos.

1.1.4.7. Análisis factores cualitativos

- Esta evaluación debe ser más rigurosa y exhaustiva.
- Carácter subjetivo que complementa los datos cuantitativos para determinar la calidad del cliente y determinar la voluntad de pago del solicitante de crédito.
- Hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud.
- La obtención de esta información debe realizarse sin generar molestias al solicitante de crédito o a terceros que nos brindan información.
- La información cualitativa si es determinante a la horade aprobar o denegar un crédito.
- Tacto en la entrevista. No un interrogatorio, sino una amena conversación de amigos.
- La observación de detalles: el orden del negocio, el cuidado en los registros y archivo de documentos, disposición a brindar la información son detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo de la recuperación del crédito.

1.1.4.8. Conocer la realidad del negocio y la unidad familiar.

Como se compone su unidad familiar, cliente es casado, separado, soltero ¿La carga familiar es excesiva para los ingresos del negocio? Conocer la estructura familiar nos permitirá plasmar esta información en datos cuantitativos (en el rubro gastos familiares).

1.1.4.9. Posibles casos de fraude

- Solicitante afirma ser soltero o separado, porque su cónyuge se encuentra mal en central de riesgos.
- Solicitante muy joven con negocio bien establecido (negocio grande) cuyos padres (dueños reales del negocio) se encuentran con créditos morosos.
- Montaje de negocios. Solicitante estafador arma negocio bien surtido con mercadería prestada que cerrará una vez obtenido el crédito.
- Solicitante presenta como suyo un negocio que no le pertenece.
- Cliente en perspectiva presenta documentación falsa. Contratos de alquiler, compra de terreno, etc.

1.1.4.10. Posibles casos de Riesgo

- Poca experiencia o nuevos negocios.
- Para consumo o gastos personales.
- Cancelar deudas en problemas
- Negocios que presentan deficiencias de capital de trabajo por pérdidas operativas.
- Préstamos sin la información suficiente para medir capacidad de pago.
- Clientes cuya honradez e integridad son dudosas.

1.1.5. Análisis y validación de la información

La validación se puede hacer a través del cruce de la información proporcionada por el solicitante en forma directa, versus la información que se obtiene de fuentes secundarias, a través de referencias o por antecedentes.

Cruce de Preguntas: margen, ganancia líquida, gastos. Ventas Vs. Compras, inventario Vs. Compras. Inventario vs. Ventas.

Cruce de Documentos: boletas de compra Vs. Boletas de venta, CC Vs. Ingresos

Análisis de lenguaje corporal, actitudes, verificaciones, referencias.

A. El analista debe combinar preguntas técnicas con preguntas personales

¿Cuánto es la utilidad mensual de su negocio?, esta pregunta deberá ser cruzada posteriormente con los cálculos para determinar la capacidad de pago.

Si tiene algún problema, ¿Quién le podría ayudar con los pagos?

¿Qué tiempo tiene su negocio?, ¿Le está yendo mejor que hace tres meses?

¿Cuánto es lo máximo que Usted podría pagar sin ninguna dificultad?

1.1.6. Análisis cualitativo en microfinanzas

Objetivo: Determinar la calidad del cliente. Analizar y validar las variables subjetivas:

- Saber conocer: Conocimiento y capacidades.
- Saber hacer: Habilidades y destrezas.
- Saber ser: Actitudes y valores. Todo esto está ligado a la cultura, conducta, carácter, historia del solicitante, referencias crediticias y comerciales, hábitos, trato, orden, valores, etc.

Es importante porque es un elemento básico para el análisis del crédito y se transforma en una herramienta necesaria y vital para la prevención de la mora.

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

Cuando se trabaja especialmente con el sector informal, se encuentran unidades familiares en las cuales no se distingue con claridad el flujo de transacciones. Por esta razón es de relevante importancia efectuar tanto el Análisis de la Empresa así también el contexto en que se desenvuelve la unidad familiar. La finalidad de utilizar esta metodología es dejar claramente establecido que la aplicación del crédito, se adecuara a las necesidades de liquidez de la unidad familiar y empresarial.

1.1.6.2. Relación crediticia duradera en el largo plazo

La relación crediticia permanente y duradera en el Largo Plazo, se fundamenta en el hecho de que la Entidad Financiera desea brindar permanentemente acceso crediticio a los prestatarios, a todo nivel de desarrollo. Si unilateralmente (Prestatario-Entidad Financiera) no se cumplen las obligaciones, automáticamente la relación se deteriora. El Prestatario deberá brindar al Analista de Crédito información veraz y fluida con la finalidad de que el Analista determine las condiciones adecuadas de financiamiento.

1.1.6.3. Puntualidad en el pago de las cuotas

El prestatario deberá cumplir las condiciones pactadas de mutuo acuerdo, especialmente el pago de las cuotas según el plan de pagos pactado. Si el cliente falla en el pago de sus cuotas, la Institución cobrará recargos, llegando incluso al juicio y embargo de los bienes en garantía.

1.1.6.4. El rol de la garantía

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

Posibilidad de obtener un Re préstamo rápidamente.

Escalonamiento gradual del monto prestado según la capacidad de pago del cliente.

En caso de morosidad el cliente recibirá visitas y notificaciones escritas.

Además de cobrar recargos por los atrasos, si el retraso excede el plazo de 30 días se inicia el juicio por no pago de la deuda.

1.1.7. Rol del analista de créditos

El analista es el funcionario encargado de entablar el trato directo con el prestatario y tiene la responsabilidad de colocar y recuperar los créditos. El Analista de Crédito deberá poner el mayor entusiasmo para el logro de los siguientes objetivos:

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

1.1.8. El microcrédito

El concepto de micro crédito se origina en la década de los setentas con el nacimiento del Grameen Bank (GB) en Bangladesh. Banco fundado por Muhamed Yunus con el objetivo de reducir la pobreza en las villas de la región, permitiendo el acceso al crédito de pequeña cuantía a personas con insuficiencia de garantías exigidas por el sistema de crédito tradicional.

Como resultado de los principios de prestar a los más pobres a tasas de interés de mercado y brindar la garantía solidaria como colateral alternativo, el sistema de micro crédito desarrollado por el GB se ha consolidado como alternativa al mercado de crédito informal de altas tasas de Interés y ha logrado reducir la pobreza de las personas que han accedido al crédito.

El modelo del GB ha logrado disminuir los costos de transacción y ha alcanzado un repago del 97%. El GB presenta la evidencia necesaria para que el concepto de micro crédito se extienda se amplié hacia otros servicios financieros denominados Micro finanzas.

A nivel teórico existen los siguientes enfoques del concepto de micro créditos:

Enfoque Restringido: Hace referencia al crédito de pequeña cuantía ofrecido a una microempresa, buscando el fortalecimiento de este tipo de organizaciones productivas (Gutiérrez, 2000).

Enfoque Amplio: Este enfoque abarca destinos que no son necesariamente dirigidos a microempresas. Se define como todo crédito de pequeña cuantía. En este sentido, incluye agentes marginados del sistema de crédito tradicional cuya actividad productiva no es una condición para el acceso al servicio (Gutiérrez, 2000).

1.1.9. Otros enfoques

La cumbre de Micro crédito de 1997 llevada a cabo en Washington define el micro crédito como. Programas que proporcionan pequeños préstamos a personas muy pobres, para proyectos de autoempleo generadores de renta (Gutiérrez, 2000).

Se entiende el micro crédito como créditos que se destinan a personas marginadas del sistema financiero tradicional, pequeños productores rurales, que dedican los recursos para actividades productivas. Este concepto se ubica en actividades del sector productivo rural como agricultura, actividades pecuarias, agroindustrias y microempresas rurales, entre otras.

El microcrédito, también denominado microfinanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos. Préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares (Martínez, 2004).

La noción de micro-finanzas también se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos (Mena, 2002).

Los programas de micro crédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no

tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran. Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres (Martínez, 2003).

La manera típica cómo funciona el micro crédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un periodo corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

Otra manera usual de garantizar el pago del préstamo es mediante el sistema de grupo. Los prestatarios son organizados en grupos solidarios, conformados con personas de la misma aldea, usualmente amigos o familiares. Cada grupo tiene un líder, posición de carácter rotatorio. Los préstamos son otorgados por las instituciones donantes al grupo, cuyos miembros se reúnen semanal o mensualmente para discutir y aprobar los proyectos individuales que serán financiados. El sistema de grupo no solo proporciona una garantía de repago, sino que disminuye los costos administrativos del financiamiento porque es el propio grupo el que administra los préstamos individuales. Esto tiene un efecto positivo en la identidad individual de los miembros y propicia el desarrollo de la identidad colectiva y la participación comunitaria, preparando a los miembros de la comunidad para enfrentar los problemas y resolverlos de manera endógena (Martínez 2002).

En este sentido es importante que los servicios ofrecidos satisfagan las necesidades del grupo. No sólo debe haber acceso fácil y rápido al crédito, sino que los servicios

financieros deben ser acompañados por servicios no financieros que incluyan información y entrenamiento. Además, se debe considerar la personalización de los servicios, ofreciendo diferentes productos en préstamos y ahorros, porque no todos los clientes progresan al mismo ritmo. Esto, a su vez, atraerá nuevos clientes haciendo crecer el sistema. Por último, el esquema debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a las condiciones locales. (Martínez, 2002)

La Comisión Europea (European Commission 2000) afirma que una empresa microfinanciera exitosa debe ser sustentable, eficiente y eficaz. La sustentabilidad financiera depende de cinco factores:

- a) Alcanzar el volumen crítico de operaciones que permita una operación eficiente y efectiva
- b) Un diferencial satisfactorio entre la tasa activa y el costo de los fondos
- c) Control de costos operativos
- d) Control de pagos de principal e intereses
- e) Reinversión de beneficios (tasa de capitalización) que permita aumentar el patrimonio y, en consecuencia, los montos prestados.

