

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



TESIS

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS
RESULTADOS ECONOMICOS DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
LOS ANDES S.A. AYAVIRI, PERIODO 2014-2015**

PRESENTADA POR:

DOMINGO VALERIANO TUNI

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE
LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES
S.A. AYAVIRI, 2014 – 2015**

PRESENTADA POR:

DOMINGO VALERIANO TUNI



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE


:
M.Sc. AMERICO ROJÁS APAZA

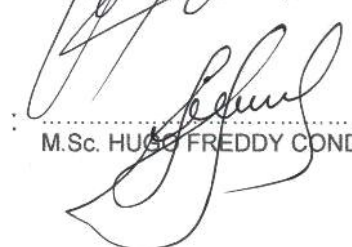
PRIMER MIEMBRO


:
D.Sc. BALBINA ESPERANZA CUTIPA QUILCA

SEGUNDO MIEMBRO


:
M.Sc. OMAR JESUS QUISPE CHOQUE

DIRECTOR


:
M.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

Puno, 14 de Junio del 2017

Línea de Investigación: Evaluación Económico Financiero de la Empresa.

Tema: Gestión de Cuentas por Cobrar en los Resultados Económicos.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de realizar mis anhelos; a mi adorada madre Ángela Tuni de Valeriano y Hipólito Valeriano Arque, por haberme formado con un espíritu positivo de buenos valores y a toda mi familia por su apoyo y comprensión, sin los cuales no hubiera sido posible culminar mis estudios exitosamente.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, por haberme acogido durante mi formación profesional; a la plana docente y administrativa de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Ciencias Contables, por haberme formado Profesional, ética y académicamente.

A mis amigas (os) y compañeras (os) por su amistad sincera y acompañar los pasos de mi formación profesional.

A mi Director/Asesor de tesis M.sc. Hugo Fredy Condori Manzano. Por su apoyo y orientación en la realización del presente trabajo de Investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
LISTA DE ACRONIMOS.....	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.	1
1.1.1. Formulación del problema	1
1.1.2. Definición del problema	3
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos:.....	4

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

MARCO TEÓRICO, ANTECEDENTES, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico.	5
2.1.1. El sistema financiero	5
2.1.2. Gestión de cuentas por cobrar.	7
2.1.3. Concepto de cuentas por cobrar.	8
2.1.4. Políticas de crédito:	12
2.1.5. Estados financieros	20
2.1.6. Ratios financieros.	30
2.1.7. Gestión de riesgos.....	34
2.1.8. Cartera Morosa.....	37
2.1.9. Decisiones a Tomar.....	39
2.2. Antecedentes de la investigación	40
2.3. Marco conceptual	46
2.4. Hipótesis de la investigación	60
2.4.1. Hipótesis general.....	60
2.4.2. Hipótesis específicas.....	61
2.4.3. Operacionalización de las variables	61

CAPITULO III
MATERIALES Y METODOS

3.1. Métodos de investigación	64
3.1.1. Método deductivo	64
3.1.2. Analítico.....	65
3.2. Enfoque de investigación.....	65
3.2.1. Mixto, cualitativo cuantitativo	65
3.3. Diseño de investigación	66
3.3.1. Transversal no experimental	66
3.4. Tipo de investigación	66
3.4.1. Descriptivo.....	66
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	67
3.5.1. Observación directa.....	67
3.5.2. Encuesta	67
3.5.3. Análisis de contenido.....	68
3.6. Instrumentos de recolección de información.....	68
3.6.1. Guía de observación	68
3.6.2. Cuestionario	68
3.7. Ámbito de estudio.....	68
3.8. Población y muestra	69
3.8.1. Población.....	69
3.8.2. Muestra	69
3.9. Características del Área de la Investigación.	70
3.9.1. Datos de la Entidad	71
3.10. La Caja de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	71
3.10.1. Misión.	71
3.10.2. Visión.....	71
3.10.3. Valores.....	71
3.11. Productos y Servicios	72
3.11.1. Créditos	72
3.11.2. Ahorros	72
3.11.3. Servicios	72
3.12. Ubicación.....	73

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCION	75
4.1. Del Objetivo específico 01.....	75
4.2. Del Objetivo específico 02.....	88
4.3. Del Objetivo específico 03.....	98
4.4. Contrastación de hipótesis	101
V. CONCLUSIONES	104
VI. RECOMENDACIONES.....	106
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	108
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01: Criterios en consideración al evaluar el otorgamiento de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	76
Cuadro 02: Condición laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	77
Cuadro 03: Conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito en los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	77
Cuadro 04: Aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	79
Cuadro 05: Capacitaciones y actualizaciones sobre las Normas y Políticas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	80
Cuadro 06: Supervisión sobre la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	82
Cuadro 07: Control del cumplimiento de funciones y metas de los asesores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	83
Cuadro 08: Conocimiento del nivel de morosidad de los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	84
Cuadro 09: Análisis de los Procedimientos de Evaluación Crédito en los Asesores Coordinadores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	85
Cuadro 10: Índices de Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa), CRAC Ayaviri, 2014-2015	87
Cuadro 11: Frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	88
Cuadro 12: Análisis de políticas de cobranza (Cartera Morosa) en los Asesores, Coordinadores de Crédito y Jefes de Oficina de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	90

Cuadro 13: Aplicación de las políticas de cobranza de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	91
Cuadro 14: Aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	92
Cuadro 15: Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	93
Cuadro 16: Indicadores financieros de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. 2014-2015.	94
Cuadro 17: Calificación de la cartera de créditos por categoría de riesgo Según Calificativo de la CRAC. Los Andes, 2015.	95
Cuadro 18: Resultados de ingresos de la CRAC, 2014-2015.	97

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01: Criterios en consideración al evaluar el otorgamiento de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	76
Gráfico 02: Condición laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	77
Gráfico 03: Conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	78
Gráfico 04: Aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	79
Gráfico 05: Capacitaciones y actualizaciones sobre las Normas y Políticas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	81
Gráfico 06: Supervisión sobre la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	82
Gráfico 07: Control del cumplimiento de funciones y metas de los asesores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	83
Gráfico 08: Conocimiento del nivel de morosidad de los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	84
Gráfico 09: Análisis de los Procedimientos de Evaluación Crédito en los Asesores y Coordinadores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	86
Gráfico 10: Índices de Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa), CRAC Ayaviri, 2014-2015	87
Gráfico 11: Frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	89
Gráfico 12: Analisis de politicas de cobranza.....	90

Gráfico 13: Aplicación de las políticas de cobranza de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	91
Gráfico 14: Aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	92
Gráfico 15: Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. ...	93
Gráfico 16: Calificación de la cartera de créditos por categoría de riesgo.	96

LISTA DE ACRONIMOS

AFP = Asociación de Fondo de Pensionistas

APR = Activos Ponderados por Riesgo

BCRP = Banco Central de Reserva del Perú

CA = Cartera Atrasada

CAR = Cartera de Alto Riesgo

CPP = Cartera con Problemas Potenciales

CMAC = Caja Municipal de Ahorro y Crédito

CRAC = Caja Rural de Ahorro y Crédito

CTS = Compensación por Tiempo de Servicio

EDPYME = Empresa de Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas.

IMF = Instituciones Micro financieras

RO = Riesgo Operacional

ROA = Rentabilidad Sobre Activos

ROE = Rentabilidad de la Inversión

PBI = Producto Bruto Interno

S.A = Sociedad Anónima

SBS = Superintendencia de Banca y Seguros

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014 – 2015”, se ha desarrollado con la finalidad de analizar y/o evaluar las operaciones que forman parte del otorgamiento de créditos en la entidad; sin embargo está sujeto a ciertos riesgos, que conllevan a la posterioridad gestión de cuentas por cobrar afectando los resultados económicos de la misma.

Teniendo como objetivo general “Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.” Se ha evaluado el nivel de conocimiento, aplicación, cumplimiento, y control; Asimismo la recopilación de la información del marco teórico, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación; se ha utilizado métodos de investigación (deductivo y analítico), enfoque de investigación (mixto cualitativo cuantitativo), diseño de investigación (trasversal no experimental), tipo de investigación (descriptivo), técnicas e instrumentos de recolección (observación directa, encuesta, análisis de contenido), población y muestra (población Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Llegando a la siguiente conclusión: Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según el análisis y exposición de resultados. Nos da como resultado un nivel bajo de 43.84% según ponderación (anexo N° 08). Se ha incumplido a los procedimientos de Evaluación de Crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo directamente en los resultados económicos de la CRAC Los Andes en el periodo de 2014 y 2015.

Palabras claves (keywords): Gestión; Cuentas por Cobrar; Normas; políticas.

ABSTRACT

The present research work entitled "MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS INCIDENCE IN THE ECONOMIC RESULTS OF THE RURAL CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014 - 2015 ", was developed with the purpose of analyzing and / or evaluating the operations that are part of the granting of credits in the entity; However, it is subject to certain risks, which lead to the subsequent management of accounts receivable affecting the economic results of the same.

With the general objective of "Determining how the management of accounts receivable impacts on the economic results of the Savings and Loans Caja Los Andes SA" It has been proposed to analyze the Credit Assessment determining the level of knowledge, application, compliance, And control; Also the collection of information from the theoretical framework, supported by the use of bibliographic citations that validate the research; Research methods (deductive and analytical), research approach (mixed qualitative quantitative), research design (non-experimental transverse), type of research (descriptive), techniques and collection instruments (direct observation, survey, Content), population and sample (population Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes SA.

Coming to the following conclusion: The Norms and Policies of Credit Evaluation (Manual of Policies and Procedures Crediticos) according to the analysis and presentation of results. It results in a low level of 43.84% according to weight (Annex N ° 08). The Credit Assessment procedures have been breached, resulting in an inadequate application, directly affecting the economic results of the CRAC Los Andes in the period of 2014 and 2015.

Keywords: Management; Accounts Receivable; Rules; Policies.

INTRODUCCIÓN

En el marco legal de la Normas establecidas por el Vicerrectorado de Investigación y de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO; presento este trabajo de investigación titulado “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S. A. AYAVIRI, 2014 – 2015”. Todas las empresas que conceden créditos a sus clientes manejan transacciones comerciales en los que va tener que realizar una posterior gestión de cobranza a los mismos; hay que tener en cuenta que una gestión de cobranza al contacto, la comunicación y el entorno de negocio, produce información que debe ser administrada y rápidamente analizada para obtener un mejor efectividad en cada una de las gestiones que se emprendan y el análisis debe estar basada en la consecución de optimización de recursos técnicos, materiales y humanos. Sin embargo alcanzar el óptimo de las vertientes puede ser una meta difícil aunque no imposible, así las cuentas por cobrar se convierte en un fenómeno perverso que no se debe obviar puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía asechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio.

Es en ese afán y la finalidad de analizar los principales los factores que inciden en el incremento de las cuentas por cobrar de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. siendo la misión de la entidad el Socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias rurales del Perú y la visión Ser el Banco Rural Líder del Perú. Para lograr ello es muy importante dominar la gestión de riesgos, el proceso de la evaluación crediticia es uno de los aspectos más

importantes junto con la política de crédito de una empresa que da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito con la finalidad de contar con suficiente información para su respectivo análisis. A efectos de mantener un adecuado equilibrio de la colocaciones y los índices de morosidad. Por lo tanto hay que realizar un análisis de la importancia relativa de los clientes, lo cual permitirá establecer una estrategia de gestión de cobranza más efectiva y vinculada a la realidad de sus negocios y a sus posibilidades financieras actuales.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1. Formulación del problema

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

En este sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la entidad financiera Caja de Ahorro y Crédito los Andes S.A.

Por otro lado esta modalidad será efectiva en la medida que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de los créditos, documento mismo que representa el compromiso que los clientes

poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

Asimismo, fue necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incidió en resultados económicos de la empresa Caja Rural de Créditos y Ahorro Caja los Andes S.A., para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de créditos, políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta los resultados económicos de la entidad. Cabe mencionar que mientras más créditos se conceden, la cartera de crédito aumenta y si estos tardan mucho tiempo para pagar, este incumplimiento origina cartera morosa; por consiguiente en la posterioridad cuentas por cobrar en los clientes.

El otorgamiento de crédito ha venido siendo una de las estrategias claves para el incremento de las ventas sin embargo está sujeta a ciertos riesgos, los cuales se ven incrementados por la inadecuada gestión en colocaciones de crédito, atención de solicitudes, la mala evaluación de los sujetos de crédito; aprobación y desembolso; riesgo que conlleva al incremento de los índices de morosidad debido en gran parte al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, causando a la financiera costos por la recuperación de las carteras vencidas

y morosas, afectando a la situación financiera y económica de la misma. Por consecuencia la presente investigación pretende analizar la Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

1.1.2. Definición del problema

La presente investigación responde a las siguientes interrogantes:

1.1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015?

1.1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo incide la evaluación de políticas de crédito en la cartera morosa, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015?
- b) ¿En qué nivel las políticas de cobranza, incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015?
- c) ¿Se debe proponer mejoras en los lineamientos de crédito y cobranza para el manejo adecuado de gestión de cuentas por cobrar, en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.

1.2.2. Objetivos específicos:

- a) Analizar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015
- b) Determinar el nivel de incidencia de políticas de cobranza frente a los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 – 2015.
- c) Proponer mejoras en los lineamientos de crédito y cobranza, para el manejo adecuado de gestión de cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 – 2015.

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

MARCO TEÓRICO, ANTECEDENTES, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico.

2.1.1. El sistema financiero

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

“Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, captando recursos de los agentes económicos y encargados hacia la financiación .se sitúan dentro de un marco institucional que viene dado por el Ministerio de Economía y Finanzas.” (Armez, M. (2002) pág. 31).

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

2.1.1.1. El gobierno.

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

2.1.1.2. El Banco central.

Banco del Estado, banco de los bancos, banco emisor del dinero legal, encargado de articular la política monetaria de custodiar las reservas monetarias internacionales y que prestan un servicio de asesoría al Gobierno y al Sistema Financiero para lo cual dispone de competencias en materia de tutela y sanción.

2.1.1.3. Intermediarios financieros

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

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

sociedad se destina a cubrir los costos de intermediación, incluidas las utilidades. (Ambrosini, D. (2002) pág. 32.

Entre ellas tenemos los siguientes:

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito: Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y microempresa. En su calidad de empresas pertenecientes a los gobiernos locales, se encuentran bajo la supervisión y regulación de la Dirección Nacional de Presupuesto, la que ejerce su función normativa a través de Directivas, de acuerdo a la ley de presupuesto y normas complementarias.
- Caja Rural de Ahorro y Crédito: Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y microempresa del ámbito rural.
- Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: Es aquella cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y microempresa.

2.1.2. **Gestión de cuentas por cobrar.**

Concepto de administración.

La administración es una rama de la dirección que abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas (Pérez, M. (2002) pag.164.

No existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzarlos objetivos financieros con la mayor productividad posible.

El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa (Ambrosini, D. (2002) pág. 73.

2.1.3. **Concepto de cuentas por cobrar.**

Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta.

2.1.3.1. **Clasificación de cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.

- Cuentas por cobrar diversas. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

2.1.3.2. Objetivos de cuentas por cobrar.

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

2.1.3.3. políticas de cuentas por cobrar.

Coopers, L. (2002) consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. A continuación se explican cada una de ellas.

2.1.3.4. Administración de cuentas por cobrar.

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

- Venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.

- Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días.

Resumiendo, podemos decir que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercial mayoreo.

Las ventas al crédito presentan beneficios pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los

rendimientos marginales asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una extensión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como precios, costos de producción y otros gastos); pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tienen como resultado costos adicionales.

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamadas telefónicas, empleo de agencias de cobro, y acciones legales.

A medida que los negocios crecen se vuelven más complicados y exigentes, así también la gestión del crédito; y si la gerencia no administra bien las cuentas por cobrar y el crédito, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de una empresa.

2.1.4. **Políticas de crédito:**

Según Lawrence, J. (2003), “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Igualmente, Ettinger, R. (2000), manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos

otorgados". Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas.

En consecuencia, debido a la relevancia de este aspecto, el mismo será considerado en esta investigación como elemento clave para su desarrollo.

Estas se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

Por lo tanto toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor cómo trabajan, cómo recaudan, y qué problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor cash flow. Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su

conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de cash flow de la compañía.

Entendamos que el cash flow de la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativa adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y por último, abonar un costo por el uso de estos recursos.

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor u óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes.

Comencemos por entender cuál debiera ser el propósito de una política de crédito. El propósito de la política de crédito es apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del cash flow, como mencionáramos en el párrafo anterior.

La compañía, con o sin conocimiento otorga a sus clientes la posibilidad de abonar las ventas a plazo. Esto es, los días que transcurren desde la emisión de la perfección de la venta y por ende emisión de la

factura correspondiente hasta el efectivo cobro de la misma. Los días de crédito actuales de una compañía en el mercado, dependiendo de su tamaño, nombre, segmento donde opera, y características de su clientela podrían llegar, supongamos, a 120 días. Esto puede parecer una barbaridad aunque también es muy real para muchas empresas hoy. También es muy real que esto trae aparejado un costo financiero implícito, que es el costo del capital que la compañía de hecho cede, ya que de necesitarlo, debería pagar por ello.

Entendiendo que esto conlleva ahora un costo para la organización, la política de crédito debe considerar esto y formular objetivos de reducción en el tiempo, de los días de crédito en el mercado. Entonces, uno de los enunciados de dicha política podría ser: “Los días de crédito deben ser reducidos de 120 días (al final del año 2014) a menos de 60 días (al final de 2015), por medio de un proceso de crédito y cobranza más efectivo. Las facturas impagas deben mantenerse al mínimo posible, y la morosidad mayor a 60 días debe eliminarse.

Todos los clientes deben contar con una calificación de riesgo. A los fines de la elaboración e implementación de una política de crédito, es necesario calificar los clientes de acuerdo a la capacidad de pago y comportamiento posible y para ello la calificación podría ser evaluada y decidida por el gerente de finanzas de la compañía. La información que se evalúa y decisión a la que se arriba debe encontrarse documentada.

2.1.4.1. Política de cobranza.

“Para Lawrence, J. (2003), "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento".

De la misma manera, Levy, L. (2009), plantea que se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Por su parte Brachfield, P. (2005), señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Lawrence, J. (2003), va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras

poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por Lawrence, J. (2003), los que mejor se adaptan a la investigación.

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.

Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas.

La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de

efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

2.1.4.2. Procedimientos o estándares de crédito.

La determinación de los procedimientos o estándares de crédito adecuados para una empresa, se basan prácticamente en la comparación de costos marginales (implícitos al implementar una nueva política de crédito), con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas. Los costos marginales incluyen costos de producción, de ventas, y de crédito. Estos costos de crédito incluyen:

- ✓ Pérdidas por incumplimiento de pago.
- ✓ Costos de cobranzas.
- ✓ Costos asociados por la introducción de cuentas nuevas.

Por lo tanto las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimizan los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa

debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

2.1.4.3. Políticas restrictivas.

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2.1.4.4. Políticas liberales.

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y

son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

2.1.4.5. Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

2.1.5. Estados financieros

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

usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas (Apaza, M. (2011) pág. 12.