En un programa de microcrédito eficiente los costos operativos oscilan entre 10 y 25 por ciento y la tasa de préstamos no recuperados entre 1 y 2 por ciento. En cuanto a los costos de fondeo, usualmente se consiguen fondos a tasas subsidiadas. Y con respecto a la tasa de capitalización, ésta debería oscilar entre un 5 y un 15 por ciento para obtener un crecimiento adecuado del capital de la institución en el largo plazo (Martínez, 2003). Mientras mayor sea el capital de ésta, mayor será la cantidad de recursos que pueda obtener de la banca comercial u otros organismos financieros.

1.1.10. Intermediarios financieros

Son los Agentes encargados de captar fondos para colocarlos como micro crédito, Los intermediarios financieros en una economía capitalista permiten el equilibrio en el mercado de crédito porque identifican las unidades económicas que tienen exceso de liquidez y las que necesitan de recursos o unidades deficitarias. En el proceso de intermediación existe una transferencia de dinero entre los ahorradores y los

inversionistas que dinamiza la economía. Se clasifican en tradicionales y no tradicionales:

A. Tradicionales

Los intermediarios financieros tradicionales son las entidades bancarias públicas o privadas que manejan líneas de micro crédito dentro de su portafolio de servicios. Este servicio se caracteriza por emplear mecanismos estándares de aprobación de créditos que buscan minimizar el riesgo de no pago y maximizar las ganancias de la entidad.

Los bancos tienen ventajas en cuanto a infraestructura, regulación y experiencia en el manejo de temas financieros. Su desventaja radica en el alto costo que implica prestar el servicio de micro crédito. Estas entidades, no han sido útiles para el micro crédito debido al costo alto de los procesos que utilizan en la concesión administración de préstamos para este segmento del mercado y las dificultades para garantizar adecuadamente los créditos concedidos Fundación Corona, Fundación Ford (Uniandes, 2004).

B. No tradicionales

Estas entidades se caracterizan por el funcionamiento y uso de tecnologías de crédito adecuadas para agentes que no tienen acceso a los servicios financieros tradicionales. Deben ser viables financiera y socialmente, y sostenibles en el tiempo. Dentro del lenguaje de las micros finanzas los agentes no tradicionales que ofrecen el servicio de micro crédito se denominan Instituciones Micro Financieras (IMF).

C. Activo

Conjunto de bienes y dinero pertenecientes a una persona natural o social (empresa o institución). Por ejemplo, se consideran activos de una persona natural tales como casa, auto y el dinero que tenga, los activos de una persona social incluyen maquinarias, inmuebles dinero invertido.

D. Aval

Es una garantía personal que se formaliza con la firma de la avalista puesta en el anverso de un título-valor o efecto negociable.

1.1.11. Sistema financiero

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, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son los cheques, giros, pagares, órdenes de pago, cartas fianzas, 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 (Ordoñez & Casas, 1991).

A. Crédito

Préstamo que el banco hace a una persona natural o social, por extensión, saldo del flujo del dinero. Es aquella operación por medio del cual los Bancos prestan, a quien no los tiene el dinero necesario para comprar bienes-autos, casas, pagar servicios – educación, salud o realizar inversión-poner negocios (Empresa Editora el Comercio S.A).

B. Deuda

Corresponde a la cantidad de dinero pendiente para completar una obligación de pago, contraída con el banco al acordar un crédito.

C. Dinero

Instrumento de pago general.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Chavarin (2014) en su trabajo titulado “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México”, donde hace una crítica que se formula desde hace varios años a los bancos comerciales establecidos en México es que no incrementan el volumen de crédito que otorgan a la sociedad. Esta crítica se ha vuelto más marcada a raíz del bajo crecimiento económico logrado por el país a partir de la crisis financiera internacional iniciada en 2008. Una de las posibles explicaciones para la restricción de crédito que mantiene la banca es que, dados los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos. Los resultados preliminares sugieren rechazar la hipótesis puesto que los factores determinantes de la rentabilidad son el nivel de capitalización, el tamaño, el nivel total de exposición al riesgo, los gastos de administración y la mezcla de actividades.

Cruz et al. (2001) identifican las variables del entorno que afectan al comportamiento de la morosidad del sistema bancario de Costa Rica durante el periodo 1998-2002. Estos autores muestran mediante un modelo de datos de panel con efectos fijos, la elasticidad de reacción del sistema bancario como un todo ante cambios en las variables, tales como nuevas colocaciones, actividad económica real, devaluación e inflación. Encuentran que el indicador de la morosidad es más sensible ante cambios en la inflación y devaluación (valores de coeficientes de 0,38 y 0,32, respectivamente) que a variables reales tales como actividad económica y nuevas colocaciones (valores de coeficientes de -0,16 y 0,005, respectivamente)

1.2.2. Antecedentes nacionales

Toledo (2009) en su trabajo titulado “ Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia”, nos muestra cómo el financiamiento a la micro y pequeña empresa en el Perú se ha estado desarrollando en forma creciente y escalonada en los últimos años, donde no solo las entidades especializadas en este segmento focalizan sus esfuerzos para dar servicios financieros a los empresarios de la micro y pequeña empresa, sino que la mayoría de los

denominados bancos tradicionales han redireccionado su atención a este sector emergente y, utilizando el know how de la tecnología crediticia microfinanciera, buscan la bancarización trabajando con personas de los sectores de bajos ingresos, que hasta hace poco no eran sujetos de crédito con posibilidades de desarrollar sus negocios y, consecuentemente, mejorar su calidad de vida. Así, a lo largo de esta investigación, se realiza un diagnóstico del macro y microentorno del sector microfinanciero, su evolución y expectativas para una mayor presencia en el mercado financiero peruano; asimismo, se examina el desarrollo de la tecnología crediticia, donde el análisis de la capacidad y voluntad de pago son la base fundamental para la evaluación de créditos en las empresas especializadas en este sector.

Guillen (2005) en su tesis “Propuesta de lineamientos de evaluación de créditos grupales otorgados por PROMUJER Peru – año 2003. Concluye que los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Pro mujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos. La promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y condiferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de las asociaciones y promotores los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los créditos, ya que se basan en la garantía solidaria, lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

Castillo & Cárdenas (2016) en su trabajo titulado “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”, concluye que la variable colocaciones es directamente proporcional a la morosidad en las CMAC, ello en virtud de que los niveles de colocaciones se encuentran directamente relacionados a una mayor exposición y, como consecuencia, al mayor margen de riesgo; por tal motivo, se debe contar con un adecuado manejo de los niveles de gestión dentro de los cuales se desarrolla la operatividad de las entidades analizadas. La variable liquidez indica que, ante un exceso de este indicador, se flexibilizan las políticas de crédito que afectan la calidad de la cartera de las CMAC; por tanto, se deben buscar estructuras óptimas de financiamiento e inversión para no caer en excesos de liquidez que lleven al financiamiento de proyectos riesgosos, atrayendo fondos a tasas altas y efectuando colocaciones a tasas de interés alto, generando asignación de recursos ineficiente.

Guillen (2001) Muñoz explica la evolución de la calidad de la cartera crediticia bancaria a partir del comportamiento del ciclo de la actividad económica, el crecimiento de los créditos en el sistema y las tasas de interés activas. Usándose un modelo de datos de panel se encuentra evidencia de un comportamiento contracíclico de la morosidad bancaria, así como del efecto negativo que tiene el crecimiento del crédito y de las tasas de interés activas sobre la calidad del portafolio de créditos de los bancos. El estudio de Guillén, es posterior al de Muñoz y en él se incorporan otras variables, además de la tasa de interés, para captar los aspectos microeconómicos relacionados con el comportamiento de la morosidad crediticia, así como del mercado bancario (tamaño de las instituciones, competencia, etc.). Los resultados de este trabajo muestran que el tamaño de la institución bancaria es un factor importante para explicar la relación entre la morosidad de las carteras crediticias y los factores internos y externos que la afectan.

1.2.3. Antecedentes locales

Carcausto (1988) en su tesis “incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de créditos del PECSA en Puno, periodo 1998 – 1999”, concluye en forma general que los procedimientos aplicados por los responsables de la recuperación de los créditos inciden directamente en el comportamiento de la cartera de créditos del fondo rotatorio del PECS, ya que se aplicaron en promedio solo el 32.14% del total de procedimientos mínimos que se debieron aplicar, resultando insuficientes puesto que con ello se logró recuperar el 32.26% del total de créditos otorgados durante los años 1998 y 1999, lo que ocasiono un alto porcentaje de morosidad que representa el 67.74%. Muestra la existencia de gran cantidad de prestatarios morosos que equivale al 81.25% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por el PECSA vía fondo rotatorio durante los años 1998 y 1999.

Ibañez (1999) en su tesis “Análisis de créditos y su incidencia en la situación financiera INTERCOOP Puno. periodo 1996-1997”, concluye que falta una red que automatice la información, con equipos de alta tecnología que permite una mejor administración del sistema de créditos y cobranzas que cree las posibilidades de rentabilizar y buscar el sostenimiento financiero de INTERCOOP-Puno. Y que en los periodos de 1996-1997, se presentaron 681 solicitudes (promedio) solo se aprobó 520

solicitudes que presenta 76.75% promedio y se denegó 161 solicitudes del 23.25% promedio. Los motivos más importantes de rechazo fue la falta de capacidad de pago con 28.50%, seguido por 28.15% la mala experiencia que han tenido en el sistema financiero, y la falta de garantías reales de 18.50% y otro aspecto importante con 9.02% promedio es por solicitar montos elevados, es decir, la cooperativa los denegó por no tener fondos rotatorios y capital suficiente. El comité de créditos no cumple sus funciones otorgadas y que existe una deficiente administración del sistema de créditos y cobranzas caracterizado por procedimientos frágiles e improvisados, ante técnicas, en la situación del crédito y de las garantías y una política de cobranzas lenta, carentes de interés en la recuperación de préstamos, trajo una morosidad de s/ 23.405 promedio en los periodos 1996-1999, entonces las perspectivas de crecimiento es nula y pone en peligro la permanencia de INTERCOOP.

Meléndez (1998), en su tesis “análisis de fondos rotatorios de insumos agrícolas del proyecto waru waru del organismo gubernamental CARE- Puno. periodo 1998”, arribó a conclusiones relacionadas con el desconocimiento de los beneficios de créditos fondo rotatorio sobre las características de la misma, un 86.75% manifestaron no conocer y solamente un 27.45% aceptaron conocer las características y finalidad de los créditos. Y que los niveles de recuperación de créditos también son afectados por la escasa visita de los asistentes técnicos a las unidades operativas, por tanto, el 27.40% no recibe visitas y un 8.22% no responde notándose la Indiferencia por arte de los beneficiarios de créditos destinados a insumos agrícolas.

Cayetano (2010) en su trabajo “La gestión financiera en la colocación de créditos y en el nivel de satisfacción de la demanda de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano CIAP- Puno, periodo 2007-2008”. Concluye que hay un incumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa: nivel de aprobación de créditos en un 100%, función del comité de crédito en un 75%, requisitos por cada tipo de producto en un 47.44%, requisito de ampliación, reestructuración y refinanciamiento de los créditos en un 76.68%, sanción a los socios en retraso en un 80.39% y las cobranzas de crédito en mora en un 70.40% nos indica una deficiente gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP. Una gestión financiera deficiente, que ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92%, una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, disminución en las aportaciones

de los socios, que ha influido en la capacidad de colocación de créditos a nuevos socios. Y que hay disminución de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP Puno, ha originado la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados son bajas a comparación del mercado financiero.

Mayta (2013) en su tesis “las política de gestión financiera en la colocación de créditos y la rentabilidad de la asociación manuela ramos-Puno periodo 2008- 2009”, llega a las siguientes conclusiones: Existe incumplimiento de las políticas establecidas por la asociación, nivel de aprobación de créditos, requisitos por cada tipo de producto, sanción a los socios en retraso y las cobranzas de los clientes en mora, nos indica una deficiente gestión financiera de la Asociación Manuela Ramos Puno. Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92% una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, que ha influido en la capacidad de colocaciones de créditos a nuevos socios. Y que, al generarse la disminución de colocaciones de créditos de la Asociación Manuela Ramos Puno, por la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados es bajo a comparación del mercado financiero, ha originado que la rentabilidad no sea la esperada.

No presentando más investigaciones referentes a las variables de investigación, porque realizar este tipo de investigaciones, implica que la información no puede ser publicada y mucho menos con el tipo de inseguridad en internet actual que se tiene.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

Sobre las microfinanzas existen ideas diferentes en cuanto al objetivo que debe cumplir. Mientras que algunos analistas les atribuyen a las entidades que otorgan microcrédito el rol de reducir la pobreza. Por otro lado, hay quienes consideran que el microcrédito debe ser operado por instituciones cuyo objetivo principal debería ser que sean sostenibles financieramente; sólo de esta forma se logrará en el largo plazo que los sectores de bajos ingresos tengan un mayor acceso a servicios financieros con una tecnología adecuada a sus actividades, que no pongan en riesgo a la institución.

A pesar de rápido desarrollo del micro crédito en el Perú en los últimos años, se registra aun una amplia demanda insatisfecha y son altos los costos del financiamiento ofertado.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en adelante CMAC, se rigen por las normas legales que regulan el sistema financiero peruano; pero fundamentalmente por la Constitución Política del Perú, que en el capítulo V “De la Moneda y la Banca”, específicamente en el Art. 87°, establece: “La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, ejerce el control sobre las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley” (Constitución Política del Perú, 1993).

El micro crédito constituye una de las herramientas más significativas para asignar capital y supervisar su utilización en estos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia, así como contribuyendo a la elevación de los niveles de

ingreso y empleo en los sectores de menores recursos. Sin embargo, aun cuando estas tecnologías crediticias han tenido éxito, creando modelos a seguir, no han sido evaluadas respecto a su efectividad, ni tampoco se ha medido cuáles de las metodologías tienen mayor éxito que otras. Con relación a la situación económica de los clientes tampoco ha sido considerado para el análisis, es por ello la necesidad de realizar este, que permita establecer la incidencia de la tecnología crediticia con uno de los principales indicadores financieros como es la morosidad, y de esta manera poder determinar si existe una relación entre las variables de estudio que pueda servir para la toma de decisiones.

Por ende, a nivel de CMAC, las dificultades de acceso a los servicios financieros en países en vías de desarrollo, que son una consecuencia directa del grado de informalidad de las actividades económicas y del nivel de pobreza de la mayor parte de la población que habita en los estratos de bajos ingresos. Sin embargo, una vez alcanzados se presenta otro problema que tiene que ver con la capacidad de pago generando para las entidades incremento o persistencia de morosidad, han impulsado el desarrollo de diferentes innovaciones para ampliar la cobertura de servicios financieros, entre las que destaca el empleo de tecnologías crediticias de carácter no tradicional por parte de instituciones que trabajan en el campo de las micro finanzas. Nace en ese sentido la inquietud de conocer ¿Cuál es la incidencia en la Morosidad que obtienen las CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE PUNO, en relación al uso de tecnologías crediticias, que hace necesario efectuar un análisis de la cartera de créditos, y ver cuáles son las causas que originan la morosidad y como estas pueden afectar en las Utilidades de la Empresa?

Por lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:

2.2. Enunciados del problema

2.2.1. Problema general

- ¿Cuáles son las características de la tecnología crediticia referente a los micros créditos y su incidencia en la morosidad en las Caja Municipal de la ciudad de Puno periodo 2014-2015?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia y la morosidad de las Caja Municipal de la ciudad de Puno?
- ¿Cómo son las condiciones socio económicas de los clientes en situación de mora de las cajas municipales de la ciudad de Puno?
- ¿Es factible proponer lineamientos que permitan mejorar la tecnología crediticia y reducir la mora en las Cajas Municipales de la ciudad de Puno?

2.3. Justificación

Una reducción significativa de los masivos niveles de pobreza en el Perú requiere elevar la productividad de la microempresa. Entre las políticas relevantes para tal efecto, la promoción del micro crédito ocupa un lugar destacado, ya que el acceso al financiamiento puede incrementar la productividad, el volumen de producción y/o ventas y la inversión, fomentando así una mejora de los ingresos familiares y la creación de nuevos puestos de trabajo y generar ingresos para las familias. Asimismo, el crédito de pequeña escala puede contribuir a materializar la iniciativa empresarial de muchos hombres y mujeres, contribuyendo a superar las discriminaciones de género, tanto en el mercado de trabajo, como en el interior del hogar.

Las Cajas de ahorra y crédito del segmento, aun siendo entidades pequeñas, tienen un papel fundamental en el crecimiento económico del Perú, pues dan la oportunidad de crecimiento a las microfinanzas, redistribuyendo la riqueza de forma local, por lo que tienen un impacto en las economías solidarias usualmente regionales beneficiando a sectores vulnerables de la población. Es por eso que una evaluación de las tecnologías crediticias que se están utilizando en estas entidades, determinara que factores ha tenido una mejor incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo, lo cual no solo favorecerá a este segmento sino que podrá ser implementado por otros segmentos afines en post de tener un mejor sistema crediticio, fortaleciendo al sistema financiero de ese segmento en la Región y en el Perú, generando de esta manera un crecimiento personal y micro empresarial de sus socios, lo cual conllevaría al crecimiento regional ya que los rubros generados servirán para la inversión local.

Desde el punto de vista académico la presente investigación permitirá mejorar y desarrollar los conocimientos referentes a los micros créditos y su incidencia en el desarrollo de las MYPES, del mismo modo permitirá contribuir con una nueva fuente de estudio para otros tipos de investigaciones relacionadas al área en estudio. De igual modo será una fuente de información para investigaciones futuras en el área, así como fuente bibliográfica para los estudiantes de la Escuela de Post grado de la UNA Puno.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

- Analizar las características de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cajas Municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015.

2.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia y la morosidad de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno.
- Describir las condiciones socio económicas de los clientes en situación de mora de las cajas Municipales de la ciudad de Puno.
- Proponer lineamientos que permitan mejorar la tecnología crediticia de las Cajas Municipales d la ciudad de Puno.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general:

- La tecnología crediticia incide directamente en la Morosidad las Cajas Municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia y la morosidad conllevan a una recuperación negativa de créditos de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno.
- Las condiciones socio económicas de los clientes no son las adecuadas en el segmento de situación de mora de las cajas Municipales de la ciudad e Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El ámbito de estudio del presente trabajo de investigación es la Ciudad de Puno, que actualmente cuenta con 1 129,938 habitantes aproximadamente.

Ubicación de la ciudad de Puno.