“Los Estados Financieros (EEFF) son cuadros sistemáticos preparados aplicando las Normas Internacionales y Nacionales de Contabilidad, con la finalidad de presentar en forma razonable y coherente diversos aspectos de la situación financiera y económica de la empresa.”
Novoa, H.(2013) pág. 5

Al respecto la NIC N° 1 Presentación de Estados Financieros, indica que los estados financieros constituyen una presentación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Son aquellos estados que suministran información respecto a la posición financiera, resultados y estado de flujos de efectivo de una empresa, que es útil para los usuarios en la toma de decisiones de índole económica (Sanchez, F. (2010) pág. 278.

“Documento que produce el análisis o el detalle de cifras y datos provenientes de la contabilidad de una empresa.” (Ámez, M. 2002)

2.1.5.1. Estado de situación financiera.

El estado de Situación Financiera es el documento que bajo la forma de un inventario presenta en una fecha concreta todos los activos físicos y financieros y todas las deudas de la empresa, susceptibles de valoración económica.

Desde este punto de vista, el estado de situación financiera será una “fotografía” (no una secuencia de imágenes) de la situación patrimonial, para lo cual será preciso la agrupación de todos los elementos en unas cuentas, cada una de las cuales debe reflejar partidas o contenidos iguales y homogéneos, o mínimo asimilables. (Apaza, M. (2011) pág. 213.

El balance de situación es un estado contable de naturaleza estática que presenta la relación de los elementos que componen la estructura financiera y económica de la empresa en un momento concreto. Representa la situación patrimonial de la compañía y muestra las partidas, junto con sus correspondientes importes monetarios, que informan de las diferentes formas que tiene la empresa para obtener los recursos financieros con los que poder financiar la estructura económica, es decir, las inversiones.

Así pues un balance de situación consta de dos partes: la estructura financiera, compuesta a su vez por el patrimonio neto y el pasivo, y la estructura económica o activo. Sin embargo las dos partes principales hacen referencia a una misma realidad. La estructura financiera es el reflejo de la diferentes formas a las que ha recurrido la empresa para captar recursos con los que financiar el activo, mientras que la estructura económica es el reflejo de las

inversiones efectuadas y de los derechos adquiridos con los captados. Los criterios de reconocimiento y valoración contemplados en el Marco Conceptual de la Contabilidad para el registro de los diferentes elementos patrimoniales que cobran vital importancia a la hora de determinar la composición del balance. (Archel, P. (2012) pág. 55.

“El balance de situación es uno de los estados financieros fundamentales, puesto que recoge en un momento dado del tiempo determinado todos los bienes y derechos de la empresa, así como todas sus deudas y por diferencia su patrimonio neto. Por tanto, muestra la estructura económica y financiera de la empresa. Garrido, P.(2012)

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

En la determinación del balance se debe tener presente la ecuación siguiente:

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO}$$

El Activo responde a la presentación de cuentas con un grado de disponibilidad de efectivo decreciente que ostenta los recursos los recursos, es decir en función a su más pronta posibilidad de convertirse en dinero.

Los rubros del pasivo se presentaran en concordancia con el grado de exigibilidad de pago de las obligaciones contraídas, siendo un orden compulsivo descendente.

En el patrimonio las partidas se presentarán en el orden de su estabilidad o permanencia, es decir considerando su grado de restricción decreciente para formar parte del capital social de la empresa. (Novoa, H. (2013), pág. 39.

2.1.5.2. Estado de resultados

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

La NIC en los párrafos 78 al 80 señala a cerca del Estado de Resultados Integrales que todas las partidas de ingreso o de gasto reconocidas en el ejercicio, se incluirán en el resultado del mismo, a menos que una Norma o una interpretación establezcan lo contrario. (Apaza, M. (2011)

La cuenta de pérdidas y ganancias es un estado contable de naturaleza dinámica recuperativo de los diferentes tipos de ingresos y gastos, excepto los imputados directamente al patrimonio neto, debidamente clasificados, ocurridos en la entidad económica a lo largo de un ejercicio. Se trata por tanto de un estado de flujos económicos que explica el resultado obtenido por la empresa por el

periodo de referencia. En la determinación del resultado intervienen dos magnitudes, gastos e ingresos, sujetos a un proceso de estimación, valoración e imputación que condicionan la cifra del resultado obtenido, circunstancia que ha llevado a varios autores advertir a cerca de la relatividad de la cifra del mismo, dado que pueden presentarse distintos resultados de una misma empresa en función de los criterios de reconocimiento y valoración utilizados.

A este respecto, la primera cautela está relacionada con el carácter periódico del resultado debido a razones económicas, legales y fiscales. La existencia de tales condicionantes obliga a la empresa a rendir cuentas al menos una vez al año, debiendo periodificar sus operaciones al objeto de imputar los ingresos y gastos estimados hasta la fecha de cierre del ejercicio. (Archel, P. (2012) pág. 121.

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

El Estado Financiero conocido como Estado de Ganancias y Pérdidas, hoy denominado por la NIC N°. 1 vigente desde 2013 como “Estado del Resultado del Periodo y Otro Resultado Integral”, es un cuadro en el cual se muestran los ingresos y egresos que se

generan en un ejercicio económico, de cuya diferencia se obtiene la utilidad o superávit cuando los ingresos son mayores o la pérdida o déficit cuando los egresos son mayores.

La NIC. 1 señala que una entidad puede utilizar, para denominar a los estados, títulos distintos a los utilizados en esta Norma. Por ejemplo, una entidad puede utilizar el título “estado del resultado integral” en lugar de “estado del resultado del período y otro resultado integral”.

En tal razón y por considerarlo un término que expresa mayor amplitud, para efectos del desarrollo de esta obra utilizaremos la denominación “estado de resultados”. (Novoa, H, (2013) pág. 106.

2.1.5.3. Estado de flujos de efectivo.

El estado de flujos de efectivo es el Estado Financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Estado de Situación Financiera que inciden el efectivo.

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

entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos. (Apaza, M. 2011)

El estado de flujos de efectivo es un documento que informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. Se trata por tanto de un documento que ordena y agrupa por categorías o tipo de actividades los cobros y los pagos habidos en una entidad, con el fin de informar acerca de los movimientos de efectivo producidos en el ejercicio, así como de ayudar al entendimiento de la evolución de la tesorería y demás medios líquidos manejados por la empresa durante el mismo. (Archel, P. (2012) pág. 232

Este estado muestra los cobros y pagos producidos en un ejercicio, clasificándolos en actividades de explotación inversión o financiación. Al basarse en pagos y cobros, este estado está presidido por el principio de caja, en lugar de por el conocido principio del devengo que rige la contabilidad de la empresa. (Garrido, P. (2012) pág. 58

“Es un estado financiero por el cual se muestra el efecto de los cambios y variaciones o movimiento de efectivo o equivalentes al efectivo que se dan dentro de una organización en un periodo determinado, provenientes de actividades de operación, de inversión así como de financiamiento.” (Novoa, H. (2013) pág. 181.

2.1.5.4. Estado de Cambios en el Patrimonio, Preparación, Presentación, Análisis.

Es aquel estado contable obligatorio que muestra la evolución que ha tenido el patrimonio durante el ejercicio económico que se considera.

Las normas contables establecen que, en dicho estado, las partidas integrantes del patrimonio deben clasificarse y resumirse de acuerdo con su origen, o sea, aporte de los propietarios y resultados acumulados.

Resulta del exceso del activo sobre pasivo y representa la participación de los dueños de la empresa y los derechos sobre los recursos económicos.

La NIC 1.86 señala que la empresa debe presentar, como componente separado de sus estados financieros un estado que muestre:

- a) La utilidad o pérdida del ejercicio;
- b) Cada partida de ingresos y gastos, ganancias o pérdidas que como lo requieren otras Normas esté reconocida directamente en el patrimonio y el total de estas partidas; y
- c) El efecto acumulado de los cambios en las políticas contables y la corrección de los errores sustanciales llevada a cabo según los tratamientos referenciales de la NIC 8.
- d) Las transacciones de capital realizadas con los propietarios de este y las distribuciones efectuadas a dichos propietarios;

- e) El saldo de las utilidades o pérdidas acumulados al inicio del ejercicio y a la fecha del estado de situación financiera, así como los movimientos del ejercicio: y
- f) Una conciliación entre el monto en libros de cada categoría del capital social, primas por emisión de acciones y cada reserva al inicio y al final del ejercicio, revelando separadamente cada movimiento. (Apaza, M. (2011) pág. 368.

El estado de cambios en el patrimonio neto (ECPN) es un documento contable que informa de la variación en el patrimonio neto de la empresa a lo largo del ejercicio. Ahora bien, mientras que la variación en el patrimonio neto se puede obtener de la mera comparación de los balances consecutivos, el ECPN informa de los motivos que han causado tal variación. A este respecto, las variaciones en el patrimonio neto pueden tener su origen en:

- El resultado de cuenta de pérdidas y ganancias.
- Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio.
- Operaciones con socios y propietarios, tales como ampliaciones y reducciones de capital o reparto de dividendos, entre otras.
- Ajustes derivados de errores o cambios de criterio contables.

Se trata, por tanto, de un documento contable independiente del balance de situación que potencia y realza las posibilidades de la información financiera y contable en el

cumplimiento de su objetivo fundamental: suministrar información útil para la toma de decisiones económicas. (Archel, P. (2012) pág. 189)

El estado de cambios en el patrimonio neto es un estado contable obligatorio para todas las empresas. Dos son los principales objetivos que se persiguen con la elaboración del ECPN:

- Mostrar todos los ingresos y gastos que se han producido durante el ejercicio.
- Proporcionar una imagen de la situación inicial y final del patrimonio empresarial, mostrando las operaciones que sean dado lugar a variaciones patrimoniales con objeto de ayudar a comprender las plusvalías y minusvalías imputadas a las cuentas del patrimonio neto. (Garrido, P.2012)

“Es denominado también Estado de Variación Patrimonial, en él se muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales, durante un período determinado.” (Novoa, H. (2013) pág. 165.

2.1.6. **Ratios financieros.**

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

Denominado también razón o relación, un ratio es el cociente de dos cuentas, masas o magnitudes determinadas tomadas de cualquiera de los estados financieros. Los ratios expresan la relación entre ellas, manifestadas en porcentajes o tantos por uno, ofreciendo una información complementaria y distinta a la proporcionada por los valores (numerador y denominador) que lo conforman. El análisis por ratios ha sido una de las herramientas tradicionalmente más utilizadas para la interpretación y evaluación de los estados contables y para la toma de decisiones de gestión, inversión y crédito. (Archel, P. (2012) pág. 305.

“Los ratios o indicadores financieros son relaciones que permiten medir las actividades de la empresa, identifican el vínculo que existe entre el activo y pasivo corriente, o entre sus cuentas por cobrar o sus ventas anuales” Paredes, J. (2010).

2.1.6.1. Índices de liquidez.

“Es la capacidad de la empresa para hacer frente a los compromisos financieros que vencen a corto plazo. Su evaluación es el intento de calificar la situación financiera de la empresa”. (Apaza, M. (2011) pág. 431.

El objetivo del análisis de la liquidez es evaluar la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de pago a corto plazo, para lo cual debe disponer de efectivo suficiente en el momento oportuno. Debe ser la actividad normal o típica de la empresa la que genere dichos recursos, siendo necesaria la adecuación de las corrientes de cobros y pagos derivados de dicha

actividad. De lo contrario, en la medida que no existiera esta sincronización, habría que liquidar activos disponibles o acudir al endeudamiento. (Garrido, P. (2012) pág. 309

a) Ratio de liquidez general.

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

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

b) Ratio prueba ácida.

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

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

2.1.6.2. Índices de gestión o actividad

Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren.

a) Rotación de los inventarios.

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone.

$$\text{Rotacion de inventarios} = \frac{\text{Inventario promedio} \times 360}{\text{Costo de ventas}} = \text{Días}$$

2.1.6.3. Índices de solvencia

“Es la capacidad de una entidad para hacer frente a sus compromisos a largo plazo. Deben incluirse todos los compromisos (de corto y largo plazo)” (Apaza, M. (2011) pág. 453.

a) Endeudamiento total

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

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

2.1.6.4. Índices de rentabilidad

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

La capacidad de generar utilidades también depende de los activos que la empresa tenga disponibles para su uso en las operaciones, los que se reportan en su estado de situación financiera. Por lo tanto, se usa la relación que existe entre el estado de resultados integrales y el estado de situación financiera para evaluar qué tan rentable es su negocio. (Apaza, M. (2011)pág. 483.

a) Margen bruto (rentabilidad)

Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende. (Ordoñez, 1992, pág. 35)

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

2.1.7. Gestión de riesgos

En un banco función de la gestión de riesgos contribuye a la gestión de los riesgos a los que se enfrenta un banco a través de una constante cuantificación del riesgo de sus carteras de activos en el balance y otros riesgos contingentes, trasladando el perfil de riesgos del banco a otras funciones del mismo y adoptando medidas de forma proactiva o en colaboración con otras funciones del banco, para minimizar las probabilidades de pérdida o para reducir el tamaño de la misma en el caso de que surja. Apostolik, R. (2011)

2.1.7.1. Tipos de riesgos financieros

a) Riesgo de crédito

Es el riesgo de crédito es la pérdida potencial que sufriría un banco si un prestatario, también llamado contraparte, no cumple con sus obligaciones - pagar los intereses del préstamo además de devolver la cantidad tomada a crédito - de acuerdo con los términos establecidos. El riesgo de crédito es el riesgo más importante al que se enfrentan los bancos, y surge la posibilidad de que los créditos u otros activos que tiene en cartera no sean reembolsados en parte o en su totalidad. Por impago El riesgo de crédito a menudo es sinónimo de riesgo por impago (Apostolik, R. (2011)págs. 17-18).

Gonzales, B. (1999), Citado en su tesis por Salazar,F. (2008) escribió: “El riesgo de crédito o riesgo de incumplimiento de pago, es el riesgo de que los deudores no estén dispuestos o no estén en condiciones de rembolsar su deuda.”

b) Riesgo de Mercado:

El riesgo de mercado es el riesgo de pérdida del banco que surge de movimientos en los precios del mercado como consecuencia de cambios en los tipos de interés, tipo de cambio, cotizaciones de títulos y precios de materias primas. Los componentes del riesgo de mercado son: riesgo de tipo de interés, riesgo de precio, el riesgo de tipo de cambio y el riesgo de materias primas (Apostolik, R. (2011) págs. 17 – 20.

c) Riesgo operacional

“El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas derivadas de procesos, personal o sistemas internos inadecuados, o fallidos, o por sucesos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos estratégicos y reputaciones.” (Apostolik, R. (2011) pág. 21.

d) Otros tipos de riesgo

Más allá de los tres tipos principales de riesgo – de crédito, de mercado y operacional -, los bancos se enfrentan a otros riesgos que deben gestionar adecuadamente. Esta es una descripción de alguno de ellos:

- **El riesgo de liquidez.** “Está relacionado con la capacidad del banco para cumplir con sus obligaciones, incluyendo la financiación de sus activos.” Apostolik, R. (2011)
- **El riesgo reputación.** Es la pérdida potencial derivada de la pérdida de confianza en el banco ante la opinión pública. Recuperarse de un problema de reputación, real o percibido, no es tarea fácil. Hay organizaciones que han disminuido considerablemente su volumen de negocio a causa de la pérdida de confianza de los clientes debida a un problema de relaciones públicas, incluso con sistemas, procesos y fianzas relativamente sólidos. Apostolik, R. (2011)

2.1.8. Cartera Morosa

“Es el conjunto de deudas de clientes cuyos plazos de pago han vencido.” Chirinos, M. (2002)

2.1.8.1. Perdidas crediticias.

Los bancos asumen que algunos de los créditos que conceden pueden no ser devueltos, y anticipan el impacto que este hecho tendría tanto en los ingresos como en los beneficios del banco.” (Apostolik, R. (2011) pág. 52)

2.1.8.2. Créditos morosos.

Si un banco no espera recuperar total o parcialmente un crédito a su debido tiempo, debe clasificarlo como un crédito moroso y realizar ajustes para recoger el valor actual el crédito de la información financiera del banco. El banco debe ajustar el valor de los créditos morosos recogido en su balance de modo que los accionistas, gestores, reguladores y otras partes interesadas puedan evaluar correctamente la solvencia del banco. Como consecuencia de que el prestatario no devuelva el crédito en su totalidad, el banco debe incluir el crédito moroso en las categorías de vencido y no pagado, minorado o fallido (Apostolik, R. (2011) pág. 54.

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

del prestatario de pagar. Un crédito vencido y no pagado puede ser pagado en su totalidad por el prestatario. Apostolik, R. (2011)

➤ **Crédito Minorado.** Es un crédito que ha vencido y el banco ha asumido que no va a ser capaz de recuperar por completo la cantidad que prestó al prestatario. En sus estados contables, el banco debe ajustar el valor del crédito, al valor que espera recuperar del prestatario. La cantidad en la que el banco reduce el valor del crédito se llama también minoración. Apostolik, R. (2011)

➤ **Crédito fallido.** Es aquel que se ha eliminado de los estados contables del banco por que este considera que no va a recibir ninguna parte del crédito que concedió al prestatario. Un crédito fallido reduce los recursos propios del banco. Aunque un crédito pueda ser declarado fallido, el banco puede seguir intentando recuperarlo. Apostolik, R. (2011) analiza la aportación propia, el banco busca responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo se financia actualmente la empresa? ¿Cuál es el nivel de apalancamiento, es decir la cantidad de dinero, o recursos propios, que los accionistas han invertido en la empresa en relación a los activos de la misma? La relación entre los recursos propios y la deuda es crítica, y cuanto mayor sea el nivel de recursos propios en relación a la deuda, más sana aparecerá la empresa, desde una perspectiva de riesgo crediticio. Lo bajo que sea el apalancamiento o lo alta que sea la capitalización de la empresa, revela el compromiso financiero de los accionistas de la empresa e indica cuanto están arriesgando. Particularmente en las pequeñas y medianas empresas

en las que la solvencia financiera de los accionistas está ligada estrechamente al futuro de la empresa, no son sólo los estados financieros de la empresa los que son estudiados, sino también la situación financiera de la personal, los activos y la calidad crediticia de los accionistas. (Apostolik, R. (2011) pág. 147

2.1.8.3. Factores de morosidad a contemplar.

Tipología Del Cliente.

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

2.1.8.4. Causas Del Impago.

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

2.1.9. Decisiones a Tomar:

2.1.9.1. instrumentos de reclamación del impagado.

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

2.1.9.2. Herramientas no contenciosas de recobro,

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

2.1.9.3. Soluciones conciliadas.

- Refinanciaciones.
- Reestructuraciones de deuda.
- Subrogaciones.