- Distrito : Puno
- Provincia : Puno

Departamento : Puno El mismo que cuenta con las siguientes características:

- Superficie : 71,999 Km².
- Altitud : 3,827 m.s.n.m.
- N° de Provincias : Un total de 13, como son:
- Zona Sur : Collao, Chuchito y Yunguyo.
- Zona Centro : Puno, San Román y Moho.
- Zona Norte : Lampa, Melgar, Azángaro, Carabaya, Huancané, San Antonio de Putina y Sandía.
- Población Total : 1 129,938 hab.
- Tasa de Analfabetismo: 22%
- Red Vial : 4,954 Km.

La Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco se ubica en la Avenida Floral 423 – 426.

3.2. Población

La población es el conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés investigativo en un contexto concreto Charaja Cutipa (2011). En este caso comprende la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco que está comprendida por 05 Cajas Municipales. Ubicadas en la ciudad de Puno. La investigación está comprendida en las ciencias sociales en el campo de la Gestión de Empresas, en el área de Finanzas Empresariales, específicamente en micro finanzas. Se efectuará en las cajas municipales de la ciudad de Puno.

3.3. Muestra

Para la presente investigación se determinará la muestra no probabilística, en forma directa e inferida; y está representada por una muestra censal de 03 cajas municipales ubicadas en la ciudad de Puno. Para hallar la muestra respectiva de los trabajadores se aplicará la tabla de Fisher – Arkin – Colton, lo que nos indica que si la población N es menor a 500 se recomienda usar el 40% de la población. En este caso:

$35 * 40\% = 14$ trabajadores en promedio por cada caja municipal.

Muestra de clientes: Para hallar la muestra de los clientes de las CMAC CUSCO, se va aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

N= Población

E =Error

P=Proporción de aciertos

Q =Proporción de no aciertos.

n = 287 beneficiarios

3.4. Métodos de investigación

Enfoque de la investigación: La investigación está basada en un enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente no se pueden eludir pasos, el orden es riguroso lo cual se puede redefinir alguna fase (Sampieri et al., 2010).

Alcance de la investigación: El proyecto de investigación es de tipo descriptivo-correlacional, ya que con este tipo de estudio descriptivo se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis, es decir pretenden medir o recoger información de manera independientemente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere (Sampieri et al., 2010).

Diseño de investigación: En el presente trabajo de investigación es descriptiva, lo cual consiste en buscar, -especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos(variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Método Deductivo: Este método permite demostrar nuestra hipótesis (posibles soluciones a nuestro problema), a la vez parte de la situación incierta, desconocida y general para llegar hasta la determinación de los datos concretos y específicamente conocidos que constituyen los elementos estructurales de la Hipótesis, siendo las Variables.

Método Descriptivo: Este método facilita el logro de los objetivos y es el método que consiste en la desintegración de un todo, en unidades de análisis, descomponiéndolas en sus elementos para observar las causas, la naturaleza y sus defectos; es hacer la separación de sus componentes y observar periódicamente cada una de ellas.

3.5. Descripción detallada de los métodos por objetivos específicos

3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Observación Documental

Son aquellos que se expresan mediante la escritura, denominados documentos, en algunos casos se conservan en sonidos e imágenes.

Y pueden ser:

Documentos escritos: En la presente investigación se consideran: los libros, revistas, tesis, monografías, etc.

Documentos numéricos: En la presente investigación son datos estadísticos.

Así mismo como apoyo de la observación documental se tiene la ficha o cedula de observación y que puede ser estructurada o no estructurada.

b) Técnica de la Encuesta

Esta técnica nos permite la relación interpersonal directa, a través de la cual se recoge información de un entrevistado a requerimiento de un entrevistador sobre el objeto de estudio.

Encuesta a través de un cuestionario dirigido a los gestores de caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno y otra encuesta dirigida a los beneficiarios de caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. agencia Puno

c) Instrumentos de recolección de información

Cuestionario, Fichas bibliográficas

d) Fuentes de recolección de datos

Cajas Municipales de la Ciudad de Puno y para la parte bibliográfica se recurrió a las bibliotecas de la escuela de Post grado UNA y virtuales.

3.5.1. Plan de tratamiento de datos

Para el procesamiento, de consistencia, selección de datos y la depuración de información innecesarias, se utilizó el Excel para aplicar estadística descriptiva.

A través de la operacionalización de variables, donde se realizó de forma cualitativa y cuantitativa.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Categoría	Índice	Instrumentos
V.I.: crediticia 0	Tecnología tecnológica	Promoción de créditos	-Cualitativa	Entrevista.	-Flujo de proceso
	Económico	Visita In situ	-Cuantitativa	Nº de revisiones.	- cuestionario
		Evaluación del crédito		Nº de documentos	-Ficha de Observación
		Aprobación comité de créditos			
V.D. Morosidad	-Social	Seguimiento y recuperación de la cartera de créditos			
		Gestión de riesgos más frecuentes.			
		Nivel de deudas de los créditos	-Cualitativo	Entrevista.	- Cuestionario
		Número de clientes. Comportamiento de la morosidad	-Cuantitativo	Nº de revisiones.	- observación

Nº de documentos

V.I.:	Requisitos de Crédito	-Cuantitativa	Entrevista.	-Cuestionario
Promoción de créditos tecnológico	Condiciones de crédito	-Cualitativo	Nº de revisiones.	de -observación
Visita In situ	Procesos de crédito			
Evaluación del crédito	Documentos		Nº de documentos	
Aprobación comité de créditos	Gestión de riesgo			
Seguimiento y recuperación de la cartera de créditos				
Gestión de riesgo				
V.D.:	- Sistema crediticio	-Cuantitativa	Entrevista.	- Cuestionario
Tecnología crediticia	tecnológico	-Cualitativo	Nº de revisiones.	- observación

				Nº de documentos
V.I.:	-Social	Condiciones de créditos	-Cuantitativa	-Entrevista. - Cuestionario
Condiciones económicas	socio -económico	Documentos exigidos	-Cualitativo	- Nº de - observación revisiones.
		Requisitos del crédito.		
		Condiciones sociales		-Nº de documentos
V.D.:		Nº de clientes en mora.	-Cuantitativa	-Entrevista. - Cuestionario
Mora	-económico	Nivel de ingresos.	-Cualitativo	- Nº de - observación revisiones.
				-Nº de documentos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados procedimientos aplicados por el área de recuperación

A continuación, se muestra el cuadro en forma más genérica el porcentaje del total de gestiones aplicadas en cinco etapas (cobranza regular, cobranza administrativa, refinanciamiento, cobranza judicial y castigo de créditos incobrables).

Del objetivo específico 1: Identificar los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia y la morosidad de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno.

Los resultados obtenidos y que a continuación se muestran parten del análisis que nos permitió comprender la situación de las tecnologías que se usan en estos sectores y definir un acercamiento a una posición con respecto a la frontera de tecnologías eficientes. Para ello se tomó en cuenta datos y resultados del número de procedimientos aplicados por los recuperadores de créditos, la determinación de los préstamos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia Puno, el número de prestatarios que cancelaron y los que están en estado de morosidad por tipo de crédito, la situación de los créditos en estado de morosidad y la situación de los créditos morosos de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco s.a. agencia Puno en los periodo de estudio del 2015.

Tabla 2

Número de procedimientos aplicados por los recuperadores de créditos.

Número de recuperación	N° de procesos que se debió aplicar	N° de procedimientos aplicados				N° total de procesos aplicados	Porcentaje %
		Cobranza regular	Cobranza administrativa	Refinanciamiento	Cobranza judicial		
Hervas Meneses Patricia	9	1	2	1	1	6	66.67
Katherine							
Huarcaya Ramos Chen Ali	9	1	2	1	0	5	55.56
Tomy Sullka Vega	9	1	2	1	0	6	66.67
Ticona Capacoila Abraham	9	1	1	1	0	4	44.44
Guia Abarca Yuri Albert	9	0	2	1	1	5	55.56
Coillo Paredes Gerald	9	1	1	0	1	4	44.44
Ysidro							
Cayo Condori Alexander	9	1	0	0	1	2	22.22
Promedio	9	6	10	5	3	32	50.79

La tabla 2, nos permite mostrar en forma más genérica el porcentaje del total de gestiones aplicadas así que de 09 personas recuperadores de créditos (100%) gestiones que debieron aplicar en las cinco etapas (cobranza regular, cobranza administrativa, refinanciamiento, cobranza judicial y castigo de créditos incobrables), solo se aplicaron en promedio de 50.79% en cada tipo de crédito.

4.2. Determinación de los préstamos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno

Tabla 3

Cartera de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno año 2015.

Detalle	2015		Total	
	Importe	%	Importe	%
Comercial	2730000.00	19.92	2730000.00	19.92
Microempresa	8459275.00	64.12	8459275.00	64.12
Consumo	2185793.00	15.96	2185793.00	15.96
Totales	13375068.00	100.00	13375068.00	100.00

De la tabla 3, se deduce que en el año 2015 el tipo de crédito Microempresa tuvo el mayor porcentaje de créditos otorgados que es el 64.12%, seguido por el tipo de crédito comercial que representa un 19.92% y el tipo de crédito Consumo con el 15.96%.

Situación de los créditos en estado de morosidad

Para determinar la cartera morosa de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, se clasifico a los beneficiarios que cancelaron el total de su deuda y los que mantienen saldo en estado de morosidad.

Tabla 4.

Número de prestatarios que cancelaron y los que están en estado de morosidad por tipo de crédito 2015.