2.2. Antecedentes de la investigación

En el presente trabajo de investigación se ha tomado de referencia aquellos trabajos de investigación sobre créditos del sector privado y específicamente relacionado con la Evaluación de Crédito, a continuación se detalla:

- a) Noriega, J. (2011) trabajo de investigación titulado: “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

- Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.
 - Al finalizar, se presenta como resultado de esta investigación, una propuesta de procedimientos y políticas expresados en conclusiones y recomendaciones para el perfeccionamiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.
- b) Coapaza, R. (2010), En su Tesis titulada: “Evaluación de la cartera morosa e incidencia en los resultados económicos de la caja rural de ahorro y crédito Arequipa., periodo 2009 - 2010” de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad UNA - Puno; que tiene las siguientes conclusiones:

- Para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en general para la institución bancaria y financiera, las provisiones de la cuentas morosas de la cartera de clientes, tiene una incidencia importante en los resultados económicos del año 2010 pero la rentabilidad disminuyo en 4.43% y 1.07% tanto de rentabilidad patrimonial como en rentabilidad de activos totales respectivamente.
- La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es el otorgamiento del crédito con un 40% y la recuperación oportuna 40% evaluación cualitativa tanto como el seguimiento y canalización del financiamiento, y finalmente encontrarnos con un 20% la cobranza judicial.
- Se determina que las principales causas en el otorgamiento del crédito y la recuperación oportuna son: cualitativas (información en cuanto entorno del sujeto de crédito) en un 32%; seguimiento del sujeto de crédito y canalización del financiamiento con el 26%; evaluación económica con el 16% y alteración de los datos por parte del sujeto de crédito con un 10%.
- Las políticas de recuperación en las instituciones se encuentran estructuradas, pero es necesario modificar aspectos para un mejor control y seguimiento de los créditos que realiza el analista de crédito ya que los analistas que conocen estas políticas, no lo ejecutan en su totalidad con un 40% y los que no lo conocen lo desarrollan en forma empírica con un 60%, lo cual no permite un adecuada recuperación del

crédito y por consiguiente es un factor que influye directamente en el incremento de la morosidad.

c) Escallido, D. (2010). En su Tesis Titulada “Análisis de los índices de morosidad de los créditos otorgados y su incidencia en los resultados económicos de la caja rural de ahorro y crédito los libertadores de Ayacucho S.A., Agencia Puquio. Periodos 2005 - 2006” de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa, Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Ha llegado a las siguientes Conclusiones:

- Para la caja rural de ahorro y crédito los libertadores de Ayacucho S.A. en general para la instituciones bancarias y financieras, las provisiones de las cuentas morosas de la cartera de clientes, tiene una incidencia importante en los resultados económicos, por la aplicación de la resolución SBS N° 808 – 808 – 2003 del 28 MAY 2003, determina provisiones por cada día de atraso de las deudas.
- Los resultados económicos del año 2006 fueron negativos o con pérdidas, por el incremento de las provisiones de la cartera de clientes, en dicho periodo.
- Para el otorgamiento de préstamos, se cumplieron con los requisitos establecidos en lo relacionado con la evaluación económica – financiera (revisión de expedientes).
- Las líneas de créditos han sido establecidos sin tener en cuenta la morosidad, como es el caso de la línea de préstamo PYMES (MES),

que a pesar de la morosidad de este sector, se incrementó en colocaciones.

d) Flores R. (2010) en su tesis titulada “Análisis de los Índices de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Periodo 2007 – 2008, Agencia Juliaca” de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa, Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Ha llegado a las siguientes Conclusiones:

- Al realizar el análisis del criterio de evaluación cualitativa que realizan el personal del área de créditos llegamos a la conclusión que incide directamente en el incremento de los índices de morosidad, la falta de frecuencia de capacitación del personal que representa 45% no se capacita, la falta de experiencia laboral en un 45% no cuenta con experiencia laboral, el reglamento de créditos no se encuentra actualizado desde el año 2005 representando el 74%, la aplicación del reglamento de créditos con 87% que alega aplicar el reglamento pero por formalismo de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa son factores que afirman que la evaluación cualitativa incide directamente en la aprobación del crédito y su posterior morosidad.
- La información desactualizada del Sistema Sorfy incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al realizar el análisis nos revela que la información desactualizada con 32% incide en el incremento de la morosidad a causa de la mala calidad de información da como resultado incremento de la morosidad por parte del personal de áreas de crédito el 65% alega haber incrementado de 10 a 20%, el 13%

alega haber incrementado de 20 a 30%, el 16% incremento su mora de 50% y de 50 a más el 6% su índice de morosidad en comparación del año 2007 a 2008, la mala calidad de información y no oportuna incrementa la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

- Con la proporciones de los lineamientos a seguir como: aplicar la aplicación de técnicas a seguir y el flujo grama de operaciones del plan de recuperación oportuna de créditos y la frecuente capacitación requerida por el personal de área de créditos se podrá disminuir el incremento de la morosidad y mejorar la evaluación vertida por parte del personal de créditos con mejor criterio y competitividad en el mercado financiero.

e) Borges, A. (2010). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de créditos en la Financiera EDYFICAR Agencia Puno periodos 2009 – 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- Las Políticas de crédito de la Financiera EDYFICAR están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos.
- Que las actitudes de los trabajadores de la Financiera Edyficar, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Edificar

como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

f) Choquehuanca, R. (2011). Análisis de las causas de Morosidad para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno, a través del estudio y análisis realizado, en donde se observa claramente que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de la Directiva de créditos, por ende la deficiente realización de la evaluación crediticia; Esto hace que el porcentaje de morosidad sea alto y las recuperaciones sean menores teniendo en cuenta que las mismas corresponden al trimestre y a periodos anteriores.
- Debido al incumplimiento de la Directiva y a la lenta recuperación de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP- Puno se encuentra con un alto nivel de morosidad, el mismo que conlleva al riesgo crediticio, sin embargo se concluye que con la realización de un adecuado análisis de crédito e irrestricta observación de la directiva, los niveles de riesgos crediticios disminuyen.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Activo monetario

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

2.3.2. **Activo rentable**

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

2.3.3. **Activos líquidos**

Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos deudores, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional. (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.3.4. **Análisis financiero**

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

2.3.5. **Capital Social**

Comprende el capital pagado, el capital suscrito y las suscripciones pendientes de pago menos las acciones de tesorería, los rendimientos devengados de las acciones de tesorería y las provisiones por las acciones de tesorería. El capital pagado constituye la acumulación de los aportes de los accionistas, incluyendo las reinversiones de utilidades, capitalización de

reservas y otras, representado por acciones nominativas debidamente suscritas. (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.3.6. **Calendario de reembolsos**

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

2.3.7. **Capacidad de endeudamiento**

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

2.3.8. **Cartera**

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

2.3.9. **Cartera atrasada**

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

2.3.10. **Cartera de alto riesgo**

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

2.3.11. **Cartera pesada**

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

2.3.12. **Central de riesgos**

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

2.3.13. **Contrato**

Acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer, alguna cosa.

2.3.14. **Créditos directos**

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

2.3.15. **Créditos castigados**

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

2.3.16. **Crédito escalonado**

Proceso por el cual los prestatarios que pagan sus préstamos a tiempo califican para préstamos cada vez más grandes.

2.3.17. **Crédito al consumo**

Crédito otorgado por una empresa a sus clientes para la adquisición de bienes y servicios.

2.3.18. **Créditos en categoría normal**

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

2.3.19. **Créditos en categoría CPP (con problemas potenciales)**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado

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

2.3.20. **Créditos en categoría deficiente**

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

2.3.21. Créditos en categoría dudoso

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

2.3.22. Créditos en categoría pérdida

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

2.3.23. Crédito para activos fijos

Producto micro financiero en que los préstamos se desembolsan expresamente con el propósito de adquirir activos fijos, que ayudan en el volumen de producción y el ingreso.

2.3.24. Créditos vigentes

“Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.3.25. Créditos refinanciados

“Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.3.26. Créditos reestructurados

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

2.3.27. Créditos vencidos

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

atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.3.28. **Créditos en cobranza judicial**

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

2.3.29. **Créditos indirectos o créditos contingentes**

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

2.3.30. **Cuenta corriente**

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

2.3.31. **Depósitos**

En el balance de situación de una compañía, fondos recibidos de clientes o bancos.

2.3.32. **Desembolso**

Término utilizado en contabilidad y finanzas para referirse al pago en efectivo.

2.3.33. **Deuda**

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

2.3.34. **Empréstito**

Préstamo que toma el Estado o una corporación o empresa, especialmente cuando está representado por títulos negociables o al portador.

2.3.35. **Evaluación de Crédito**

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

2.3.36. **Financiación**

Obtención o suministro de dinero o crédito destinado al comercio o inversiones.

2.3.37. **Garantía**

Acuerdo contractual que protege al portador de la garantía en caso de incumplimiento o quiebra.

2.3.38. **Hipoteca**

Transferencia escrita del título de propiedad, y no de posesión, de un bien raíz para garantizar el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación.

2.3.39. **Índice**

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

2.3.40. **Incumplimiento**

Dejar de hacer el pago puntual de intereses o principal de un préstamo, o en general de cumplir con los términos de un préstamo.

2.3.41. **Ingresos brutos**

Ingreso antes de deducirse los impuestos.

2.3.42. **Ingresos netos**

Ingresos después de impuestos.

2.3.43. **Interés**

Provecho, utilidad y ganancia. Lucro producido por el capital. Valor que en sí tiene una cosa.

2.3.44. **Liquidez**

Velocidad a la que puede liquidarse un activo. En el contexto de una empresa, se refiere a la disponibilidad de activos líquidos que pueden emplearse para cumplir con las obligaciones de pago a tiempo o para financiar nuevos proyectos. (Términos y definiciones en Línea, 2012)

2.3.45. **Microcrédito**

El microcrédito, parte del campo de los micros finanzas, es la prestación de servicios crediticios a empresarios de bajos ingresos. El microcrédito puede también referirse a un micro préstamo concreto. (Cuentas por cobrar en Línea, 2012)

2.3.46. **Microempresa**

Negocio a pequeña escala en el sector informal. Las microempresas suelen emplear menos de 5 personas y pueden estar instaladas fuera del hogar.

2.3.47. **Micro finanzas**

Servicios de banca y/o finanzas localizados en negocios u hogares de ingresos bajos y moderados, que incluyen la prestación de crédito.

2.3.48. **Número de oficinas**

Corresponde al número de oficinas de la entidad que captan depósitos y/o colocan créditos, en el país o en el extranjero.

2.3.49. **Préstamos**

“Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013)

2.3.50. **Pagaré de prestatario**

Promesa escrita e incondicional de pago de un monto en una fecha posterior a una parte designada, por orden o pedido.

2.3.51. **Personal**

Se refiere al total de trabajadores de las instituciones financieras, independientemente de si son nombrados, contratados por la institución financiera o por terceros.

2.3.52. **Control**

Proceso asegurar que las actividades reales que ajustan a las actividades planificadas implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales de la dirección tareas esenciales las relaciones de tiempo son fundamentales para las actividades de dirección que llegan al fondo de las relaciones con los gerentes con cada una de las personas que trabajan en con ellos. Stoner, A. (1996)

2.3.53. **Dirección**

Dirección es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas; realice del modo más eficaz los planes señalados; la dirección, por lo tanto, comprende tres etapas bien definidas: autoridades o mando, comunicación y supervisión. (Pérez, M. (2002) pág. 137)

2.3.54. **Eficacia**

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

2.3.55. **Eficiencia**

Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer la cosas bien”. Es la optimización de la relación insumo producto. Es la utilización racional de los recursos material potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios. Stoner, A. (1996)

2.3.56. **Políticas**

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

2.3.57. **Riesgo de crédito**

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

2.3.58. **Riesgo de mercado**

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

2.3.59. **Riesgo de operación**

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

2.3.60. **Riesgo de precio**

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

2.3.61. **Riesgo de tasa de interés**

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

2.3.62. **Utilidad neta**

“Comprende el resultado obtenido por la empresa al final del periodo contable o ejercicio que surge del Estado de Ganancias y Pérdidas” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

2.4. **Hipótesis de la investigación**

2.4.1. **Hipótesis general**

La gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en los resultados económicos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A. Ayaviri, 2014-2015.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La evaluación de políticas de crédito no se aplican adecuadamente, lo que incide en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.
- b) La deficiente aplicación de políticas de cobranza, incide negativamente en los resultados económicos de en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.

2.4.3. Operacionalización de las variables

2.4.3.1. Hipótesis general

a) Variable independiente

Gestión de cuentas por cobrar.

➤ Indicadores

- Cartera de Crédito
- Cartera vencida (reporte).
- |Niveles de cumplimiento y aplicación de Normas, Políticas y procedimientos de Evaluación de Crédito.

b) Variable dependiente

Resultados económicos.

➤ Indicadores

- Índice de morosidad.
- Rentabilidad (ROA)
- Estados financieros.
- Riesgo financiero

2.4.3.2. Hipótesis específica 01

a) Variable independiente

Políticas de Crédito.

➤ Indicadores

- Manual de políticas de crédito
- Niveles de cumplimiento.
- Conocimiento.
- Aplicación. .

b) Variable dependiente

Cartera morosa.

➤ Indicadores

- Índice de Morosidad.
- Saldo de cartera.
- Riesgo de crédito.
- Índice de créditos castigados.

2.4.3.3. Hipótesis específica 02

a) Variable independiente

Políticas de cobranza.

➤ Indicadores

- Manual de créditos y recuperaciones.
- Políticas de gestión de riesgo operacional.
- Conocimiento sobre procedimientos de cobranza de créditos vencidos.

b) Variable dependiente

Resultados económicos.

➤ Indicadores

- Índice de morosidad.
- Rentabilidad (ROA).
- Estados financieros
- Ratios.

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. Métodos de investigación

3.1.1. Método deductivo

En la investigación se ha recogido información teórica sobre los procedimientos de Evaluación de Crédito, normatividad del sector financiero, normatividad institucional y las cuentas por cobrar; los cuales permitieron analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

Es el raciocinio que pasa de lo universal a lo menos universal, permite ir de lo conocido a lo desconocido sacando del primero (conocido) lo segundo (desconocido). Por eso es un método de tipo extractivo. No requiere pruebas mediante hechos. La comprobación se realizó por la combinación de argumentaciones que en últimas solo intenta mostrar que lo deducido se encuentra implícita o explícitamente en la premisa inicial; en conclusión es la interpretación de aquellas proposiciones generales por inducción.

Por ello este método sirve de base para recolectar información referente al problema de investigación que constituye el Marco teórico que viene a ser lo general o conocido, como la normatividad del sector privado, para pasar a lo específico o desconocido que constituye la aplicación práctica de los principios, postulados, teorías y normas referentes al problema de investigación.

3.1.2. **Analítico**

Consiste en la identificación de un concreto o abstracto en sus componentes, tratando de descubrir las causas. Este método se utilizó en la exposición de resultados ya que al realizar la investigación se ha tomado el punto de partida gestión de cuentas por cobrar de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.

3.2. **Enfoque de investigación**

3.2.1. **Mixto, cualitativo cuantitativo**

La investigación se ha realizado mediante el establecimiento de parámetros numéricos en la escala de Likert, el mismo nos ha servido para cuantificar criterios subjetivos (cualitativos).

El enfoque de este presente trabajo de investigación tiene las características: cuantitativa y cualitativa, porque, mediante ésta se recolecta datos para probar hipótesis basados en la medición numérica y el análisis; asimismo, se establecen patrones de comportamiento para probar teorías.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. Transversal no experimental

En el presente trabajo de investigación no se está influyendo ni haciendo demostraciones solamente se observa describiendo en qué medida existe el problema para luego proponer mejoras en la gestión de políticas para mitigar el incremento de las cuentas por cobrar de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

“Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo”. (Carrasco, S. (2005) pág. 72

3.4. Tipo de investigación

3.4.1. Descriptivo

Este estudio nos permitió explicar, discutir los datos y conocer exactamente detalles y características de la investigación.

Consiste en describir hechos o fenómenos de forma sistemática permitiendo interpretar dichos fenómenos, en este caso relacionados a la Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Permite utilizar este método para revisar bibliografía que exista referente al tema de investigación así como parte del marco legal, también permite describir hechos relacionados con la institución en investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

3.5.1. Observación directa.

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

Se define como una técnica de recolección de datos que permite acumular y sistematizar información sobre un hecho o fenómeno que tiene relación con el problema que motiva la investigación. En la aplicación de esta técnica, se registra lo observado, mas no interroga a los individuos involucrados en el hecho o fenómeno; es decir, no se hace preguntas, orales o escrita, que le permitan obtener los datos necesarios para el estudio del problema.

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

3.5.2. Encuesta

Es una técnica que se utilizó para la recolección de información a los encargados de la Evaluación de Créditos, (Asesores de Negocios, coordinadores, y jefes de oficina) que ha sido llenado por los encuestados;

con el objetivo de uniformar la observación, fijar la atención en los aspectos esenciales del objeto de estudio, Aislar problemas y precisar los datos requeridos. Asimismo, capta información en un formulario estructurado.

3.5.3. Análisis de contenido

El Análisis de Contenido es la técnica que permite reducir y sistematizar cualquier tipo de información acumulado en datos, respuestas o valores correspondientes a variables que investigan en función de un problema.

3.6. Instrumentos de recolección de información

3.6.1. Guía de observación

Es un instrumento de registro que evalúa desempeños de manera más integral, en ella se establecen categorías con rangos más amplios en la lista de cotejos. Para ello, es necesario presenciar el evento al personal del área de créditos en el proceso de evaluación de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. sede Ayaviri.

3.6.2. Cuestionario

El cuestionario es el instrumento de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que ha sido aplicado al personal del área de créditos que está a cargo del proceso de la Evaluación de Créditos que laboran en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. sede Ayaviri.

3.7. Ámbito de estudio

El ámbito de estudio de la población para el presente trabajo de investigación es la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

3.8. Población y muestra

3.8.1. Población

El presente trabajo de investigación tiene como población toda la información de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015,

3.8.2. Muestra

El tipo de muestra es intencionada; abarca toda la información a conveniencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015 (oficina principal plaza de armas Ayaviri).

Para el análisis de datos se ha determinado una muestra según fórmula estadística (muestra para poblaciones finitas) para analizar la cartera morosa y así complementar los resultados obtenidos.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2}$$

$$n = \frac{29 * 1.64^2 * 0.52 * 0.48}{0.05^2 * (29 - 1) + 1.64^2 * 0.52 * 0.48}$$

$$n = 26$$

Dónde:

p = Proporción de profesionales varones que trabajan en las áreas que se detallan; para el presente estudio representa un valor de (p = 0.52), es decir el 52% son hombres.

q = Proporción de profesionales mujeres varones que trabajan en las diferentes áreas; para el presente estudio representa un valor de (q = 0.48), es decir el 48% son mujeres.

Z = Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar, cuyo rango de variación está entre (90% ≤ confianza ≤ 99%)

Para una probabilidad del 90% de confianza; el valor asociado a la tabla normal estándar de $z = 1.64$.

α = Es el nivel de confianza.

d = Es el máximo error permisible que existe en todo trabajo de investigación; el rango de variación del margen de errores es: ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$). Para el presente trabajo se considera un error del 5% ($\epsilon = 0.05$).

N = Número de población.

n = Tamaño óptimo de la muestra.

3.9. Características del Área de la Investigación.

Reseña histórica

La CRAC "Los Andes" S.A., fue constituida mediante escritura pública, extendida el 10 de Septiembre de 1996, e inscrita en los Registros públicos de Puno en la Ficha N° 0519. Su autorización de funcionamiento fue otorgada mediante Resolución SBS N° 816-97 de fecha 19 de Noviembre de 1997.

La Caja Rural de Ahorro y Crédito "Los Andes" S.A. es una institución orientada a la intermediación de las micro finanzas y es una de las entidades más jóvenes del Sistema de Cajas Rurales. Fue constituida para servir a la Región de Puno y el sur del Perú. Desde entonces y remontando serias dificultades que enfrentó en sus primeros años de existencia, se ha ido constituyendo y consolidando como una entidad confiable y rentable al servicio del conjunto de sus clientes, e integrándose como una alternativa de apoyo al desarrollo empresarial y social de la región del Altiplano.

La Caja Los Andes realiza operaciones con autonomía económica, financiera y administrativa, teniendo como sustento legal la Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros, Ley

Nº 26702. Es integrante de la *RED UNICAJAS* constituida para brindar servicios compartidos entre las diversas Cajas que operan en el país en beneficio de sus clientes.

3.9.1. Datos de la Entidad

a) Razón social.

Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

b) Personal encargado de la dirección.

Jefe de oficina : Aucapino Chaña Luzgardo

Coordinador : Marco Antonio Zaraza Vilca

Operaciones : Juan José Valencia choque

c) **RUC** : 20322445564

d) **Dirección.** : Plaza de armas, Ayaviri.

3.10. La Caja de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

La Caja de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. es una empresa Privada, que pertenece al Sector financiero.

3.10.1. Misión.

“Somos el Socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias rurales del Perú”.

3.10.2. Visión.

“Ser el Banco Rural Líder del Perú”.

3.10.3. Valores

- Integridad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Atención al cliente.

- Transparencia.
- Responsabilidad.

3.11. Productos y Servicios

Mejorando nuestra relación con nuestros clientes. Actualmente viene ofreciendo los siguientes productos y servicios financieros.

3.11.1. Créditos

- Crédito Comercial.
- Créditos Pymes.
- Crédito Agropecuario.
- Crédito de Libre Disponibilidad.
- Crédito por Convenio.
- Crédito a Sola Firma.

3.11.2. Ahorros

- Ahorro Normal.
- Ahorro Plazo Fijo.
- Ahorro CTS.

3.11.3. Servicios

- Micro seguro.
- Compra y venta de moneda extranjera.
- Giros y transferencias.
- Administración de fideicomisos.
- Emitir y operar con órdenes de pago.
- Servicio.

3.12. Ubicación

La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. se encuentra ubicado en el departamento de Puno, provincia de Melgar y distrito de Ayaviri; esta ciudad se encuentra ubicado al sur del Perú, Ayaviri se encuentra ubicado en las coordenadas 14°52'55"S 70°35'24"O-14.88194, -70.59000. Según el INEI, Ayaviri tiene una superficie total de 1013,14 km². Este distrito se encuentra situado al sureste de la Provincia de Melgar, en la zona norte del departamento de Puno y en la parte sur del territorio peruano. Se halla a una altura de 3.918 msnm, al norte de la cordillera de Carabaya y al oeste de la cordillera de Vilcanota entre las coordenadas geográficas 15°50'15"S 70°01'18"O-15.8375, -70.02167.

Su extensión abarca al norte, distrito de Nuñoa, al sur; distrito de Vila Vila, al noroeste con distrito de Santa Rosa, al sureste con distrito de Ocuvi y al oeste distrito de Umachiri; sobre una superficie ligeramente ondulada, rodeada por cerros, oscilando entre los 3.918 a 4.050 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas).

En general el clima de Ayaviri se halla frío y seco. Las precipitaciones pluviales son anuales y duran generalmente entre los meses de diciembre a abril, aunque suelen variar en ciclos anuales, originando inundaciones y sequías, generalmente las precipitaciones son menores a 700 mm.

La actividad productiva primaria en la ciudad de Ayaviri es la mayor parte, y se realiza en la zona rural-marginal, que está ubicada en las laderas de los cerros que circundan la ciudad, en las cercanías y en comunidades campesinas, parcialidades y fundos. En estas áreas se desarrolla una mayor actividad agrícola y ganadera intensiva.

Otra característica fundamental de la actividad industrial en la ciudad de Ayaviri, es que está constituida por microempresas, que ocupan, en promedio aproximadamente a 2 a 8 trabajadores dedicadas a diferentes labores.

En el contexto turístico y por el gran contenido de bienes naturales y recursos naturales, la provincia de Melgar, se ha convertido en destino turístico, porque cuenta con infraestructura, atractivos, servicios, y medios de soporte.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCION

Este capítulo nos permite mostrar a continuación los resultados obtenidos que se han desarrollado durante el trabajo de investigación para los cuales se ha recopilado los siguientes datos re queridos para su elaboración; los resultados fueron obtenidos como respuesta a los objetivos propuestos para luego ser contrastados y así confirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

4.1. Analizar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Para lograr este objetivo se ha realizado una encuesta a los encargados de realizar la Evaluación de Créditos que conforman siendo miembros del comité de créditos un total de (26) personas entre asesores coordinadores y gestores; además se presenta el análisis de cuadros en donde se muestra la evolución de la cartera morosa.

Teniendo en cuenta que las Normas y Políticas para la Evaluación de Créditos principalmente es el (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios). A continuación se muestra el análisis según los resultados.

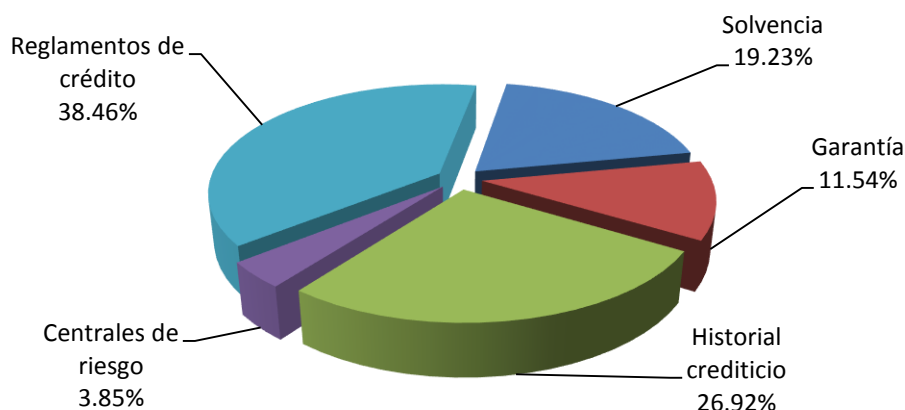
Cuadro 01
Criterios en consideración al evaluar el otorgamiento de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Datos	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solvencia	5	19.23%	19.23%	19.23%
Garantía	3	11.54%	11.54%	30.77%
Historial crediticio	7	26.92%	26.92%	57.62%
Centrales de riesgo	1	3.85%	3.85%	61.54%
Reglamentos de crédito	10	38.46%	38.46%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 01

Criterios en consideración al evaluar el otorgamiento de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

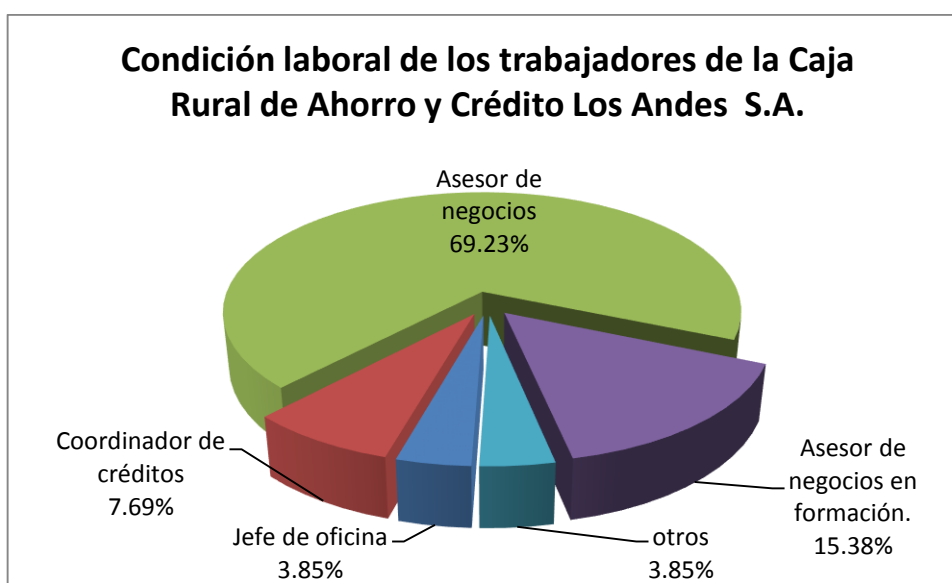
En el cuadro 01 y gráfico 01 se puede apreciar sobre los criterios que tienen en consideración al evaluar el otorgamiento de créditos por parte de Asesores de créditos, los cuales muestran los siguientes resultados; reglamento de créditos 38.46%; historial crediticio 26.92%; solvencia 19.23%; garantía 11.54% y central de riesgo 3.85% del total de Asesores de Negocios a los cuales se les hizo la encuesta. Podemos observar en los asesores de créditos no hay uniformidad en la aplicación de criterios de evaluación de créditos, consideramos lo primordial en una evaluación de créditos es el reglamento de créditos y los otros ítems de evaluación está dentro del reglamento de evaluación de créditos.

Cuadro 02
Condición laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Datos	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Jefe de oficina	1	3.85%	3.85%	3.85%
Coordinador de créditos	2	7.69%	7.69%	11.54%
Asesor de negocios	18	69.23%	69.23%	80.77%
Asesor de negocios en formación.	4	15.38%	15.38%	96.15%
Otros(Operaciones)	1	3.85%	3.85%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 02



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

En el cuadro 02 y gráfico 02 nos muestra condición laboral de los trabajadores, en el resultado podemos observar y deducir que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. su personal para realizar la Evaluación de Crédito está conformado por: Asesor de negocios en 69.23%; Asesor de negocios en formación 15.38%; Coordinador de créditos 7.69% y otros 3.85%. Podemos concluir que hay permanente renovación del personal debido a múltiples factores; y la incorporación de nuevos trabajadores a la entidad, carece de experiencia.

Cuadro 03

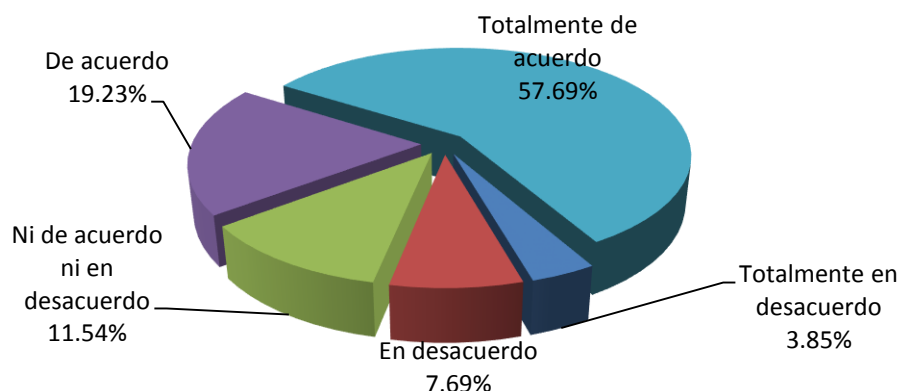
Conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito en los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.85%	3.85%	3.85%
En desacuerdo	2	7.69%	7.69%	11.54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.54%	11.54%	23.08%
De acuerdo	5	19.23%	19.23%	42.31%
Totalmente de acuerdo	15	57.69%	57.69%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 03

Conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

En el grafico 03 de acuerdo con el cuadro 03 según la encuesta realizada se observa que el 19.23% respondieron la opción de acuerdo, 3.85% totalmente en desacuerdo, 7.69% en desacuerdo, 11.54% ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente acuerdo 57.69%. En conclusión se deduce que no la mayoría del personal del área de negocios conoce suficientemente las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) lo cual es negativo para la empresa, ya que las Normas y Políticas son muy importantes y

sirven como guía para la evaluación del crédito y el buen desempeño laboral del personal de área de negocios, el no tener conocimiento suficiente de Normas y Políticas de Evaluación de Créditos hace que se incumpla, utilizando criterio personal al momento de realizar una Evaluación de Crédito dejándose de lado los principales aspectos cualitativas y cuantitativas corriendo el riesgo de incumplimiento de pago e incrementando la morosidad en cartera.

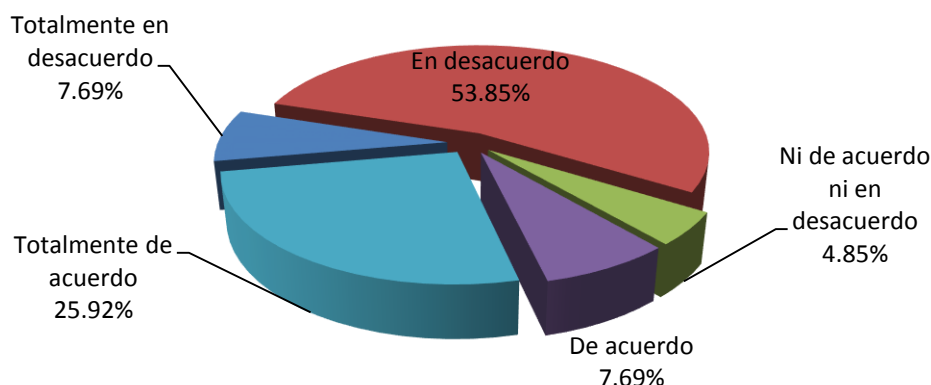
Cuadro 04
Aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7.69%	7.69%	7.69%
En desacuerdo	14	53.85%	53.85%	61.54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.85%	4.85%	66.38%
De acuerdo	2	7.69%	7.69%	74.07%
Totalmente de acuerdo	7	25.92%	25.92%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 04

Aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Según el gráfico 04 y cuadro 04 se observa que hay una mayoría del 53.85% en desacuerdo esto nos quiere decir que no están seguros de aplicar, las aplican regularmente o no tienen conocimiento para aplicar; de las cuales respondió de acuerdo 7.69% y totalmente de acuerdo 25.92% y el resto del personal no aplican dándose como resultado un bajo nivel de aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) siendo de crucial importancia su aplicación en el proceso de Evaluación de Créditos ya que estas incluyen pasos, pautas que el Asesor de Negocios debe recoger, revisar a cerca del prestatario potencial. Lo cual influye negativamente dándose como resultado una deficiente Evaluación de Crédito.

Esto se debe a que los asesores de negocios muchas veces no leen el reglamento de otorgamiento de créditos debido a falta de tiempo o simplemente se basan en su experiencia laboral y esperando muchas veces nuevas capacitaciones para poder actualizarse.

Cuadro 05
Capacitaciones y actualizaciones sobre las Normas y Políticas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	61.54%	61.54%	61.54%
En desacuerdo	2	7.69%	7.69%	69.23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.85%	3.85%	73.08%
De acuerdo	7	26.92%	26.92%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 05

**Capacitaciones y actualizaciones sobre las
Normas y Políticas en la Caja Rural de Ahorro y
Crédito Los Andes S.A.**



Fuente: Encuesta A (Anexo 01)

En el gráfico 05 y cuadro 05 se observa que la mayoría del personal en 61.54% totalmente desacuerdo; aduce que no se realizan capacitaciones y actualizaciones frecuentes en la institución, siendo esto muy preocupante ya que se les preguntó el tiempo mínimo aproximado con la frecuencia que se debe realizar una capacitación, teniendo una mayoría de personal en el área de créditos con una condición laboral de Asesor de Negocios Junior los cuales tienen una experiencia mínima para realizar funciones muy importantes como es la de un Asesor de Negocios; y teniéndose que cumplir una meta impuesta por la institución como son la colocación de créditos, se ven obligados a cumplir y es en este panorama que no se toma importancia a las pautas de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos incurriendo a realizar una pésima Evaluación de Crédito, incidiendo negativamente en los índices de morosidad de cartera de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

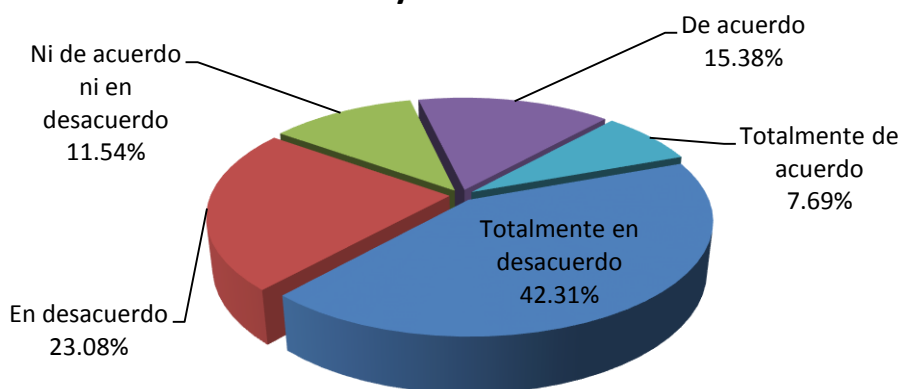
Cuadro 06
Supervisión sobre la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	42.31%	42.31%	42.31%
En desacuerdo	6	23.08%	23.08%	65.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.54%	11.54%	76.92%
De acuerdo	4	15.38%	15.38%	92.31%
Totalmente de acuerdo	2	7.69%	7.69%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 06

Supervisión sobre la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Del gráfico 06 y cuadro 06 se observa que 42.31% está en totalmente en desacuerdo de que no existe constante supervisión de aplicación de normas y políticas de evaluación de créditos, debido a que no se tiene un personal exclusivo para este labor, el interés recae en los jefes de oficina pero no lo hace debido a múltiples funciones a su cargo; solamente una minoría del personal considera importante la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos pese a que el 15.38% respondieron de acuerdo, seguido del 7.69% que respondió totalmente de acuerdo; el resto del personal no considera o no lo es

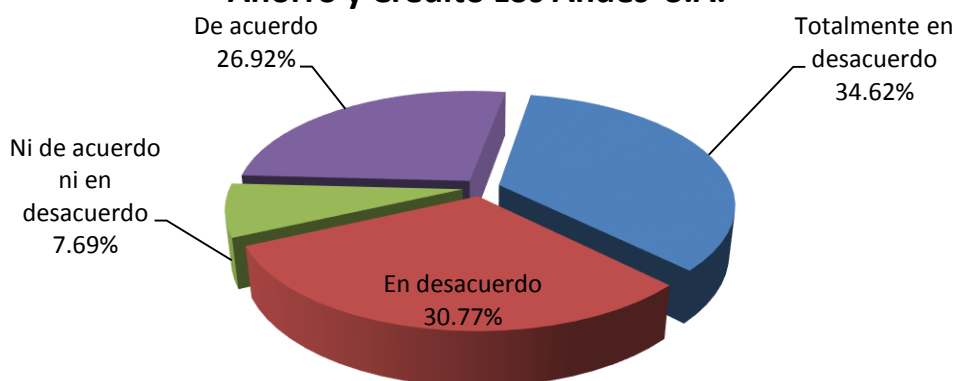
imprescindible la importancia de aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos. En conclusión el personal del área de créditos, considera que no existe supervisión en la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos por consiguiente su nivel de aplicación es bajo.