Tipo de crédito	Nº total de prestamos		Nº de préstamos cancelados		Nº de préstamos en morosidad	
	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%
Comercial	8	100	2	25.00	6	75.00
Microempresa	238	100	150	63.03	88	36.97
Consumo	41	100	33	63.03	8	19.51
Total	287	100	185	64.46	102	35.54

De la tabla 4 se observa que de los 287 prestatarios de crédito otorgados durante los periodos 2014 han cancelado 185 del total de su deuda, mientras que el restante que son 102 no cancelaron sus deudas, pese al vencimiento de los mismos, constituyéndose en morosos un porcentaje promedio de 35.54% del total de prestatarios del año 2015.

Por otro lado, se observa que el tipo de crédito comercial tiene mayor cantidad de mora que significa el 75.00% del total de préstamos en este tipo de crédito y mientras que el tipo consumo que es el de menor cantidad de prestatarios morosos que es el 19.51 % del total de préstamos de este tipo de crédito.

Tabla 5

Situación de los créditos morosos de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno (2015).

Tiempo de vencimiento	Nº de créditos	Monto	Porcentaje
8-30	15	781163.87	13.18
30-60	16	94816.73	15.99
80-120	17	132123.65	22.28
120-Mas	54	287840.60	48.55
Total	102	592896.85	100.00

En la tabla 5 nos permite demostrar que los créditos en estado de morosidad del 48.55% tiene un atraso mayor a 120 días posterior a su vencimiento, el 22.28% tiene un atraso de 60 y 120 días, el 15.99% tiene un atraso de 30 y 60 días y el 13.18% tiene un atraso entre 8 y 30 días, lo que han ocasionado que estos créditos se encuentren con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdida respectivamente, lo que disminuirá si se procede efectuar las cobranzas con procedimientos adecuados.

Tabla 6

Clasificación de los créditos en mora de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015.

Tiempo de vencimiento	N° de créditos	Monto	Porcentaje
Créditos con problemas potenciales	15	781163.87	13.18
Créditos deficientes	16	94816.73	15.99
Créditos dudosos	17	132123.65	22.28
Créditos perdidos	54	287840.60	48.55
Total	102	592896.85	100.00

La tabla 6 nos muestran los resultados de la calificación de la cartera de créditos morosos, previa evaluación del número de días de atraso posterior a la morosidad (Ver cuadro N° 06). Los créditos que tienen un atraso de 30 están en la categoría de créditos con problemas potenciales que representa el 13.18%, los créditos que tienen un atraso mayor a 30 días se les califica en la categoría de créditos deficientes que representa un 15.99%, los créditos que tienen un atraso mayor a los 60 días se les califica en la categoría de dudosos que representa el 22.28% y los mayores a 120 días se le califica en la categoría de Perdida que representa riesgo.

Tabla 7

Porcentaje promedio de recuperación de los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno por año y tipo de crédito.

Tipo de crédito	% de recuperación 2015	Promedio % recuperación
Comercial	25.00%	25.00%
Microempresa	61.77%	61.77%
Consumo	80.00%	80.00%
Total	55.29%	55.29%

La tabla 07 nos permite mostrar que los créditos otorgados por LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, en el año 2015 se recuperó un promedio de 55.29% del total del monto 71 otorgado. Los créditos Comerciales se observan se recuperó en 25.00%, en el tipo de crédito Microempresa se recuperó en 1.77% y el tipo de crédito Consumo se recuperó un promedio de 80.00%.

Análisis e identificación de las causas de morosidad

Determinación de la cartera morosa

Para determinar la cartera morosa de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, en el año 2015, se efectuó de la siguiente manera:

Tabla 8

Calificación de los créditos en mora de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015.

Tiempo de vencimiento	Porcentaje provisión	de Monto
Créditos con problemas potenciales	5%	78,116.87
Créditos deficientes	25%	94,815.73
Créditos dudosos	60%	132,123.65
Créditos perdidos	100%	287.840.60
Total		592,986.85

De acuerdo a la resolución SBS 808 capítulo III se exige la calificación y el registro de las provisiones de acuerdo a las tasas que están en función 72 directa de la situación crediticia del deudor, es decir en función al cumplimiento y/o días de atraso del mismo que se detallan en la tabla 8.

Tabla 9

*Cartera morosa de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia puno 2015.
en nuevos soles.*

Tipo de crédito	Total, prestamos	Monto de morosidad	% de morosidad
Comercial	259608.91	194706.68	32.84
Microempresa	982488.68	384472.65	64.85
Consumo	68580.41	13717.52	2.31
Total	1310178.00	592896.85	100.00

La tabla 9 se observa que el tipo de crédito microempresa tiene un mayor porcentaje de morosidad que representa el 64.85% y el tipo de crédito consumo es el que tiene menor porcentaje en estado de morosidad que es el 2.31%.

Tabla 10

Porcentaje de morosidad 2015.

Tipo de crédito	% de morosidad 2015	Promedio % de morosidad
Comercial	75.00%	75.00%
Microempresa	39.13%	39.13%
Consumo	20.00%	20.00%
Total	44.17%	44.17%

La tabla 10 nos permite demostrar que en el año 2015 existe una morosidad de 44.71% del total de créditos otorgados durante ese año del total de créditos otorgados.

Analizando la tecnología crediticia desde el punto de vista del cliente le permite contar con: Acceso al crédito esto en función del análisis y garantías; oportunidad reflejada en el tiempo del trámite el cual debe ser corto; flexibilidad respecto a montos, plazos, planes de pago; y Costos refiriéndonos a los intereses, comisiones, costos de transacción. Con respecto a esta variable morosidad trabajos de Saurina (1998) y Aguilar y Camargo (2004) demuestran que los niveles de morosidad corrientes no son independientes de los niveles observados los periodos anteriores dado que el stock de deudores morosos no se renueva ni sustituye completamente de un periodo a otro (sobre todo si las observaciones son mensuales o trimestrales) y que por lo general los créditos morosos, atrasados o deficientes y dudosos no se den de baja inmediatamente de los balances sino que pueden permanecer hasta el tiempo que la entidad decida en sus políticas, antes de ser castigados o sacados del balance dependiendo de la política de cada entidad.

Resultados del objetivo específico 2

Describir las condiciones socio económicas de los clientes en situación de mora de las cajas Municipales de la ciudad de Puno.

Para el análisis partimos por la premisa de que un cliente y el poder negociación con las entidades financieras parte porque habrá una relación personal a largo plazo sin tener en consideración en muchos casos el valor de la tasa de interés cobrada sino la rapidez, facilidad (accesibilidad) y capacidad de asesoramiento al cliente. Por eso, en muchas instituciones de microfinanzas se dice que el cliente es del asesor y no de la institución microfinanciera. Para lo cual se muestra los resultados de la aplicación del cuestionario.

Tabla 11

¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la caja municipal de ahorro y Crédito Cusco s.a. Agencia Puno?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	49	17.07	102	35.54
Microempresa	49	17.07	49	17.07
Consumo	24	8.36	14	4.88
Total	122	42.51	165	57.49

Fuente: Base a reporte emitido por Caja Cusco Agencia Puno

En la tabla 11 se observa (resultado según encuesta), que el 57.49% de beneficiarios desconocen las características del crédito de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO Y SOLAMENTE EL 42.51% aceptan conocer la finalidad del mismo. Ello implica que los clientes no conocen las ventajas relacionadas a decisiones de inversiones o compras, y si tendrá la capacidad para devolver el crédito en el futuro, aunque sea, por partes.

Tabla 12

¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	24	8.36	125	43.90
Microempresa	35	12.20	64	22.30
Consumo	14	4.88	24	8.36
Total	73	25.44	214	74.56

Fuente: Base a reporte emitido por Caja Cusco Agencia Puno.

La tabla 11 se observa que el 25.44%, respondieron que es la primera vez que obtienen un crédito que implica primera experiencia, mientras que el 74.56% ya contaban con antecedentes de crédito, lo que indicaría experiencia no solo en el acceso, sino para con los pagos.

Tabla 13

¿Recibe usted visitas de los asesores y recuperadores de crédito?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	122	42.51	30	10.45
Microempresa	83	28.92	14	4.88
Consumo	24	8.36	14	4.88
Total	229	79.79	58	20.21

En referencias a las visitas de los asesores y recuperadores de crédito en la tabla 12 muestra que los encuestados manifiestan que un 79.79% que si fueron visitados y el 20.21% no fueron visitados desde que obtuvieron el crédito.

Tabla 14

¿Cumplió usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	151	52.61	0	0
Microempresa	97	33.80	0	0
Consumo	39	13.59	0	0
Total	287	100	0	0

Sobre los requisitos exigidos por la entidad el 100% que si cumplieron con la formalidad del caso, obteniéndose un 52.61% en créditos comerciales, un 33.80% en Microempresa, un 13.59% en consumo, cumpliendo todo los requisitos exigidos en los tres rubros.

Tabla 15

¿Una vez vencida sus cuotas usted se acerca a la institución para ver su situación en el cual se encuentra el crédito?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	122	42.51	29	10.10
Microempresa	68	23.69	29	10.10
Consumo	34	11.85	5	1.75
Total	224	78.05	63	21.95

En esta modalidad de créditos ocurre que cuando los beneficiarios deben y se les acumula los pagos en muchos casos no se presentan para ver su situación crediticia en la encuesta realizada según el cuadro No 15 un 78.05 % manifestó haberse acercado a la Entidad para ver su situación y dar algún tipo de solución a su estado y el 21.95% no se acercó para ver su situación en la cual se encuentran.

Tabla 16

¿El crédito que usted obtiene lo destina para otras actividades o al negocio que usted se dedica?