Cuadro 07
Control del cumplimiento de funciones y metas de los asesores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	34.62%	34.62%	34.62%
En desacuerdo	8	30.77%	30.77%	65.38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.69%	7.69%	73.08%
De acuerdo	7	26.92%	26.92%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 07
Control del cumplimiento de funciones y metas de los asesores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

En el gráfico 07 y cuadro 07 se observa que la mayoría del personal del área de negocios en 30.77% está en desacuerdo por que no se controla las

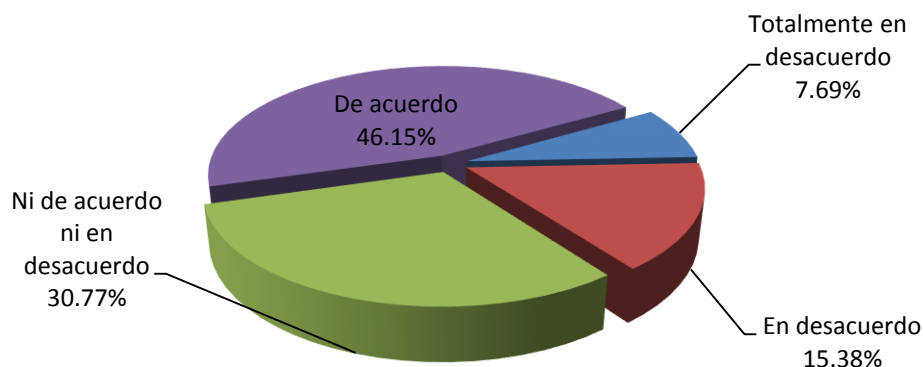
funciones exclusivas de los asesores de créditos; alega que no están bien definidas sus funciones y obligaciones dentro de las Normas y Políticas esto es debido a que el Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios para los Asesores de Negocios no es muy clara y explícita y por ende su comprensión, aprendizaje y su aplicación son bajos; pero si se exige el cumplimiento de metas propuesto por la entidad en colocaciones, recuperaciones y captaciones.

Cuadro 08
Conocimiento del nivel de morosidad de los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7.69%	7.69%	7.69%
En desacuerdo	4	15.38%	15.38%	23.08%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	30.77%	30.77%	53.85%
De acuerdo	12	46.15%	46.15%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 08
Conocimiento del nivel de morosidad de los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Del gráfico 08 y cuadro 08 se observa que la mayoría de Asesores de Negocios en 46.15%, acceso a la información sobre el nivel de morosidad, por

parte de los encargados a proveer información sobre el nivel de morosidad en cartera. El 30.77% ni acuerdo ni desacuerdo y 15.38% en desacuerdo. Sin embargo no se tiene ni se toma acciones inmediatas para actuar frente a los índices de gestión de cuentas por cobrar; la cual debe realizarse con objetividad y criterio tomando en cuenta las Normas y Políticas de cobranza, en beneficio de mejorar la calidad de cartera, de esta manera contribuir en la disminución de la cartera atrasada.

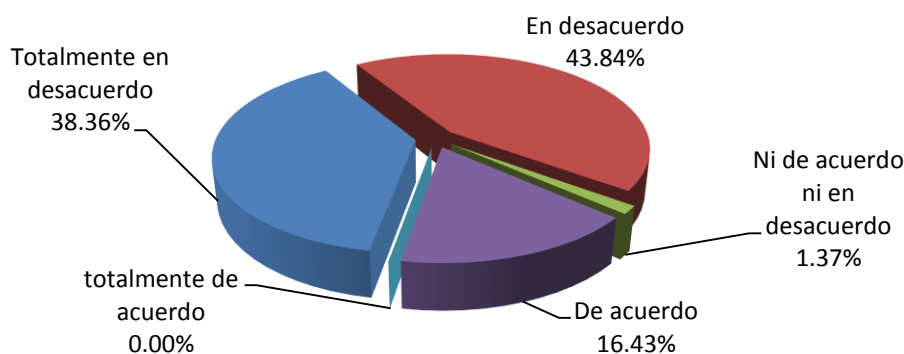
Cuadro 09
Análisis de los Procedimientos de Evaluación Crédito en los Asesores Coordinadores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Items	Proposiciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Rpta x ítem (a)	Max (b)	Nivel % (a / b)
		1	2	3	4	5			
7.12	Son permanentemente capacitados el personal para la correcta aplicación de los procedimientos de Evaluación de Crédito	12	4	0	0	0	16	26	61,54%
7.13	Se efectúa sesiones de análisis para modificar y mejorar los procedimientos de Evaluación de Crédito	5	2	0	8	0	15	26	57.69%
7.14	Monitoreo estrictamente los pasos a seguir que se rigen dentro de la Normas y Políticas de procedimientos de Evaluación de Crédito	2	8	0	3	0	13	26	50.00%
7.15	Se presentan sugerencias para que se den cambios las normas de políticas con la finalidad de que haya mejoras en la aplicación de los procedimientos de Evaluación de Crédito.	6	11	1	0	0	18	26	69.23%
7.16	Hacer cumplir las metas y objetivos de procedimiento de Evaluación de Créditos se realiza con mucho cuidado para elevar la calidad de cartera	3	7	0	1	0	11	26	42.31%
Total		28	32	1	12	0	73	130	56,15%
Porcentaje		38.36%	43.84%	1.37%	16.43%	0%	100.00%		

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 09

**Análisis de los Procedimientos de Evaluación
Crédito en los Asesores y Coordinadores de
créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los
Andes S.A.**



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

En el cuadro 09 y gráfico 09 se muestra que el 43.84% está en desacuerdo sobre el ítems de análisis de procedimientos de evaluación de créditos en los asesores y coordinadores de crédito de acuerdo a la escala de likert; del resultado de forma general y agrupado del cual podemos deducir de los procedimientos de evaluación de créditos para la correcta aplicación, sesiones de análisis para modificar y mejorar, el monitoreo estricto sobre los pasos a seguir, las sugerencias de cambios para mejoras y el control sobre el cumplimiento de los procedimientos de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos es bajo en 43.8%; según la ponderación del nivel de aplicación de las normas y políticas (ver anexo 08); el cual debería ser de manera eficiente para que los Asesores de Negocios tengan un apoyo y se realice una eficiente Evaluación de Créditos reflejándose en la disminución de los niveles de morosidad.

Cuadro 10

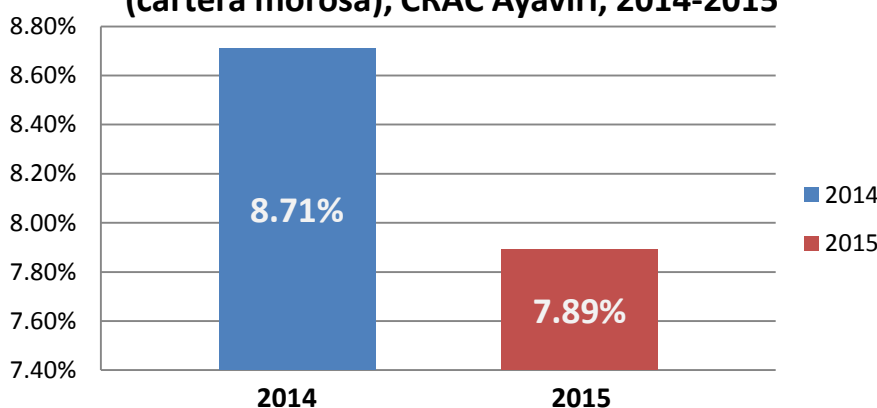
Índices de Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa), CRAC Ayaviri, 2014-2015.

Denominación	2014	2015
Colocaciones (S/.)	15,571,819	16,936.038
N° Operaciones.	2,638	2,742
Saldo de Cartera (S/.)	15,312,050	16,720,535
Capital Vencido (S/.)	1,356,943	1,319,348
Mora Ayaviri (%)	8.71%	7.89%

Fuente: (Anexo 09)

Gráfico 10

Índices de Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa), CRAC Ayaviri, 2014-2015



Fuente: (Anexo N°07)

El Gráfico 10 y el cuadro 10 muestra índices de gestión de cuentas por cobrar, en el cual se observa que en el periodo del 2014 ha tenido un promedio de 8.71% y en el 2015, teniendo índices de morosidad de 7.89%. Siendo así el índice de morosidad considerado alto debido a la falta de seguimiento y recuperación oportuna de créditos otorgados, mala aplicación de las políticas de cobranza mostrando así una deficiencia muy notable en el área de cobranzas. Este incremento de la morosidad está relacionado con el incremento de las colocaciones por ende el saldo capital y el elevado saldo capital vencido.

4.2. Del Objetivo específico 02

“Determinar el nivel de incidencia de políticas de cobranza frente a los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.”

Para lograr este objetivo se ha realizado una encuesta a los encargados de la Evaluación de Créditos; como también se analizó cuadros en donde se muestra el nivel de índice de morosidad de la Caja Los Andes de las oficinas de Puno.

Teniendo en cuenta el procedimiento de la Evaluación de Créditos que según el Manual de Políticas y procedimientos crediticios. Que nos detalla son: la recepción de documentos, contacto con el cliente (suministro de información y revisión documentos), evaluación preliminar (viabilidad del crédito), evaluación cuantitativa y cualitativa (visita y verificación de lugar), elaboración del expediente, conformidad del departamento de riesgos, comité de créditos y desembolso del crédito.

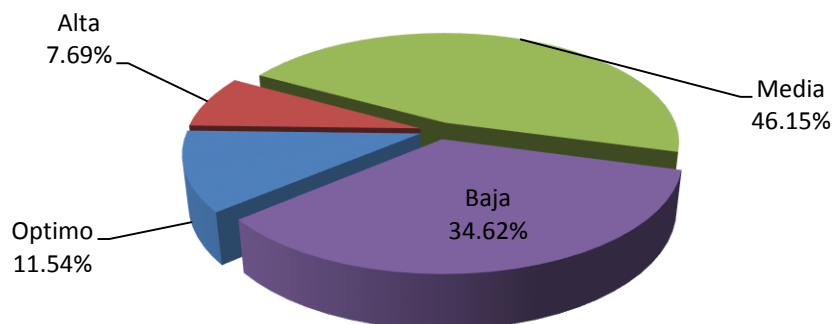
Cuadro 11

Frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Optimo	3	11.54%	11.54%	11.54%
Alta	2	7.69%	7.69%	19.23%
Media	12	46.15%	46.15%	65.38%
Baja	9	34.62%	34.62%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico N° 11

Frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

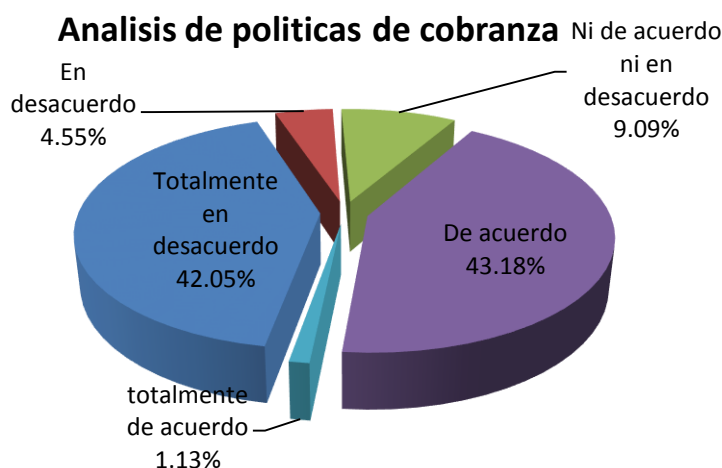
Del gráfico 11 y cuadro 11, se observa que 46.15% considera la frecuencia de recuperación de cuentas por cobrar es media; 34.62% baja; 11.54% considera optimo y 7.69% considera alta, lo cual significa que la frecuencia de recuperación es regular; no lo consideran prioridad o desconocen el grado de importancia lo cual es muy lamentable debido a que no se cuentan con personal de recuperaciones de crédito exclusivo para este rubro; tampoco se siguen las pautas estipuladas de los procedimientos de la Evaluación de Créditos y cobranza no se sigue según las Normas y Políticas (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) con lo cual la recuperación de cuentas por cobrar sea lento lo que incide directamente en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Cuadro 12
Análisis de políticas de cobranza (Cartera Morosa) en los Asesores, Coordinadores de Crédito y Jefes de Oficina de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Ítems Encuestas	Cant. Jefes	Respuestas					Rpta x Ítem (a)	Max (b)	Nivel % (a/b)	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo				
		0	1	2	3	4				
7.6	Se propone iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera.	1	12	-	2	7	1	22	26	84.62 %
7.7	Se tiene un control y seguimiento de la situación en la morosidad de la cartera.	1	1	-	4	10	-	15	26	57.69 %
7.8	Se cuenta con planes estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de cartera.	1	13	1	-	2	-	15	26	57.69 %
7.9	Cuando se tiene un alto índice de cartera, se toman acciones inmediatas.	1	-	3	2	8	-	13	26	50.00 %
7.10	Existen sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.	1	10	1	-	1	-	12	26	46.15 %
7.11	Dentro de las responsabilidades y funciones de un Asesor de Negocios, está el cumplimiento de metas exigentes, los cuales mantienen y mejoran la cartera.	1	1	-	-	10	-	11	26	42.31 %
Total			37	4	8	38	1	88	156	56.41%
Porcentaje			42.05%	4.55%	9.09%	43.18%	1.13%	100%		

Fuente: Encuesta (Anexo 02)

Grafico 12



Fuente: Encuesta (Anexo 02)

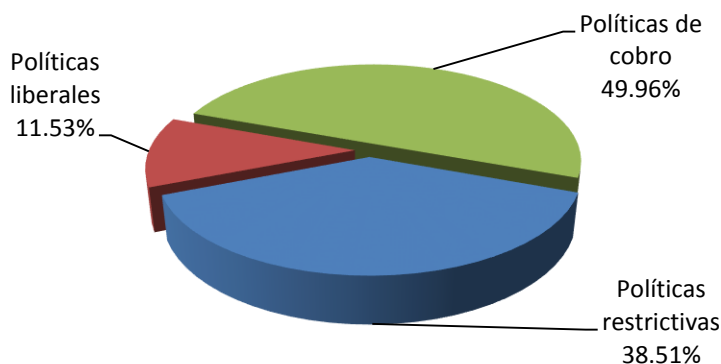
En el cuadro 12 y gráfico 12 se muestra el resultado general del análisis de cartera morosa de acuerdo a la ítems; se puede apreciar que en 42.05% están totalmente en desacuerdo que no se cumplen las políticas de cobranza, por lo tanto el nivel de aplicación es bajo en 42.9% según ponderación de CRAC; no hay un total interés referente a la proposición de iniciativas, control y seguimiento a los Asesores de Negocios, planes y estrategias, acciones inmediatas, para el mejoramiento y disminución del nivel de morosidad esta posición no es favorable trayendo en consecuencia el aumento de la cartera morosa el cual se ve reflejado (ver anexos 9 y 10).

Cuadro 13
Aplicación de las políticas de cobranza de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Políticas restrictivas	10	38.54%	38.54%	38.54%
Políticas liberales	3	11.54%	11.54%	50.00%
Políticas de racionales	13	50.00%	50.00%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 13
Aplicación de las políticas de cobranza de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Del gráfico 13 y cuadro 13 se observa que el mayor porcentaje de asesores en 49.96% aplican políticas de cobro; el 11.53% de encuestados utiliza políticas liberales y el 38.51% políticas restrictivas. El Asesor de Negocios considera que no tiene mucha importancia aplicar las políticas debido a contratiempos y metas impuestas por la institución; y faltando al Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios; siendo una de la debilidades del área de créditos la deficiencia en la deficiencia de aplicación de políticas de Créditos, incidiendo en la cartera morosa de la Caja Los Andes.

Cuadro 14

Aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Manual de procedimientos crediticios.	4	15.38%	15.38%	15.38%
Políticas de cobranza	12	46.15%	46.15%	61.54%
Políticas de crédito	8	30.77%	30.77%	92.31%
Plan de actuación de alta dirección.	1	3.85%	3.85%	96.15%
Diversificación de plazos	1	3.85%	3.85%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Gráfico 14

Aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Del gráfico 14 y cuadro 14 se ha observado, que solo el 46.15% considera políticas de cobranza para gestionar las cuentas por cobrar y otro porcentaje del personal que alude las normas de políticas de cobranza de Crédito según el Manual de Políticas y Procedimientos crediticios prefieren utilizar otros procedimientos, razón por la cual no se aplican adecuadamente ocasionando la morosidad en cartera que afecta directamente los resultados económicos en la Caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes S.A.

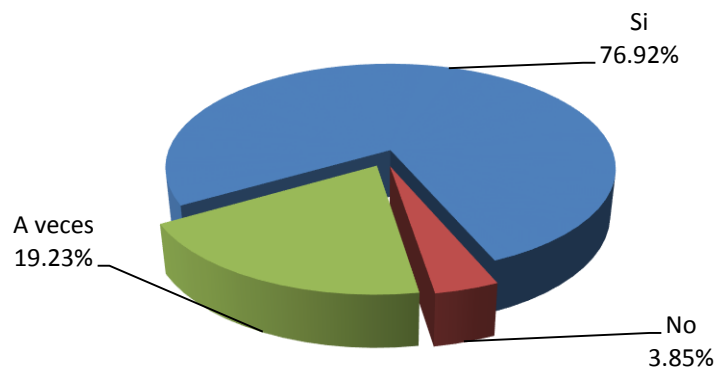
Cuadro 15
Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	20	76.92%	76.92%	76.92%
No	1	3.85%	3.85%	80.77%
A veces	5	19.23%	19.23%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Grafico 15

Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.



Fuente: Encuesta A (Anexo 02)

Del gráfico 15 y cuadro 15 se ha observado, que la mayoría de los asesores conocen que las cuentas por cobrar inciden en los resultados económicos en 76.92%; y el 19.23% manifiesta a veces y el 3.85% desconoce. Sin embargo la recuperación de créditos es muy bajo mostrando así una deficiencia muy notable en recuperaciones de crédito debido a que muchas veces el asesor de créditos no se da abasto en las actividades de cobranza; muchas veces los clientes no se encuentran en su domicilio y el seguimiento de recuperaciones se hace tedioso y demanda de tiempo.

Cuadro 16
Indicadores financieros de la Caja Rural de Ahorro y Crédito
Los Andes S.A. 2014-2015.