Tipo de crédito	Si		No	
	Beneficiario	%	Beneficiario	%
Comercial	137	47.74	14	4.88
Microempresa	83	28.91	14	4.88
Consumo	34	11.85	5	1.74
Total	254	88.50	14	11.50

Podríamos decir que otra de las causas de morosidad es que los créditos lo destinan para otras actividades, no cumpliendo el plan de inversión por parte de los deudores asimismo dichas deudas son para terceras personas o créditos que no son destinados para activo fijo y capital de trabajo de la actividad principal del deudor.

4.3. Contrastación de hipótesis

Los resultados que se obtuvieron a través del desarrollo del presente capítulo nos permiten confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación, verificándose la validez de todas y cada una de ella. En primera instancia se realizará la contratación de las hipótesis específicas y como consecuencia de ello, se contrastará la hipótesis general.

De acuerdo a las evidencias que se obtuvieron de la comparación de hipótesis específicas, permiten afirmar que la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. Aplica procedimientos de cobro oportunos y adecuados en la recuperación de los créditos, permitiría disminuir las tasas de morosidad que afectan de forma directa en las utilidades, lo que demuestra que los procedimientos utilizados por

los encargados de la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año 2015 son insuficientes porque solo se aplicaron en un promedio de 50.79% (ver cuadro N° 02) del total de procedimientos que permitió una recuperación del 55.29% (ver cuadro N° 07) existiendo una morosidad del 44.71% (ver cuadro N° 10) del total de créditos otorgados en el año.

4.3.1. Hipótesis general

“La tecnología crediticia que poseen, incide directamente en la Morosidad de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno Periodo 2014 – 2015”

De acuerdo a las evidencias que se obtuvieron de la contrastación de las hipótesis específicas N° 01 y N° 02. La hipótesis general se valida y acepta.

OBJETIVO 3: Proponer lineamientos que permitan mejorar la tecnología crediticia de las Cajas Municipales de la ciudad de Puno

a) Propuesta de lineamientos y procedimientos eficaces para la recuperación de créditos

Del análisis de cada una de las variables entre los lineamientos o aspectos de inclusión en el indicador de tecnologías crediticias podemos proponer:

El monto del crédito. No es un indicador que defina eficiencia en la tecnología usada, debido a que puede haber transacciones de montos pequeño o grandes, en ambos casos la transacción podría ser eficiente.

El plazo del crédito. Es otra variable cuyo comportamiento no determina la eficiencia de la tecnología, no siempre se logra distinguir si periodos largos de repago esconden la debilidad de la tecnología, para que cuotas pequeñas sean más fáciles de pagar por prestatarios con poca capacidad de pago; o por el contrario plazos largos denoten préstamos de montos grandes y respaldados por garantías reales que superen el monto de la deuda.

Garantías. Esta variable, no pueden darnos información de la calidad de la tecnología crediticia, sobre todo en los sectores de bajos ingresos

Proyecto / flujo de caja. Esta variable si nos da información sobre la tecnología crediticia, da una idea clara de los excedentes que se pueden generar y por ende la capacidad de pago de los prestatarios.

Tiempo de selección. Esta variable es importante para diferenciar de la eficiencia de la tecnología crediticia, el crédito tiene que ser oportuno para cumplir su función dentro del proceso productivo, por ende, las tecnologías que pueden seleccionar y calificar al cliente en el menor tiempo posible son caracterizados como más eficientes.

Recibe visitas del prestamista. Esta variable no nos ayuda a discriminar información sobre la calidad de las tecnologías crediticias, las visitas no solo pueden ser para hacerle seguimiento del uso y destino del crédito, sino también puede responder a visitas que hace el prestamista para cobrar deudas morosas.

Problemas de recuperación. Esta variable tiene un comportamiento definido y esta inversamente relacionado con la eficiencia de la institución de microcrédito, se podría decir que la tecnología es eficiente si es que no hay problemas de recuperación.

Retraso en los pagos. Esta variable también tiene un comportamiento definido, al medir la tecnología crediticia, se supone que una tecnología eficiente determina el cumplimiento en los pagos.

Costos de trámite. Mientras más costoso el trámite para obtener el crédito menos eficiente la tecnología crediticia usada por el prestamista.

b) Procedimientos eficaces de recuperación de crédito

Aquí se propone algunos procedimientos de cobro para incrementar los niveles de recuperación son las siguientes:

- N.º Procedimientos de recuperación
- I Cobranza regular
- 01 Pre-aviso de vencimiento

Visita al deudor una vez vencida la cuota

- II Cobranza administrativa

- 01 informar al cliente a fin de exigir el pago
 - carta de notificación
 - carta notarial
 - carta prejudicial
- III Refinanciamiento
- IV Cobranza judicial
- V Castigo de créditos incobrables

Cobranza ordinaria

Los asesores de créditos en forma permanente estarán en contacto con los clientes que mantengan cartera vigente, con la finalidad de informales sobre las fechas de vencimiento de sus créditos y recomendar eviten situaciones de morosidad. El área de gestión de negocios, emitirá días antes de vencer una cuota, el preaviso de vencimiento, que emite cobranzas lo remitirá recabando la firma de recepción del cliente, según los tramos que maneja el banco.

Cobranza administrativa

El asesor de créditos y/o recuperaciones, vencida la fecha para el pago del crédito otorgado a una cuota, sin que haya sido cancelado luego de transcurridos dos días, se comunicara con el cliente a fin de exigir el pago y le notificará concediéndole un plazo adicional según sean las causas de la mora, vencido dicho plazo se le requerirá median carta firmada por el gerente de agencia.

- Vencido el plazo para la cancelación del crédito, dentro de los 15 primeros días de mora el cliente pasara al área de recuperación del banco según sean los tramos.
- En caso de continuar el incumplimiento y haber transcurrido un tiempo prudente y según sea las causas de la mora se procederá a notificar al cliente mediante carta notarial suscrita por el administrador de agencia y por el asesor legal.
- Transcurridos 90 días desde el vencimiento del plazo para la cancelación del crédito o de una cuota el asesor de créditos procederá a cursar cartas prejudiciales

y presentar al responsable del área de gestión de negocios un informe acerca de las condiciones de cobranza, la situación del cliente, las garantías y definir además las acciones a seguir, proponiendo en función de la situación del cliente el inicio del cobro vía legal o su regularización vía reestructuración, refinanciamiento.

- Dentro del término del día el área de cobranzas con el asesor de negocios, remitirá al administrador de agencia. De tratarse de cobranza por vía legal se adjuntará la documentación necesaria considerando la posición del cliente a la fecha.
- La unidad de gestión de negocios en forma inmediata procederá a preparar el falso expediente, con toda la documentación legal necesaria y la liquidación del estado de cuenta del saldo deudor.
- En el caso de que a esa fecha aún existía cuotas pendientes de vencimiento, se dará por la vencida en la totalidad de la deuda y todos los plazos en la oportunidad de vencimiento de cualquiera de dichas cuotas; procediendo el área de gestión de negocios, dentro del octavo día como máximo, entrega el pagare respectivo al fedatario competente
- (Notario o Juez de Paz) a efectos de que se proceda al protesto por preclusión de plazos o por cuota impaga; debiendo simultáneamente proceder a cargar a la cuenta del cliente los gastos incurridos según tarifario vigente.
- Tratándose de créditos en los cuales la opinión del área de gestión de negocios, sea de proceder a su refinanciamiento, con conocimiento de la Gerencia.

c) **Refinanciamiento**

El área de gestión de negocios luego de evaluar la situación del cliente y determinar que presenta problemas en el cumplimiento de sus compromisos, sugerirá el refinanciamiento de su deuda. El cliente deberá presentar una solicitud expresa de refinanciamiento, dentro del plazo de 20 días de vencida una cuota, en dicho documento se expondrá las razones que motivan la solicitud de refinanciamiento.

El área de gestión de negocios, presentara y adjudicara al expediente un informe para luego remitirlo al asesor legal para proseguir con el ciclo normal de otorgamiento de créditos. La aprobación de una solicitud de refinanciamiento corresponderá al área de riesgos.

d) Cobranza judicial

Una vez agotada la cobranza administrativa, es el jefe del área de gestión de riesgos alcanzara a la Gerencia el reporte de posibles clientes afectos a cobranza judicial para la recuperación de los créditos con plazos vencidos.

De ser el caso el administrador de agencia mediante memorando dispondrá se iniciará las acciones legales de cobro, adjuntando el expediente correspondiente.

El responsable de la cobranza judicial una vez decepcionado el expediente deberá efectuar una evaluación minuciosa de los documentos y probabilidades de recuperabilidad del crédito, de considerar que el crédito otorgado es incobrable, deberá devolver el expediente y dentro las 48 horas cursará al deudor y su garante una notificación prejudicial.

e) Castigos de créditos incobrables

Para la aprobación de castigos deberá mediar informes sobre las acciones efectuadas, situación patrimonial del deudor, posición de la deuda incluyendo principal, intereses, entre otros, el mismo que será sustentado tanto por los funcionarios de créditos como por la unidad legal.

4.3.2. Hipótesis específica N° 01

“Los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia inciden en la recuperación negativa de créditos de las cajas municipales de la Ciudad de Puno”

Se demostró que los niveles de recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. en el año 2015 solo se recuperó un promedio de 55.29%(ver cuadro N° 07) de los cuales en el tipo de crédito comercial tiene el mejor nivel de recuperación que presenta el 25.00% del total de créditos otorgados y el tipo de crédito consumo se recuperó el 80.00% , esto debido a los procedimientos inoportunos e inadecuados aplicados para la recuperación de los créditos que el 50.79% (ver cuadro N° 02) del total de procedimientos que son cinco etapas de cobranza por lo tanto la hipótesis específica “01” es aceptada.

4.3.3. Hipótesis específica N° 02

“Las condiciones socio económicas de los clientes no son las adecuadas en aquellas que están en situación de mora de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno”.

Se demostró que en el año de 2015 existe una morosidad del 44.71% del total de créditos otorgados durante dicho año, que hace un promedio de 44.71% del total de créditos otorgados. Debido a que los prestatarios tienen escasos conocimientos de las características del crédito (ver cuadro N° 10), en cuanto a las visitas de los oficiales de crédito a los beneficios, los encuestados manifestaron un 79.79% que fueron visitados y el 20.21% no fueron visitados y otra de las causas de morosidad es que los créditos otorgados son desviados para otras actividades. Por lo tanto, la hipótesis específica “02” es aceptada.

4.4. Discusión

Delgado y Saurina (2004) centran su análisis en la relación entre variables macroeconómicas y la morosidad, tanto a largo como a corto plazo, para las cajas de ahorro y crédito de España. Dentro de la relación a largo plazo intervienen variables tales como la variación del PBI, el tipo de interés nominal y el rezago de morosidad. En la relación de corto plazo intervienen las mismas con diferentes rezagos (coeficientes de ajuste del PBI -0,210 y de la tasa de interés 0,159). Vallcorba y Delgado (2007) hacen referencia a la existencia de una relación de integración entre la ratio de morosidad de los préstamos de los bancos uruguayos y un conjunto de variables macroeconómicas, en las cuales hacen referencia a los salarios en dólares y las tasas de interés. Demuestra que bajos salarios y altas tasas de interés llevan a altos niveles de morosidad. Así encuentran valores de coeficientes para salarios y tasas de interés de -0,0209 y 0,1488, respectivamente. Gutiérrez (2010) estima la relación a largo plazo entre variables macroeconómicas y la morosidad de los créditos comerciales de consumo e hipotecario para Colombia. Muestra una alta sensibilidad de la morosidad ante cambios en la actividad económica. Según Lawrence (1995), la literatura sobre los modelos de consumo refleja un factor macroeconómico eminente de la cartera vencida, que está sujeto a la probabilidad de incumplimiento. Este enfoque indica que se espera que los prestatarios de bajos ingresos no sean capaces de pagar sus préstamos. Rinaldi y Sanchis-Arellano (2006) sostienen que el nivel de incumplimiento depende de los ingresos y la tasa de

desempleo, lo cual genera incertidumbre respecto de ingresos futuros y las tasas de los préstamos

Talledo (2014). En sus resultados muestra que el incremento de la competencia que enfrentaron las cajas rurales en el mercado de microcréditos, medida a través del número de clientes que dichas entidades compartieron con otras instituciones financieras, ha tenido un efecto negativo en la calidad de cartera de microcréditos. Así, se encontró un mayor porcentaje de atraso de los deudores compartidos, los cuales explicaron cerca de la mitad de la cartera en las cosechas de microcréditos identificadas. La ratio de cartera con atraso entre 30 a 120 días de los deudores compartidos fue mayor y creció más rápidamente que el indicador correspondiente a los deudores únicos, especialmente durante los primeros meses de vida de las cosechas de créditos. Adicionalmente, el deterioro fue mayor en el caso de los deudores compartidos de las cosechas de microcréditos más recientes (del año 2012) en comparación a las más antiguas (del año 2011), lo cual unido a los mayores porcentajes de deudores compartidos por las cajas rurales, y que presentaron un crecimiento más acelerado en las cosechas del 2012 respecto a las del año 2011, confirmaría la hipótesis del efecto negativo del aumento de la competencia en los últimos años en la morosidad de los deudores de microcréditos.

Aguilar y Camargo (2004) han analizado el problema de la calidad de cartera de las instituciones microfinancieras peruanas y abordan el tema desde una perspectiva empírica y global al considerar factores microeconómicos y macroeconómicos como determinantes de la morosidad de los microcréditos. Sus resultados son sugerentes y su metodología de análisis constituye un marco de referencia importante para el análisis que pretende hacerse aquí. Asimismo, Saurina (1998), en su trabajo sobre la morosidad en las cajas de ahorro españolas, demuestra empíricamente la importancia conjunta de los factores agregados como la evolución de la economía, la demanda agregada, la tasa de desempleo, los salarios, etc., y la de los factores específicos a la política crediticia de cada entidad, como por ejemplo, la cuota de mercado, la tasa de crecimiento de las colocaciones, las políticas de incentivos de la firma, los niveles de eficiencia y solvencia, etc.

Así como en este trabajo el estudio de Toledo (2010) muestra que los clientes tendrán el poder de negociación en la medida que puedan escoger a la empresa que ofrezca la mejor tasa de interés por los créditos (en microfinanzas existen las tasas diferenciadas por



montos de préstamo); sin embargo, como veremos más adelante, parte de la tecnología crediticia corresponde al contacto directo. Sin embargo por los resultados vemos que, en efecto, 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 uno de solvencia que, que determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998).

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los factores que determinan la tecnología crediticia, tienen una relación directa con la Morosidad de las Cajas Municipales de Puno, y los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. Se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos, resultandos insuficientes dado que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante los años 2015, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%.
- Las condiciones socioeconómicas de los clientes en situación de mora, existen clientes morosos y que son de conocimientos de ellos, pero estos deben mejorarse para poder brindar préstamos. El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, durante el año 2014, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.
- Se ha podido determinar lineamientos generales que permitan mejorar aspectos importantes como la promoción de créditos, visita In situ y evaluación del crédito, debido a que el nivel de recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2015 fueron bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2014 del total de créditos otorgados en el año.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se dé mayor importancia a los factores que determinan la tecnología crediticia que tienen las Cajas Municipales de Puno, así como mejorar el área de riesgos, lo cual debe implementar procedimientos eficientes que presionen a los prestatarios a cancelar su deuda. Y acorde a lo que en otros lugares vienen haciendo sería recomendable que los Directivos de entidades financieras vean la posibilidad de alcanzar mejores resultados con segmentaciones basadas en el costo de gestión de cuenta y la probabilidad de pago.
- Debe mejorarse los procedimientos que están orientados a solicitar a los gestores de crédito informes mensuales sobre los procedimientos aplicados y sus resultados, con la finalidad de realizar el seguimiento de los procedimientos que se apliquen.
- Se recomienda que debe ponerse en práctica los lineamientos propuestos en este trabajo de investigación, para lo cual deben capacitar a los gestores de créditos que son los responsables de la recuperación de los créditos, prioritariamente sobre los procedimientos de recuperación aplicados tanto antes de la entrega del préstamo como también posterior a ellos, para de esta forma obtener una recuperación óptima.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. 1–3. Disponible en: <https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Andrade, M. (2006). *Morosidad: Microfinancieras Vs. Bancos*. Universidad Autónoma de Puebal. México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/376/37603310.pdf>
- Calvin, M. (1983). *El crédito Rural- Manual Práctico de Administración*.
- Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). “Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú”. Universidad del Pacífico. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carcausto. (1988). *Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de créditos del PECSA en Puno, periodo 1998 – 1999*. 1988, 1999.
- Castillo, A., & Cárdenas, F. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*, 84. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cayetano. (2010). *La gestión financiera en la colocación de créditos y en el nivel de satisfacción de la demanda de los socios de a cooperativa de ahorro y crédito del artesano CIAP- Puno, periodo 2007-2008*. 2010.
- Charaja, F. (2009). *El MAPIC en la Metodología de investigación* (D. y D. A. A. Sánchez (ed.); Segunda Ed).
- Chavarin. (2014). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. 2014 Mexican Journal of Economics and Finance, 10(1),71-83.[fecha de Consulta 26 de Marzo de 2022]. ISSN: 1665-5346. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423739513004>.
- Cruz Méndez, O., Viquez, R. D., & Salas, E. M. (2001). Sensibilidad de la razón de

- morosidad y liquidez del sistema bancario nacional ante cambios en el entorno: un enfoque utilizando datos de panel. *Economía y Sociedad*, 6(17), 81–108. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/1209>
- Dávila, Y. (1999). Incidencia de Procedimientos de Recuperación en el Comportamiento de la cartera de Créditos del PECSA. Puno, Perú.
- Delgado, J. y Saurina, J. (2004). “Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias. Un análisis con variables macroeconómicas”. España: Banco de España, Dirección General de Regulación. Disponible en: <http://www2.ivie.es/downloads/2004/02/12/ponencia02.pdf>
- Freixas, X. y J. Rochet. (1998). *Microeconomics of Banking*. The MIT Press, USA
- González-Vera, C. (1993). From Policies, to Technologies, to Organizations: The Evolution of the Ohio State Vision of Rural Financial Markets, Economics and Sociology Occasional Paper No. 2062, Columbus, Ohio: The Ohio State University. *Economics and Sociology Occasional Paper No. 2062, Columbus, Ohio: The Ohio State University, 2062, 2062.*
- Guillen, J. (2001). Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. *Banco Central De Reserva Del Perú*, 1–14. Disponible en: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf?fbclid=IwAR1O6YtmpIUWkNdPlo0AY3hIk49YB2_aGKZI2gFeph2kL_3PSofaojzV6jQ
- Guillen, N. (2005). *Propuesta de lineamientos de evaluación de créditos grupales otorgados por PROMUJER Peru – año 2003*. 2005.
- Gutiérrez, J. (2010). Un análisis de riesgo de crédito de las empresas del sector real y sus determinantes. In *Universitas Económica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta edic).
- Ibañez, R. (1999). *Análisis del Sistema de crédito y Cobranza y su Incidencia en la Institución Financiera, periodo 1996-1997 Caso INTERCOOP, Puno, FCCA*.