INDICES	Ratios financieros	DIC-2014	Dic-2015	Variación
Solvencia	Ratio de capital	14.92%	15.30%	0.30%
Calidad de activos	Cartera atrasada	5.27%	6.72%	1.45%
Eficiencia y gestión	Cartera en alto riesgo	5.81%	7.76%	1.95%
Eficiencia y gestión	Gastos de operación	65.42%	70.66%	5.24%
Rentabilidad	Utilidad neta anual	16.23%	4.52%	11.71%
Liquidez	Ratio de liquidez	21.30%	21.85%	0.55%

Fuente: Memoria anual (Anexo 03)

A continuación se desarrollará el análisis de determinados indicadores financieros de la CRAC los Andes, lo cual es una herramienta muy útil para conocer la situación financiera lo que se muestra en el cuadro que se detalla los principales indicadores financieros con la finalidad de evaluar su desempeño durante el periodo de estudio de la presente investigación; en el cuadro 16; se observa la evolución de los principales ratios financieros en términos porcentuales de la variación anual como podemos describir; ratio de capital tuvo un incremento de 0.30%, es decir el patrimonio efectivo de la caja aumento en 0.30 millones de soles; cartera atrasada se incrementó

en 1,45%, cartera en alto riesgo incrementó en 1.95%, gastos de operación en promoción, colocaciones, seguimiento y recuperaciones incrementó en 5.24%; utilidad neta anual mide la rentabilidad obtenida respecto a los fondos propios lo disminuyó en 11.71% esto explica el incremento de morosidad debido a las malas colocaciones que se efectúa y ratio de liquidez disminuyó en relación al año anterior en 0.55% pero se aprecia que se tiene un buen colchón de liquidez adicional mayor a 20%. Notamos en este cuadro que el análisis de indicadores financieros es una herramienta muy útil para conocer la situación financiera de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes periodo 2104 - 2015; nos permite evaluar el nivel actividad de la empresa y la eficacia con lo cual se ha utilizado sus recursos disponibles. Finalmente es importante mencionar que una gestión más eficaz, es reflejo del resultado de las políticas de inversión, ventas y cobranzas aplicadas, incidirá en la obtención de mejores niveles de rentabilidad para la empresa.

Cuadro 17

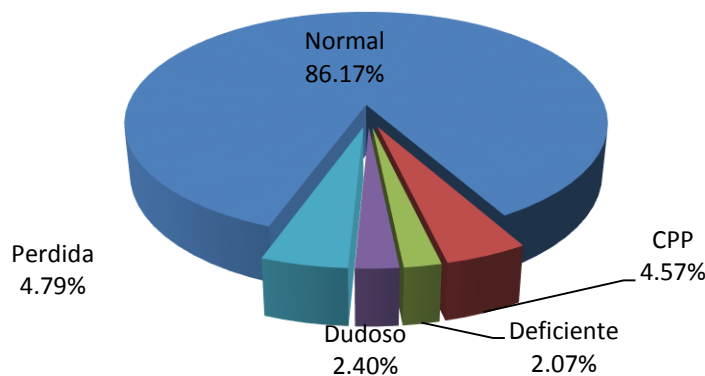
Calificación de la cartera de créditos por categoría de riesgo Según Calificativo de la CRAC. Los Andes, 2015.

Rubros	Calificativo según Central de Riesgos	% de cartera
Normal(0)	Calidad de cartera.	86.16%
CPP(1)	Calidad de cartera	4.57%
Deficiente(2)	Calidad de cartera	2.07%
Dudoso(3)	Calidad de cartera	2.40%
Perdida(4)	Calidad de cartera	4.79%
Total general		100.00%

Fuente: Memoria Anual año 2015.

Grafico 16

Calificación de la cartera de créditos por categoría de riesgo .



Fuente: Memoria anual periodo 2014-2015.

Del cuadro 17 y el gráfico 16, se observa la calificación de calidad de cartera de créditos por parte CRAC, Los Andes; se deduce de este cuadro que el 86.17% se reporta como categoría normal y el 4.57% en categoría CPP con un atraso de 9 a 30 días calendarios, por lo que el 9.26% representa a la cartera pesada (categorías: Deficiente, Dudoso y Perdida). La cartera pesada en categoría (dudoso, deficiente); según el reglamento (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) no es permitido créditos más de 30 a 120 días calendarios, estos créditos, según la central de riesgos presentan características de crédito de alto riesgo que hacen dudosa su recuperación. Presentan incumplimiento menores a 120 días, y calificativo de (categoría: Perdida), se considera en esta categoría de crédito a los deudores clasificados en esta categoría muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una o más de las características siguientes:

deudas consideradas incobrables, muy alto nivel de endeudamiento, deudores cesado sus operaciones y las posibilidades de recuperación son escasas o nulas). Trayendo como consecuencia en el incremento de la cartera morosa.

Cuadro 18

Resultados de ingresos de la CRAC, 2014-2015.

Rubros	2014	2015	Variación.
Resultado neto de utilidad.	4,044,419.00	1,237,734.00	2,806,685.00
Ingresos Financieros	49,601,541,00	49,826,306.00	224,765.00
Rendimiento de Ingresos	8.15%	2.49%	

Fuente: (Anexo 05)

Del cuadro 18, se observa los resultados de ingresos nos muestra que en el año 2014 el resultado de utilidad es de 4,044,419 expresado en nuevo soles y en el año 2015 es de 1,237,734 expresado en nuevo soles dando como resultado una variación de 2,806,685 nuevos soles este disminución no es el resultado esperado para la Caja Los Andes, lo que afecta directamente al resultado de utilidades, Por lo tanto el rendimiento de ingresos (utilidad/ingresos) es de 8.15% para el año 2014.

Para el año 2015 podemos apreciar en cuanto a los ingresos financieros en el año 2014 es de 49, 601,541 expresado en nuevo soles y para el año 2015 los ingresos financieros son de 49, 826,306 mostrando un incremento de 224,765 nuevo soles y un rendimiento de ingresos de 2.49% para el año 2015 lo que se le considera muy debajo de los niveles permitidos mostrando así una deficiencia muy notable en el área de Gestión de cuentas por cobrar.

4.3. Propuesta de Mejoras en los lineamientos de crédito y cobranza para el manejo adecuado en la gestión de cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Según el análisis y los resultados obtenidos en relación al nivel de cumplimiento de las Normas y Políticas (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) en la Gestión de cuentas por cobrar, es necesario plantear mejoras en algunos numerales que serán de beneficio para la óptima aplicación a fin de reducir la gestión de cuentas por cobrar:

4.3.1. Para el mejoramiento en los lineamientos de las Normas de evaluación de Crédito y Políticas de Cobranza.

Se propone:

a) Perfil de los asesores de negocio.

- Rigurosa selección al momento de contrato a Asesores de Negocios tomando en cuenta (experiencia en la Evaluación de Créditos), a fin de minimizar el riesgo de morosidad.
- Conocimientos necesarios en el área económica, contable y jurídica.
- Facilidad para redactar informes comerciales y de riesgo crediticio.
- Deseable conocimiento de quechua y/o aimara.
- Conocimientos en administración de riesgo.

b) Para mejorar algunos lineamientos en la aplicación de los Procedimientos de Evaluación de Crédito.

Tener en cuenta los principios básicos de evaluación de créditos.

- ✓ Capacidad de pago
 - ✓ Voluntad de pago del solicitante
 - ✓ Garantías como elemento complementario
 - ✓ Respaldo patrimonial del solicitante
 - ✓ Condiciones generales del entorno
-
- Evaluar exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago.
 - Implementar el seguimiento y monitoreo para lograr el cumplimiento y correcta aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios).
 - Implementación con frecuencia capacitaciones en conocimiento y manejo de la secuencia formal de actos que nos lleva a un resultado de procedimientos de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios).
 - Capacitación sobre desempeño laboral con orientación, de ética profesional y personal a fin de contar con calidad de información y menor información falseado por parte del Asesor de Negocios, otorgando créditos con datos reales y

total transparencia de ese modo se podrá disminuir la gestión de cuentas por cobrar.

- El Asesor de Negocios es el encargado y responsable de completar toda la información para la formalización de las operaciones que será recopilada “in situ” es decir, deberá realizar la entrevista en el domicilio de la actividad generadora de ingresos del solicitante y luego realizar la visita al domicilio particular (si correspondiese).
- Presenta RUC u otro documento que acredite actividad de negocios.
- Efectuar un permanente control de morosidad y visitar a las empresas de los prestatarios, según los términos de la resolución de los créditos.
- Sustentar las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos.
- Implementación de capacitación especializada constante mediante entidades privadas (mínimo cada tres meses) para el personal del área de negocios.
- Actualización del reglamento de acuerdo con la realidad económica del mercado mejorando el criterio en adaptación de su aplicación y cumplimiento de pautas mejorando la calidad en la Evaluación de Créditos.
- Se debe realizar un monitoreo permanente, para la verificación in situ y seguimiento del crédito, evitando los índices de morosidad.

c) **Control y seguimiento de créditos.**

El analista de créditos asume la responsabilidad de gestionar: desde la promoción del crédito hasta la recuperación total del crédito, para ello debe cumplir con:

- ✓ Por lo tanto, es de suma importancia que se establezca bases sólidas para construir la relación con el solicitante, para lo cual, necesariamente deberá mencionar el tema de pagar sin atrasos, los costos de la mora, los beneficios de los pagos puntuales, etc.
- Anticiparse a los retrasos de clientes con visitas a unidad familiar o económica
- Debe hacer gestiones de cobro a pesar de existir conocimiento de cliente con morosidad
- Se debe propender a una gestión de relaciones crediticias duraderas a largo plazo
- Oportunidad y ágil en la atención del crédito, estando actualizado del historial del cliente.

4.4. Contrastación de hipótesis

Habiendo concluido con el proceso de análisis de la información de acuerdo a la metodología de la investigación, es necesario realizar la contrastación de las hipótesis.

4.4.1. H₁: 01 “La evaluación de políticas de crédito no se aplican adecuadamente, lo que incide en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.”

Según los análisis establecidos en los cuadros del 01 al 10, gráficos del 1 al 10 y anexos 2,8, 9, y 10 donde se observa que la evaluación de políticas de crédito no se aplica adecuadamente (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) es de 43.84% cuadro y grafico 09, se ha establecido como Regular a malo según el anexo (08), el mismo que nos indica que su aplicación es bajo; asimismo, este resultado incide de forma negativa y directa en la cartera morosa, ya que en el periodo 2014 ha sido 8.71% y el periodo 2015 ha alcanzado hasta 7.89 %.

Por lo tanto hipótesis específica 01, se considera verdadera, quedando de esta forma comprobada y aceptada.

4.4.2. H₂: 02 “La deficiente aplicación de políticas de cobranza, incide negativamente en los resultados económicos de en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.”

Según el análisis realizada tal como consta en los Cuadros 11 al 18 gráficos del 11 al 16 y anexos 2,3,4,5,6 y 7 Donde se observa la deficiente aplicación de políticas de cobranza es de 42.05% ver cuadro y grafico (12); y anexo 08, en el cuadros (17) en los cuales se ha encontrado calificativos mayor a lo permitido 3 (crédito en categoría dudoso) y 4 (crédito en categoría pérdida) cuadro y grafico (16) el cual no es permitido según (Manual de Políticas y Procedimientos de Evaluación Crediticia) faltando a los procedimientos de Evaluación de políticas de cobranza, el mismo que

nos indica que su aplicación es inadecuada, incidiendo de forma negativa en los resultados económicos de la CRAC Los Andes.

Por lo tanto la hipótesis específica 02, se considera verdadera, quedando de esta forma comprobada y aceptada.

4.4.3. Hipótesis general

“La gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en los resultados económicos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A. Ayaviri, 2014-2015.”

De la aceptación de las hipótesis específicas podemos deducir que la hipótesis general ha sido comprobada y aceptada en la presente investigación, debido al análisis realizado en sus objetivos específicos.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a lo que se llegó en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

Primera: Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según los (cuadros y gráficos 01 al10) en donde se analiza la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Nos da como resultado un nivel bajo de 43.84% (anexo 08), trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa Según el gráfico 10, anexo 09 y 10 se muestra la evolución de la morosidad podemos observar suben las colocaciones y aumenta el saldo capital, también se eleva el capital vencido, por ende el índice de morosidad se muestra cada vez más alto.

Segunda: Según el análisis de los cuadros 11, 18 y gráficos 11, 16 se observa el inadecuado gestión de políticas de cobranza y bajo nivel en importancia, aplicación, el bajo conocimiento dando como resultado de 42.05%. Los procedimientos en la aplicación de políticas de cobranza, debido a la falta de capacitación, las metas impuestas por la institución y bajo nivel de seguimiento y monitoreo por parte de sus superiores sobre la correcta utilización del

procedimiento de evaluación crediticia. Y según los cuadros (N°12-18) se ha incumplido a los procedimientos de Evaluación de Crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo directamente en los resultados económicos de CRAC Los Andes S.A.

Tercera: Se concluye que el resultado de incremento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. en el periodo de 2014 y 2015.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se les brinda en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

Primera. Se recomienda a la entidad fortalecer el área de negocios mediante la rigurosa selección de los Asesores de Negocios, aprendizaje o entendimiento de las Normas y Políticas de crédito a través de un mayor número de capacitaciones especializadas al personal involucrado en la Evaluación de Crédito correspondiente, para su posterior aplicación de la Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de políticas y Procedimientos Crediticios) en la Evaluación de Créditos, disminuyendo los índices de morosidad.

Segunda. Las áreas de gerencia de negocios, riesgo y recursos humanos y áreas encargadas de la supervisión, control, se recomienda realizar seguimiento, monitoreo, evaluaciones sobre conocimiento, aplicación y cumplimiento las Normas, Políticas, procedimientos de gestión de cuentas por cobrar (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) para obtener mejoras en su aplicación por parte de los asesores de negocio para lograr altos niveles de eficiencia dentro de este proceso (Mediante implementación de estrategias de gestión y control).

Tercera. Para la disminución de gestión de cuentas por cobrar (índice de morosidad) se recomienda elevar el nivel de aplicación de las Normas y Políticas (MPPC) para la Evaluación de Créditos, aplicar los lineamientos propuestos para la Evaluación de Crédito y políticas de cobranza; centrando el análisis en los aspectos principales de la solvencia de créditos de un cliente, los cuales proporcionarían un marco operacional básico para una buena realización del proceso crediticio los cuales son: reputación (character), aportación propia o capital, considerando situación del mercado, financiera y legal o capacidad, garantía colateral (collateral). Para ello los Asesores de Negocios deberán ser capacitados de manera que puedan realizar eficientemente sus funciones logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ambrosini Valdez, David (2002). *Introducción a la banca*. Lima: Pacífico.
- Archel Domench, Pablo (2012). *Estados Contables Elaboración, análisis e interpretación*. Madrid, España: Piramide (Grupo Anaya S.A.).
- Ámez Fernando, Martin (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Cultural S.A.
- Apaza Meza, Mario (2011). *Estados financieros formulación , análisis interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE*.
- Apaza Meza, Mario (2010). *Formulación, Análisis e interpretación de estados financieros*. Lima: Paífico Editores.
- Apaza Meza, Mario & Quispe, M. (2000). *Diccionario empresarial* (Vols. I, II y III). Lima: Pacífico.
- Apostolik Jack, Richard & Donohue Went, P. (2011). *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulacion*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Armez Fernando, Martin (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Ediciones Culturales.
- Brachfield Pere, J. (2005). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Editorial Gestion 2000.
- Cáceda Díaz, F., & Pérez Quispe, S. (2001). *Procedimiento metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. Puno, Perú: Editorial Unversitaria - UNA.
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. (2013). *Manual de políticas y procedimientos crediticios*. Puno.
- Carrasco Diaz, Sergio (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

- Castillos Chavez, J. (2000). *Administración Pública*. Lima, Perú: Centro de Estudios Gubernamentales.
- Coopers Librand, J. (2002). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno Informe COSO*. España: Ediciones Dias Santos S.A.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico. (2002). *Introducción a la Banca* (2a ed.). Lima.
- Chiavenato, Idalberto (2006). *Teoría general de la administración* (7a ed.). (C. L. de la Fuente Chávez, & E. L. Montaña Serrano, Trads.) Mexico: McGraw-Hill.
- Chirinos Rixe, Marco Antonio (2002). *Modelo de gestión de cartera morosa*. Lima: UNMSM. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas.
- Ettinger P, Richard. (2000). *Creditos y Cobranzas*. Mexico: Ediciones Continente.
- Lawrence Gitman, J. (2003). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Editorial Pearson.
- López Herrera, Diego (2012). *Contabilidad y análisis financiero (Especial referencia a las empresas turísticas)*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2012.
- Editorial Cultura S.A. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España.
- Giraldo Jara, Demetrio (2000). *Estados Financieros y valores históricos* (4a ed.). Lima.
- Gonzales Hermosillo, Brenda (1999). *Indicadores de Alerta de las Crisis Bancarias*. Finanzas & Desarrollo.
- Hernandez Sampieri, R., Fernanández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). Mexico D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Levy Haime, Luis (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. Mexico: Editorias fiscales ISEF.
- Novoa Villa, Hector H. (2013). *Los Estados Financieros en el Perú*.
- Paredes Pastor, Jorge L. (2010). *Análisis Financiero*.
- Garrido Miralles, Pascual (2012). *Análisis de Estados Contables (Elaboración e interpretación de la información financiera)* (2.ª Edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anya S.A.).

Pérez Rosales, Manuel (2002). *Diccionario de Administración* (5a. ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Salazar Sandoval, Fredy V. (2008). *Tesis: "Aálisis de la disciplina de mercado en el sistema bancario peruano 1997-2004"*. Lima.

Sanchez Navarro, Fortunato (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursatil y de Areas Afines*. Lima, Perú: FECAT.

Stoner James, A. & Freeman Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S. A.

WEBGRAFIAS

Banco Central de Reserva del Perú. (2013). Obtenido de www.bcrp.gob.pe

BuenasTareas.com. (Setiembre de 2010). *Principios básicos para la evaluacion de créditos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Basicos-Para-La-Evaluacion-De/715086.html>

Superintendencia de Banco y Seguros. (2013). Obtenido de www.sbs.gob.pe

BuenasTareas.com. (Setiembre de 2010). *Principios básicos para la evaluacion de créditos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Basicos-Para-La-Evaluacion-De/715086.html>.

Terminos y definiciones en Linea. (Febrero de 2012). Recuperado el Marzo de 2017, de Cobranzas.Us: <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza>

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA: "GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014-2015"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	DE DE
Problema general ¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015?	Objetivo general Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.	Hipótesis general La gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en los resultados económicos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.	V. I.: Gestión de cuentas por cobrar. V. D.: Resultados económicos.	Cartera de crédito Cartera vencida. Niveles de cumplimiento y aplicación de Normas, Políticas y procedimientos de Evaluación de Crédito. Índice de morosidad Saldos de cartera Estados financieros.	Encuesta	
Problemas Específicos 1. ¿Cómo incide la evaluación de políticas de crédito en la cartera morosa, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.?	Objetivos Específicos 1. Analizar las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa, de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	Hipótesis Específicas 1.La evaluación de políticas de crédito no se aplica adecuadamente, lo que incide en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	Variables Específicas V. I.: políticas de crédito. V. D.: Cartera Morosa	Indicadores Específicos Manual de políticas de crédito Niveles de cumplimiento Conocimiento Aplicación Índice de morosidad Saldos de cartera Riesgo de crédito	Encuesta	
2. ¿En qué nivel las políticas de cobranza, incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.?	2. Determinar el nivel de incidencia de políticas de cobranza frente a los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	2.La deficiente aplicación de políticas de cobranza, incide negativamente en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	V. I.: Políticas de cobranza V. D.: Resultados económicos	Manual de créditos y recuperaciones. Conocimiento sobre procedimientos de cobranza de Crédito. Aplicación de los procedimientos de cobranza Índice de morosidad Índice de morosidad Saldos de cartera Estados financieros	Encuesta	
3. ¿Se debe proponer mejoras en los lineamientos de políticas de crédito y cobranza, para el manejo adecuado de gestión de cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.?	3. Proponer mejoras en los lineamientos de las Políticas de crédito y cobranza, para el manejo adecuado de gestión de cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.					