- Lawrence, E. (1995). "Default and the life cycle model". En: *Journal of Money, Credit and Banking*. N°27, pp. 939-954.
- Mayta, E. (2013). *Las política de gestión financiera en la colocación de créditos y la rentabilidad de la asociación manuela ramos-Puno periodo 2008- 2009*. 2013.
- Meléndez, L. (1998). *Análisis de Fondos Rotatorios de Insumos Agrícolas del Proyecto WARU WARU del Organismo Gubernamental CARE Puno. Puno, Perú*. 1998.
- Mi Banco. (2008). *Normativa de Créditos. Modelo de Evaluación de Riesgos de Mi banco. Puno, Perú*. 2008.
- Muñoz, J. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico : una aproximación econométrica para el caso peruano. *Estudios Económicos*, 107–118. Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/04/Estudios-Economicos-4-5.pdf>
- Ordoñez, M., & Casas, A. (1991). *Operaciones y Contabilidad en Instituciones Financieras. Santiago: Editorial Tecnica Cientifica S.A.* pg 11.
- Rinaldi L. y Sanchis-Arellano, A. (2006). "Household Debt Sustainability: What Explains Household Non-performing Loans? An Empirical Analysis". En: ECB Working Paper. N°570, enero 2006.
- Royo, B. (2013). *La gestión de morosidad en las entidades financieras. España. Editorial MAFRE*. 2013.
- Saurina, Jesús. (1998). "Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas". En *Investigaciones Económicas*. Vol. XXII, N° 3, pp. 393-426.
- Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) 1993-2003 Información financiera mensual de la banca múltiple, empresas financieras y empresas de arrendamiento financiero. Varios números. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2011a). Reglamento de gestión de riesgo de crédito. Resolución SBS N° 3780-2011.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2011b). Reglamento para el requerimiento de patrimonio efectivo adicional. Resolución SBS N° 8425-2011.

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2011c). Términos e indicadores del sistema financiero. Disponible en:
<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2011/Abril/C-2227-ab2011.DOC>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2012a). Reglamento para la gestión del riesgo de liquidez. Resolución SBS N° 9075-2012.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2012b). Autorización de la fusión por absorción de Financiera Universal S.A. con Caja Rural de Ahorro y Crédito Promotora de Finanzas S.A. Resolución SBS N° 9618-2012.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2013a). Actualización del capital social mínimo correspondiente al trimestre enero – marzo de 2013. Circular N° G-168-2013.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2013b). Carpeta de información del sistema financiero a diciembre de 2012. Disponible en:
<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2012/Diciembre/SF-2103-di2012.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2013c). Evolución del sistema financiero a diciembre de 2012 [En línea]. Recuperado el 5 de marzo de 2013. Disponible en:
<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2012/Diciembre/SF-2103-di2012.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2013d). Boletín estadístico cajas rurales. Disponible en:
<http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=4>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (s.f.). Supervisión. Disponible en:
http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=1001
- Talledo, J. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones (SBS).



- Toledo, E. (2009). Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y Negocios*, 4(8), 23–32.
- Vallcorba, M. y Delgado, J. (2007). “Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso Uruguayo”. En: Documento de Trabajo. N° 0722. España: Banco de España.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1

“Análisis de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de las cajas municipales de la ciudad de puno periodo 2014-2015”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿Cómo son las características de la tecnología crediticia referente a los micros créditos y su incidencia en la morosidad de las Cajas Municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015?	O.G.: Describir y analizar las características de la tecnología crediticia, así como la incidencia en la morosidad de las Cajas Municipales de la ciudad de Puno 2014-2015.	H.G.: La tecnología crediticia que posee las Cajas Municipales, Incide directamente en la Morosidad en la ciudad de Puno periodo 2014-2015	V.I.: Tecnología crediticia V.D.: Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promoción de créditos ○ Visita In situ ○ Evaluación del crédito ○ Aprobación comité de créditos ○ Seguimiento y recuperación de la cartera de créditos ○ Gestión de riesgos más frecuentes. ○ Nivel de deudas de los créditos ○ Número de clientes. ○ Comportamiento de la morosidad

<p>P.E.1: ¿Cuáles son los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia de la Cajas Municipales de la ciudad de Puno?</p>	<p>O.E.1: Determinar los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia de las Cajas Municipales de la ciudad de Puno.</p>	<p>H.E.1 Los factores relevantes que determinan la tecnología crediticia inciden en la recuperación negativa de créditos de las Cajas Municipales de la Ciudad de Puno.</p>	<p>V.I.: o Promoción de créditos o Visita In situ o Evaluación del crédito o Aprobación comité de créditos o Seguimiento y recuperación de la cartera de créditos o Gestión de riesgo</p>	<p>o Requisitos de Crédito o Condiciones de crédito o Procesos de crédito o Documentos o Gestión de riesgo</p>
<p>P.E.2: ¿Cómo son las condiciones socio económicas de clientes en situación de mora de</p>	<p>O.E.2: Describir y conocer las condiciones socio económicas de los clientes en situación de mora de las cajas</p>	<p>H.E.2: Las condiciones socio económicas de los clientes no son las adecuadas en aquellas que están en situación</p>	<p>V.D.: Tecnología crediticia</p> <p>V.I.: Condiciones socio económicas</p> <p>V.D.: Mora</p>	<p>- Sistema crediticio</p> <p>- Condiciones de créditos</p> <p>- Documentos exigidos</p> <p>- Requisitos del crédito.</p> <p>- Condiciones sociales</p> <p>- N.º de clientes en mora.</p> <p>- Nivel de ingresos.</p>

<p>las cajas municipales de la ciudad de Puno?</p>	<p>Municipales de la ciudad de Puno</p>	<p>de mora de las cajas Municipales de la ciudad de Puno.</p>
<p>P.E.2: ¿Es factible proponer lineamientos que permitan mejorar la tecnología crediticia y reducir la mora en las Cajas Municipales de la ciudad de Puno?</p>	<p>O.E.3: Proponer lineamientos que permitan mejorar la tecnología crediticia de las Cajas Municipales de la ciudad de Puno</p>	

Estimado Señor (a) se le ruega responder a las siguientes interrogantes con toda veracidad posible:

1. ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO?

SI () NO ()

2. ¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?

SI () NO ()

3. ¿Recibe usted visitas de los asesores y de los recuperadores de crédito?

SI () NO ()

4. ¿Cumplió usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

SI () NO ()

5. Una vez vencida sus cuotas ¿Usted se acerca a la Institución para ver su Situación Crediticia?

SI () NO ()

6. ¿El crédito que Usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

SI () NO ()

Gracias por su participación.

Anexo 4

Figura 1. Procedimiento de recuperación aplicados por los asesores de negocios y recuperadores

N°	Procedimiento de recuperación	Hervas Meneses Patricia	Huarcaya Ramos Chen Ali	Ordoñez Tapia María M.	Ticona Capacoila Abraham	Guía Abarca Yuri A.	Coillo Paredes Gerald Y.	Yucra Silquihua Silvie Y.
I	Cobranza regular	1	1	1	1	1	1	1
	1 Pre Aviso de vencimiento			x			x	x
	2 Visita al deudor una vez vencida	x	x	x	x			
II	Cobranza administrativa	2	2	2	2	2	2	2
	1 Informar al cliente a fin de exigir el pago			X				
	2 Carta de notificación	x	x		x	x	x	
	3 Carta notarial	x	x	x		x		
	4 Carta Perjudicial							
III	Refinanciamiento	1	1	1	1	1	0	0
IV	Cobranza Judicial	1	1	1	1	1	1	1
V	Castigo de créditos							

FUENTE : ANEXO N° 02

Anexo 5

Tabla 17

Créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno 2015

Tipo de crédito	2015			Total	%
	Nº	Monto	%		
Comercial	21	2730000.00	20.41	2730000.00	20.41
Microempresa	595	8459275.00	63.25	8459275.00	63.25
Consumo	250	2185793.00	16.34	2185793.00	16.34
Total	866	13375068.00	100.00	13375068.00	100.00

FUENTE: Informe de clasificación de los deudores de la cartera de créditos de los años 2015

Anexo 6

Tabla 18

Número de créditos en estado de morosidad.

Tipo de crédito	N° total de préstamos		Total cancelados		Total morosos	
	N°	%	N°	%	N°	%
Comercial	8	100	2	25.00	6	75.00
Microempresa	238	100	150	63.03	88	36.97
Consumo	41	100	33	80.49	8	19.51
Total	287	100	185		102	

Anexo 7

Tabla 19

Cartera morosa de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Puno

Tipo de crédito	Monto morosidad	% de morosidad	Total monto morosidad
Comercial	192706.68	32.84	192706.68
Microempresa	384472.65	64.85	384472.65
Consumo	13717.52	2.31	13717.52
Total	592896.85	100.00	592896.85

FUENTE. Flujo de crédito moroso por tipo de crédito al 31 dic. 2015.

Anexo 8

Tabla 20

Monto del crédito y porcentaje de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. agencia año 2015.

Tipo de crédito	Monto del préstamo	Monto de morosidad	%	Promedio % de morosidad
Comercial	259608.91	194706.68	75.00	75.00
Microempresa	982488.68	384472.65	39.13	39.13
Consumo	68580.41	13717.52	20.0	20.0
Total	436892.67	197632.28	44.71	44.71

FUENTE: Flujo de morosidad de crédito por tipo al 31 dic. Del 2015