ANEXO 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional de Ciencias Contables

Nº de encuesta:

A			
---	--	--	--

Fecha: ___/___/20__

ENCUESTA DIRGIDO A LOS ASESORES DE NEGOCIO DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A., AYAVIRI.

Buenos días/tardes. Estoy realizando un trabajo de investigación sobre "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A., Ayaviri 2014- 2015". La información que Ud. nos proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece su colaboración y respuestas sinceras, ya que esta investigación ayudará a formular alternativas para mejoras las políticas y procedimiento de evaluación de crédito.

I.ENCUESTA

1	¿Qué criterios tiene en consideración su entidad al evaluar el otorgamiento de créditos? a. solvencia. b. garantías. c. Historial crediticio. d. Centrales de riesgo. e. Reglamento de créditos.
2	¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes? a. óptimo. b. Alta. c. Media. d. Baja.
3	¿Cuál es su condición laboral en la Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes? a. Jefe de oficina b. Coordinador de créditos. c. Asesor de Negocios. d. Auxiliar de negocios e. Otros especificar:
4	¿Qué tipo de políticas de cobranza aplica la entidad Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes? a. Políticas restrictivas. b. Políticas liberales. c. políticas de racionales.
5	¿Qué aspectos ha considerado la Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes? a. Manual de procedimientos crediticios. b. políticas de cobranza. c. políticas de crédito. d. Plan de actuación de alta dirección. e. Diversificación de plazos.

6	¿Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes? a. Sí. b. No. c. A veces.
7	A continuación responda con un aspa (x) las siguientes proposiciones, para lo cual aplique el siguiente criterio. 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

NORMAS Y POLÍTICAS						
		1	2	3	4	5
7.1	Se realiza una permanente actualización de normas y políticas de evaluación de créditos.					
7.2	Se aplica estrictamente las normas y políticas de evaluación de créditos en la caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes					
7.3	Existe una permanente actualización y capacitación para la aplicación de normas y políticas de evaluación de crédito.					
7.4	Existe una constante supervisión sobre la aplicación de normas y políticas de evaluación de crédito.					
7.5	Se controla con rigurosidad el cumplimiento de funciones y metas de los asesores de crédito.					

CARETERA MOROSA						
		1	2	3	4	5
7.6	Se propone iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera.					
7.7	Se tiene un control y seguimiento de la situación en la morosidad de la cartera.					
7.8	Se cuenta con planes estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de la cartera.					
7.9	Cuando se tiene un alto índice de gestión de cuentas por cobrar, se toma acciones inmediatas.					
7.10	Existen sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.					
7.11	Dentro de las responsabilidades y funciones de un asesor de crédito, está el cumplimiento de metas exigentes, los cuales mantienen y mejoran la calidad de cartera.					

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO						
		1	2	3	4	5
7.12	Son permanentemente capacitados el personal (cada seis meses) para la correcta aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.13	Se efectúa sesiones de análisis para modificar y mejorar los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.14	Monitoreo estrictamente de los pasos a seguir que se rigen dentro de la norma y políticas de procedimientos de evaluación de crédito.					
7.15	Se presentan sugerencias para que se den cambios de las normas de políticas con la finalidad de que haya mejoras en la aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.16	Hacer cumplir las metas y objetivos de procedimientos de evaluación de créditos para elevar los niveles en cartera.					

ANEXO 03
Indicadores Financieros 2009 - 2015
(En términos de porcentajes)

INDICADORES FINANCIEROS	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15
SOLVENCIA						
Ratio de Capital Global %	14.85	15.24	15.00	15.20	14.92	15.30
Apalancamiento Global (N° de veces)	-	-	6.67	6.58	6.70	6.54
Pasivo Total / Capital Social y Reservas (N° de veces)	9.75	9.55	11.64	11.14	7.36	5.81
CALIDAD DE ACTIVOS						
Cartera Atrasada / Créditos Directos (%)	3.18	2.56	4.11	3.76	5.27	6.72
Cartera Atrasada M.N. / Créditos Directos M.N. (%)	3.05	2.52	4.08	3.74	5.27	6.72
Cartera Atrasada M.E. / Créditos Directos M.E. (%)	5.79	4.46	7.91	6.61	4.10	5.63
Provisiones / Cartera Atrasada (%)	165.98	175.00	133.11	146.45	123.87	113.97
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	4.17	3.16	4.35	3.94	5.81	7.76
EFICIENCIA Y GESTIÓN						
Gastos de Administración Anualizados/ Créditos Directos e Indirectos	14.08	12.67	12.03	13.96	15.11	16.67
Gastos de Operación Anualizados / Margen Financiero Total Anualizado (%)	56.42	50.80	53.36	61.76	65.42	70.66
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio (%)	28.27	30.34	29.42	28.97	28.79	28.34
Créditos Directos / Empleados (Miles S/.)	570	610	576	384	347	310
Créditos Directos / Número de Oficinas (Miles S/.)	13,111	21,410	9,029	7,700	8,040	7,622
Depósitos/ Créditos Directos (%)	99.94	76.35	73.18	65.15	78.66	82.65
RENTABILIDAD						
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	32.83	39.00	29.00	24.61	16.23	4.52
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	3.92	5.07	3.85	3.26	2.18	0.64
LIQUIDEZ						
Ratio de Liquidez en M.N. (%)	20.71	14.25	21.52	14.83	21.30	21.85
Ratio de Liquidez en M.E. (%)	29.74	35.55	37.08	38.28	74.00	68.73
Adeudos / Pasivo Total (%)	1.40	23.08	26.52	34.99	22.60	17.04
POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA						
Posición Global en M.E. / Patrimonio Efectivo (%)	-0.25	0.89	-1.37	-4.13	-2.42	0.23

ANEXO 4

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

(Notas 1, 2 y 3)

Por los años terminados el 31 de diciembre de:

		2015	2014
		S/.	S/.
I ACTIVO			
Disponible	(Nota 4)	24,665,087	28,936,394
Instrumentos a Valor razonable	(Nota 5)	1,733,956	1,654,154
Inversiones Negociables a Vencimiento	(Nota 6)	562,815	512,398
Cartera de Créditos (Neto)	(Nota 7)	144,317,784	154,332,363
Cuentas por Cobrar (Neto)	(Nota 8)	408,099	299,338
Bienes Recibidos en parte de Pago y Adjudicados	(Nota 9)	623,050	526,341
Participaciones	(Nota 10)	465,000	-
Inmueble Mobiliario y Equipo (Neto)	(Nota 11)	6,022,726	5,509,385
Activo Intangible (Neto)	(Nota 12)	1,277,959	116,258
Impuesto corrientes	(Nota 13)	1,876,756	1,011,963
Impuesto Diferido	(Nota 13)	1,031,154	607,726
Otros Activos	(Nota 14)	177,251	34,942
TOTAL ACTIVO		183,161,637	193,541,262
Riesgos y compromisos contingentes	(Nota 21)	981,578	1,293,000
II PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
Obligaciones con el Público	(Nota 15)	126,185,305	126,647,215
Adeudados y Obligaciones Financieras	(Nota 16)	26,443,797	37,712,268
Cuentas por Pagar	(Nota 17)	2,050,897	1,990,168
Provisiones	(Nota 18)	356,067	268,157
Otros Pasivos	(Nota 19)	180,501	216,117
TOTAL PASIVO		155,216,567	166,833,925
PATRIMONIO (Nota 20)			
Capital Social		24,295,487	20,655,510
Reservas		2,411,849	2,007,408
Resultado Neto del Ejercicio		1,237,734	4,044,419
Total Patrimonio Neto		27,945,070	26,707,337
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		183,161,637	193,541,262
Riesgos y compromisos contingentes	(Nota 21)	981,578	1,293,000

ANEXO 5

ESTADO DE RESULTADOS

(Notas 1 y 2)

Por los años terminados el 31 de diciembre del:

		2015 S/.	2014 S/.
INGRESOS POR INTERESES	(Nota 23)	49,826,306	49,601,541
GASTOS FINANCIEROS	(Nota 24)	(9,833,838)	(10,675,833)
Margen Financiero Bruto		39,992,468	38,925,708
Prov. para Incobrabilidad de Créditos Directos		(8,951,876)	(6,324,738)
Margen Financiero Neto		31,040,592	32,600,970
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	(Nota 25)	28,606	46,258
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	(Nota 26)	(1,938,032)	(2,232,655)
Margen Financiero Neto de Ingresos y Gastos por Servicios Financiero		29,131,166	30,414,573
Resultado por Operaciones Financieras		27,375	(12,442)
Margen Operacional		29,158,541	30,402,131
Gastos Administrativos	(Nota 27)	(25,826,645)	(23,122,323)
Depreciación amortización		(1,257,426)	(1,042,553)
Resultado de Operacional Neto		2,074,470	6,237,255
Valuación de activos y provisiones	(Nota 28)	(454,506)	(446,282)
Resultado de Operación		1,619,964	5,790,973
Total Otros Ingresos		431,645	380,364
Resultado Antes de Participación e Impuestos		2,051,609	6,171,337
Impuesto a la Renta		(813,877)	(2,126,918)
- Utilidad Neta del Ejercicio		1,237,734	4,044,419

ANEXO 6

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

(Nota 20)

Por los años Terminados el 31 de diciembre del 2015 y el 31 de diciembre del 2014

	Capital Social S/.	Capital Adicional S/.	Reservas Obligatorias S/.	Acciones de Tesorería S/.	Resultado del Ejercicio S/.	Total Patrimonio S/.
Saldo al 01 de Enero del 2014	8,589,842	7,789,728	1,507,241	(225,556)	5,001,663	22,662,918
Reclasificación entre cuentas patrimoniales	12,291,225	(7,789,728)	500,166	-	(5,001,663)	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-
Resultado del Ejercicio Neto	-	-	-	-	4,044,419	4,044,419
Saldo al 31 de Diciembre del 2014	20,881,067	-	2,007,407	(225,556)	4,044,419	26,707,337
Reclasificación entre cuentas patrimoniales	3,639,977	-	404,442	-	(4,044,419)	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-
Resultado del Ejercicio Neto	-	-	-	-	1,237,734	1,237,734
Saldo al 31 de Diciembre del 2015	24,521,044	0	2,411,849	(225,556)	1,237,734	27,945,071

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

ANEXO 7

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los años terminados el 31 de diciembre de:

	2015 S/.	2014 S/.
CONCILIACIÓN DEL RESULTADO NETO DE LA EMPRESA CON EL EFECTIVO Y EQUIVALENTE, PROVENIENTES DE LA ACTIVIDAD DE OPERACIÓN		
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		
AJUSTES AL RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1,237,734	4,044,419
Depreciación y amortización del periodo	195,988	893,841
Provisión de cartera de Créditos	6,245	2,438,658
Provisión Para Inversiones		29,404
Otras Provisiones		(54,070)
Pérdida (ganancia) en venta de Inv. Financieras Temporales		(817,445)
CARGOS Y ABONOS POR CAMBIOS NETOS EN EL ACTIVO Y PASIVO		
Aumento(disminución) en intereses, Comisiones y Otras Cuentas Por Cobrar	(1,644,398)	268,614
Aumento (disminución) en intereses, comisiones y otras cuentas por pagar		(301,557)
Aumento(Disminución) en otros pasivos		(68,211)
Aumento (disminución) en otros activos		1,738,768
Aumento (disminución) impuestos		(962,196)
A: AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE, PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:	(204,429)	7,210,225
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
(adquisición de inmuebles Maquinaria y Equipo)	(709,329)	(2,616,925)
(Adquisición de otros activos no financieros)	-	-
(Otras entradas relacionadas a actividades de inversión)	(465,000)	411,141
B: AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE, PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:	(1,174,329)	(2,205,784)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Aumento (disminución) neto de Depósitos y Obligaciones		31,192,911
Disminución (Aumento) Neto de Préstamos provenientes de Bancos y Corresponsales		(15,174,580)
Disminución (aumento) Neto de Colocaciones		(14,669,469)
C: AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE, PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	(2,892,549)	1,348,862
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE (A+B+C)	(4,271,307)	6,353,303
SALDO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL INICIO DEL EJERCICIO	28,936,394	22,583,091
Saldo Efectivo y Equivalente al Final del Ejercicio	24,665,087	28,936,394

ANEXO 8

Determinación del Nivel de aplicación en los Asesores de Crédito, según las Normas y Políticas, Cartera Morosa y Procedimientos de Evaluación de Crédito en La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, 2014 - 2015

Asesores	001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	Total	100%	Nivel	
Aspectos Generales	A01	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1			
	A02	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2			
	A03	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	2			
	A04	2	2	3	3	3	2	3	7	7	2	2	4			
Normas y Políticas	A05	3	0	4	0	3	3	1	3	2	2	1	0	22	48	45.8%
	A06	3	0	1	0	4	3	2	3	2	3	2	2	25	48	52.1%
	A07	2	1	0	2	1	3	2	2	3	1	1	2	20	48	41.7%
	A08	3	1	3	0	3	3	4	2	2	2	0	0	23	48	47.9%
	A09	1	1	1	0	2	3	3	3	3	2	1	0	20	48	41.7%
	A10	1	0	2	2	3	3	1	3	1	3	1	0	20	48	41.7%
	A11	1	2	2	0	1	2	2	3	2	1	1	0	17	48	35.4%
Cartera Morosa	A12	3	2	2	0	1	3	2	2	0	3	3	0	21	48	43.8%
	A13	1	2	1	0	3	3	1	1	2	2	1	0	17	48	35.4%
	A14	3	2	2	2	4	1	2	2	1	2	1	0	22	48	45.8%
	A15	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	21	48	43.8%
	A16	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	22	48	45.8%
Procedimientos de evaluación de Crédito	A17	3	2	4	0	3	0	4	4	3	3	2	0	28	48	58.3%
	A18	4	2	3	0	4	3	2	2	1	3	2	2	28	48	58.3%
	A19	3	2	2	0	2	2	1	4	2	2	1	1	22	48	45.8%
	A20	1	2	0	2	2	1	2	1	3	1	1	2	18	48	37.5%
	A21	1	1	2	0	3	3	2	1	2	1	2	2	20	48	41.7%
	A22	3	2	1	0	4	3	1	2	3	1	3	0	23	48	47.9%
Total	40	26	33	12	48	44	35	41	35	36	25	14	389	864	45.0%	
100%	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	864	45.02%		
Nivel	55.6%	36.1%	45.8%	16.7%	66.7%	61.1%	48.6%	56.9%	48.6%	50.0%	34.7%	19.4%	45.0%			

PONDERACIÓN

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
[0% > 20%	[20% > 40%	[40% > 60%	[60% > 80%	[80% > 100%]

ANEXO 9



**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES**

Fecha Imp.: 14/02/2016 09:25:22

Fecha Sist.: 31/12/2015

Página: 1 de 1

OF. AYAVIRI
Usuario: AYR-JEFE-01\JEFE-01

ASesor	SALDO CARTERA						DESEMBOLSOS		
	SALDO CIERRE NOVIEMBRE DE 2016	SALDO INICIAL RV	META DE CRECIMIENTO DICIEMBRE DE 2016	SALDO AL 13.12.2016	VARIACIÓN (SALDO ACTUAL - SALDO INICIAL)	N° OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO	MONTO DESEMBOLSO NETO	
REGION PUNO NORTE	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,635.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85	
OF. AYAVIRI	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,635.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85	
742 BEJAR HANGCO JHON ANIBAL	1,447,864.57	1,447,864.57	0,000.00	1,489,841.24	12,276.67	100	77,504.00	59,635.15	
697 CARDENA R QUELME HUGO EDUARDO	33,479.54	33,479.54	0.00	33,479.54	0.00	0.00	0.00	0.00	
81 CHATA PEQUEÑA MARCO ANTONIO	1,220,950.23	1,220,950.23	2,000.00	1,222,855.70	1,905.47	8.00	38,003.00	37,070.65	
927 CHIPANA ALARCON AGUSTO DIEGO	1,314,925.62	1,314,925.62	2,000.00	1,352,079.51	37,533.89	5.00	77,401.00	73,178.10	
724 ESCOBEDO HUAYLLAPUMA VILMA	1,494,891.34	1,494,891.34	5,000.00	1,498,855.56	3,274.22	9.00	49,003.00	44,100.05	
593 GUTIERREZ DURAN MARIA DEL ROSARIO	1,603,840.22	1,603,840.22	5,000.00	1,615,533.03	11,692.81	3.00	44,804.00	44,380.20	
037 HERRERA LUNA ROGER ANTONIO	1,343,490.61	1,343,490.61	2,000.00	1,316,890.98	-26,599.63	4.00	35,001.00	31,239.75	
936 HUANCA LUQUE WILBER	1,084,068.51	1,084,068.51	2,000.00	0.00	-10,809.96	0.00	0.00	0.00	
937 MAMANI ANDRADE DIEGO	1,431,984.64	1,431,984.64	10,000.00	1,368,840.51	-63,144.13	7.00	17,001.00	14,744.95	
216 MAMANI QUISPESA YHUA GILMA	0.00	1,073,258.55	0.00	1,068,948.19	-4,310.36	4.00	36,002.00	28,521.10	
056 MAMANI TIPULA BENJISOTT JANKEL	942,020.68	942,020.68	5,000.00	918,605.47	-23,415.21	7.00	27,503.00	25,827.35	
060 MAMANI YAMPA SIDIANE ROXANA	1,568,775.42	1,568,775.42	2,000.00	1,367,379.03	-201,396.39	3.00	26,501.00	26,501.00	
773 MOLINA CHURA BEATRIZ	1,064,030.82	1,064,030.82	5,000.00	1,080,496.08	16,465.26	7.00	62,500.00	62,500.00	
659 RECUPERACIONES OF AYAVIRI	146,947.79	146,947.79	0.00	146,947.77	-0.01	0.00	0.00	0.00	
921 SUNI MORALES GLADYS	1,403,597.57	1,403,597.57	10,000.00	1,402,425.60	-1,171.97	8.00	33,002.00	33,002.00	
1581 VENTURA ESCALANTE ROCIO MARILU	835,470.65	835,470.65	20,000.00	873,347.54	37,876.89	6.00	58,501.00	48,775.55	
TOTAL GENERAL	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,635.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85	



OF. AYAVIRI
Usuario: AYR-JEFE-01/JEFE-01

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLOSOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES**

MORA												
MORA 8					MORA CONTABLE							
SALDO MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	SALDO MORA NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA INICIAL RV	SALDO MORA AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	% MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	% MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA % ACTUAL - % INICIAL	% MORA CONTABLE NOVIEMBRE DE 2016	% MORA CONTABLE AL 13.12.2016	DIFERENCIA % ACTUAL - % INICIAL
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	0.00 %	6.38 %	6.38 %	0.00 %
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	0.00 %	6.38 %	6.38 %	0.00 %
21405.22	27,971.58	6566.36	14,559.28	14,559.28	19,069.01	24,509.73	14.60 %	14.60 %	0.00 %	7.91 %	7.91 %	0.00 %
33,479.54	33,479.54	0.00	33,479.54	33,479.54	33,479.54	0.00	100.00 %	100.00 %	0.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
78,392.03	121,777.09	43,385.06	43,698.52	43,698.52	43,698.29	-0.23	6.42 %	6.42 %	3.54 %	3.58 %	3.57 %	-0.01 %
867,930	19,882.86	32,622.96	55,726.98	55,726.98	78,472.90	22,745.92	6.60 %	6.60 %	8.79 %	4.24 %	5.80 %	1.57 %
57,872.07	229,002.80	71,130.73	69,605.71	69,605.71	106,459.50	36,853.79	10.56 %	10.56 %	4.72 %	4.66 %	7.11 %	2.45 %
143,866.14	469,487.47	325,321.33	105,918.1	105,918.1	105,918.1	0.00	8.93 %	8.93 %	29.06 %	6.56 %	6.56 %	-0.05 %
200,633.08	29,544.26	18,881.8	126,844.99	126,844.99	158,711.59	32,526.60	14.93 %	14.93 %	1.74 %	9.39 %	12.05 %	2.66 %
0.00	0.00	0.00	190,632.29	0.00	0.00	0.00	20.58 %	0.00 %	0.00 %	12.05 %	0.00 %	0.00 %
59,994.7	126,695.84	70,296.37	40,416.1	40,416.1	51,731.71	11,320.10	3.94 %	3.94 %	5.32 %	2.82 %	3.78 %	0.96 %
0.00	240,270.06	17,148.90	0.00	130,632.29	55,781.88	25,149.59	#N/A	20.79 %	22.48 %	#N/A	12.7 %	2.40 %
29,019.6	145,795.46	116,693.50	19,050.85	19,050.85	23,356.99	4,306.14	3.09 %	3.09 %	15.96 %	2.02 %	2.56 %	0.53 %
122,207.9	122,132.25	-74.94	33,668.39	33,668.39	66,935.26	35,266.87	7.79 %	7.79 %	8.93 %	2.15 %	5.04 %	2.90 %
95,464.87	92,633.36	-2,831.51	54,581.74	54,581.74	63,559.82	8,978.08	8.97 %	8.97 %	-0.40 %	5.13 %	5.88 %	0.75 %
146,947.79	146,947.77	-0.01	146,947.79	146,947.79	146,947.77	-0.01	100.00 %	100.00 %	0.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
98,650.68	141,282.02	42,631.34	50,021.36	50,021.36	60,890.49	10,869.13	7.03 %	7.03 %	10.08 %	3.56 %	4.34 %	0.78 %
19,484.40	107,919.21	-115,655.9	56,468.53	56,468.53	83,052.38	26,583.85	4.30 %	4.30 %	-1.94 %	6.76 %	9.51 %	2.75 %
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	15.15 %	6.38 %	6.38 %	1.51 %



SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES

OF. A YAVIRI

Usuario: A YR-JEFE-01JEFE-01

NÚMERO DE CLIENTES				CLIENTES NUEVOS				NÚMERO DE CRÉDITOS				
N° CLIENTES NOVIEMBRE DE 2016	N° CLIENTES INICIAL RY	META CRECIMIENTO O DICIEMBRE DE 2016	N° CLIENTES AL 13.12.2016	VARIACION (N° CLIENTES ACTUAL- N° CLIENTES INICIAL)	NRO. OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSO	METAS NRO CLIENTES	AVANCE NRO CLIENTES	N° CRÉDITOS NOVIEMBRE DE 2016	N° CRÉDITOS INICIAL RY	N° CRÉDITOS AL 13.12.2016	VARIACION (N° CRÉDITOS ACTUAL- N° CRÉDITOS INICIAL)
2,406.00	2,406.00	23.00	2,394.00	- 12.00	24	95,110.00	122.00	19.67 %	2,518.00	2,518.00	2,509.00	- 9.00
2,406.00	2,406.00	23.00	2,394.00	- 12.00	24	95,110.00	122	19.67 %	2,518.00	2,518.00	2,509.00	- 9.00
292	292	1	289	- 3	4	18,003.00	6	66.67 %	308.00	308.00	304.00	- 4.00
5	5	0	5	0	0	0.00	14	0.00 %	5.00	5.00	5.00	0.00
202	202	2	197	- 5	2	6,002.00	8	25.00 %	211.00	211.00	206.00	- 5.00
144	144	2	141	- 3	0	0.00	8	0.00 %	151.00	151.00	148.00	- 3.00
240	240	1	240	0	3	10,002.00	8	37.50 %	253.00	253.00	254.00	1.00
186	186	2	189	3	5	9,101.00	8	62.50 %	192.00	192.00	196.00	4.00
217	217	2	210	- 7	0	0.00	8	0.00 %	225.00	225.00	220.00	- 5.00
194	194	2	197	3	0	0.00	8	0.00 %	198.00	198.00	196.00	- 2.00
198	198	1	197	- 1	0	0.00	8	0.00 %	218.00	218.00	218.00	0.00
0	190	0	191	1	1	1,001.00	0	0.00 %	0.00	194.00	195.00	1.00
128	128	2	132	4	3	14,001.00	8	37.50 %	134.00	134.00	138.00	4.00
153	153	2	150	- 3	0	0.00	8	0.00 %	159.00	159.00	156.00	- 3.00
190	190	2	190	0	1	5,000.00	8	12.50 %	196.00	196.00	197.00	1.00
17	17	0	17	0	0	0.00	0	0.00 %	17.00	17.00	17.00	0.00
192	192	1	193	1	3	14,500.00	8	37.50 %	202.00	202.00	202.00	0.00
48	48	3	53	5	2	17,500.00	14	14.29 %	48.00	48.00	53.00	5.00
2,406.00	2,406.00	23.00	2,394.00	- 12.00	24	95,110.00	122	19.67 %	2,518.00	2,518.00	2,509.00	- 9.00



OF. AYAVIRI

USUARIO: AYR-JEFE-01/JEFE-01

SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA, CLIENTES

Fecha Imp.: 14/12/2016 09:25:22

Fecha Sist.: 31/12/2014

DIC. 14

Página: 1 de 1

OFICINA	N° OPERACIONES	N° CLIENTES	SALDO CARTERA	K. VENCIDO	% MORA
1: PUNO	2,559	2,422	14,635,448	1,917,002	13.10%
3: DESAGUADERO	1,523	1,482	4,913,975	311,296	6.33%
4: ILAVE	2,922	2,812	12,464,264	1,143,348	9.17%
7: ACORA	1,623	1,580	5,091,890	161,560	3.17%
8: YUNGUYO	775	743	2,561,493	304,920	11.90%
TOTAL PUNO SUR	9,402	9,039	39,667,070	3,838,126	9.68%
9: COATA	1,437	1,334	4,404,634	221,587	5.03%
2: JULIACA	2,778	2,769	11,455,822	1,325,180	11.57%
4: PEDRO VILCAPAZA	1,566	1,559	6,883,187	1,064,270	15.46%
8: HUANCANE	1,041	1,032	2,603,725	120,994	4.65%
9: TARACO	1,835	1,687	5,541,898	230,022	4.15%
TOTAL PUNO NORTE I	8,657	8,381	30,889,266	2,962,053	9.59%
1: AYAVIRI	2,638	2,546	15,571,819	1,356,943	8.71%
5: AZANGARO	4,347	4,012	18,031,810	893,041	4.95%
3: MACUSANI	1,199	1,184	4,625,537	463,994	10.03%
TOTAL PUNO NORTE II	8,184	7,742	38,229,166	2,713,978	7.10%
6: SICUANI	1,322	1,267	4,591,323	136,087	2.96%
8: URCOS	407	392	1,341,823	8,879	0.66%
10: ANTA	121	121	699,898	-	0.00%
7: ESPINAR	944	921	3,878,258	299,245	7.72%
9: SANTO TOMAS	317	312	1,733,236	30,221	1.74%
TOTAL CUSCO	3,111	3,013	12,244,538	474,432	3.87%
5: CHIVAY	953	927	3,752,628	35,571	0.95%
6: APLAO	772	757	2,647,146	174,421	6.59%
TOTAL AREQUIPA	1,725	1,684	6,399,774	209,992	3.28%
1: AYACUCHO	2,901	2,798	13,525,418	652,118	4.82%
2: HUANTA	1,062	1,025	3,571,408	180,299	5.05%
3: PAMPA CANG	981	969	5,681,507	121,775	2.14%
TOTAL AYACUCHO	4,944	4,792	22,778,333	954,192	4.19%
TOTAL	36,023	34,651	150,208,148	11,152,774	7.42%



SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA, CLIENTES

OF. AYA VIRI

Fecha Imp.: 14/12/2016 09:25:22


USUARIO: AYR-JEFE-01/JEFE-01

Fecha Sist.: 31/12/2014

NOV.14

N° OPERACIONES	N° CLIENTES	SALDO CARTERA	K. VENCIDO	% MORA
2,508	2,384	14,357,599	1,866,862	13.00%
1,513	1,475	4,970,119	314,968	6.34%
2,886	2,782	12,423,889	1,018,265	8.20%
1,610	1,566	5,085,952	153,834	3.02%
786	757	2,586,204	290,820	11.25%
9,303	8,964	39,423,763	3,644,749	9.68%
1,417	1,315	4,292,338	192,201	4.48%
2,760	2,751	11,351,190	1,336,517	11.77%
1,498	1,491	6,664,588	990,454	14.86%
1,049	1,041	2,603,965	96,303	3.57%
1,840	1,697	5,494,356	262,819	4.78%
8,564	8,295	30,406,437	2,878,294	9.44%
2,623	2,538	15,312,050	1,304,569	8.52%
4,344	4,029	17,862,659	855,056	4.79%
1,168	1,130	4,475,294	485,041	10.84%
8,135	7,697	37,650,003	2,644,666	7.02%
1,300	1,249	4,506,327	138,066	3.06%
455	434	1,469,581	8,879	0.60%
167	167	966,698	-	0.00%
928	903	3,901,174	328,370	8.42%
343	339	1,810,614	30,221	1.67%
3,193	3,092	12,654,394	505,536	3.99%
945	922	3,818,843	52,138	1.37%
794	779	2,686,279	192,590	7.17%
1,739	1,701	6,505,122	244,728	3.76%
2,966	2,870	13,932,303	643,656	4.62%
1,080	1,042	3,632,631	136,037	3.74%
1,003	988	5,822,542	135,704	2.33%
5,049	4,900	23,387,476	915,397	3.91%
35,983	34,649	150,121,193	10,833,371	7.22%

ANEXO 10

	<p>GUÍA DE OBSERVACIÓN</p>	<p>CRAC, Los Andes S.A. <i>Oficina Ayaviri.</i></p>
---	-----------------------------------	--

Proyecto:		Observador:		
Lugar:		Escena:		
Hora inicio:		Número y fecha de observación.		
Hora final:				
Descripción (obs. Directa).				
Interpretativo				
Temático				
Personal				

Elaborado por: *Valeriano tuni, D.*

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

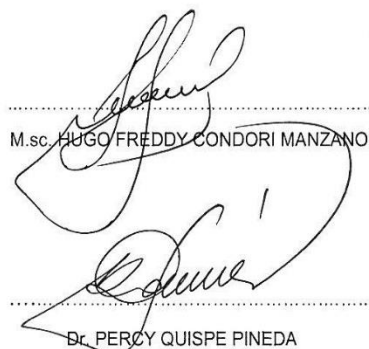
**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS
RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y
CREDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014-2015**

MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS INCIDENCE IN THE
ECONOMIC RESULTS OF THE RURAL CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS
ANDES S.A. AYAVIRI, 2014 – 2015.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADO POR:
DOMINGO VALERIANO TUNI

DIRECTOR DE TESIS:


M.sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

COORDINADOR DE:
INVESTIGACIÓN


Dr. PERCY QUISPE PINEDA

PUNO – PERÚ

2017

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS
RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y
CREDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014-2015**

**"MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS
INCIDENCE IN THE ECONOMIC RESULTS OF THE RURAL CAJA DE
AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014 - 2015**

DOMINGO VALERIANO TUNI

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

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS
RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y
CREDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2014-2015**

DOMINGO VALERIANO TUNI

dovaltu@hotmail.com

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

La presente trabajo de Investigación se llevó acabo teniendo interés de conocer la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la denominada Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 – 2015. se ha desarrollado con la finalidad de analizar y/o evaluar los factores que forman parte del otorgamiento de créditos en la entidad; sin embargo está sujeto a ciertos riesgos, que conllevan a la posterioridad al incremento de índices de morosidad y por consiguiente gestión de cuentas por cobrar afectando los resultados económicos de la misma, para lo cual se ha realizado una encuesta, utilizando la escala de valores de Likert; Asimismo, se analizó los datos de la cartera de colocaciones llegando a evaluar la evolución del índice de morosidad, luego se procedió a la clasificación, tabulación, elaboración de cuadros, gráficos e interpretación de los mismos para luego analizar e interpretar los resultados. De todo ello se llegó a las siguientes resultados: En cuanto a la aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos, se obtuvo que la mayoría de los asesores de negocio en 53.85% están en desacuerdo, que no están de acuerdo de aplicar las normas y políticas al momento de evaluar los créditos; en cuanto a las capacitaciones del personal en 61.54% no se capacita; la falta de experiencia laboral en 15.38% no cuenta con experiencia laboral suficiente, en un nivel bajo de 43.8% se sigue los procedimientos de evaluación de créditos por parte de los asesores de negocios trayendo consigo una deficiente evaluación de crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa. También se observó que en el año 2014 se ha tenido una mora promedio de 8.71% y en el 2015 de 7.89% siendo el índice de morosidad alto debido a la falta de seguimiento y recuperación oportuna, por otro lado el rendimiento de ingresos (utilidad/ingresos) es de 8.15% para el año 2014 y 2.49% para el año 2015 que se considera muy debajo de los niveles permitidos mostrando así una deficiencia en el área de gestión de cuentas por cobrar, según la calificación de cartera por categoría de riesgo

como perdida en 4.79% para el año 2015 sus posibilidades de recuperación son nulas; bajo nivel en los conocimientos de los procedimientos de evaluación de créditos, falta de capacitación y bajo nivel de seguimiento y monitoreo, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo en los resultados económicos. Bajo estas consideraciones el trabajo de investigación constituye cuatro capítulos los cuales están desarrollado de la siguiente manera:

CAPITULO I: Problemática de Investigación

CAPITULO II: Revisión literaria

CAPITULO III: Materiales y Métodos

CAPITULO IV: Resultados y Discusión

Finalmente se muestra las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas; la investigación se realizó en la ciudad de Ayaviri, donde se ubica la entidad Financiera CRAC Los Andes.

Palabras clave: gestión, cuentas por cobrar, normas y políticas.

ABSTRACT

This research work was carried out with interest in the management of accounts receivable and its impact on the economic results of the so-called Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015. has been developed with the purpose of analyzing and / or evaluating the factors that are part of the granting of credits in the entity; However, it is subject to certain risks, which lead to subsequent to the increase of delinquency rates and therefore management of accounts receivable affecting the economic results of the same, for which a survey has been conducted, using the scale of values of Likert; Likewise, the data of the loan portfolio were analyzed and the evolution of the delinquency rate was evaluated, then the classification, tabulation, elaboration of tables, graphs and interpretation of the same, to analyze and interpret the results. The following results were obtained: Regarding the application of the Credit Evaluation Rules and Policies, it was obtained that the majority of the business consultants in 53.85% disagree, that they do not agree to apply the Rules and policies when evaluating credits; In terms of training of staff in 61.54% is not trained; The lack of work experience in 15.38% does not have sufficient work experience, in a low level of 43.8%, the credit assessment procedures are followed by the business advisors, resulting in a poor credit assessment, causing an increase in the portfolio Slow It was also observed that in the year 2014 there was an average delay of 8.71% and in 2015 of 7.89%, with the high delinquency rate due to lack of follow-up and timely recovery, on

the other hand, Income) is 8.15% for the year 2014 and 2.49% for the year 2015, which is considered to be well below the allowable levels, thus showing a deficiency in the area of accounts receivable management, according to the portfolio rating by risk category as Lost in 4.79% by the year 2015 their chances of recovery are zero; Low level of knowledge of credit assessment procedures, lack of training and low level of monitoring and follow-up, resulting in inadequate application of economic results. Under these considerations the research work consists of four chapters which are developed as follows:

CHAPTER I: Research Problems

CHAPTER II: Literary Review

CHAPTER III: Materials and Methods

CHAPTER IV: Results and Discussion

Finally, the conclusions, recommendations and bibliographical references are shown; the research was carried out in the city of Ayaviri, where the financial institution CRAC Los Andes is located.

Keywords: Credit scoring, portfolio defaulter, standards and policies.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas financieras emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Todas las empresas que conceden créditos a sus clientes manejan transacciones comerciales en los que va tener que realizar una posterior gestión de cobranza a los mismos; Es en ese afán y la finalidad de analizar los principales los factores que inciden en el incremento de las cuentas por cobrar de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. siendo la misión de la entidad el Socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias rurales del Perú y la visión Ser el Banco Rural Líder del Perú. Motivo por el cual se planteó el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Créditos los Andes S.A. Ayaviri, 2014 - 2015?, como Objetivo General, Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Créditos los Andes S.A. Ayaviri, 2014 – 2015 y como hipótesis de investigación: La gestión de las cuentas por cobrar incide

significativamente en los resultados económicos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, 2014-2015.

MÉTODOS, TÉCNICAS Y MATERIALES

Método deductivo

En la investigación se ha recopilado información teórica sobre los procedimientos y políticas de Evaluación de Crédito, normatividad del sector financiero, normatividad institucional y la cartera morosa; los cuales han permitido analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

Analítico

Consiste en la identificación de un concreto o abstracto en sus componentes, tratando de descubrir las causas. Este método es utilizado en la exposición y análisis de resultados ya que al realizar la investigación se ha tomado el punto de partida gestión de cuentas por cobrar (incremento de los índices de morosidad).

Tipo de investigación descriptiva.

Este estudio nos permitió explicar, discutir los datos y conocer exactamente detalles y características de la investigación. Consistió en describir hechos y/o fenómenos de forma sistemática permitiendo interpretar dichos fenómenos, en este caso relacionados a la evaluación de crédito y su incidencia en los resultados económicos de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A.

Técnicas

Observación directa. Mediante el cual se ha observado directamente el desarrollo de las operaciones que se realizan en la entidad para analizar el cumplimiento, aplicación de las Normas y políticas de evaluación de crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios) y su revisión.

Encuesta. Esta técnica que se utilizó para la recolección de información a los encargados de la evaluación de créditos, (26 personas entre asesores de negocios, coordinadores, y jefes de oficina) que ha sido llenado por los encuestados; con el objetivo de uniformar la observación, fijar la atención en los aspectos esenciales del objeto de estudio, Aislar problemas y precisar los datos requeridos. Asimismo, capta información en un formulario estructurado.

Análisis de contenido. El Análisis de Contenido es la técnica que permite reducir y sistematizar cualquier tipo de información acumulado en datos, respuestas o valores correspondientes a variables que investigan en función de un problema.

Población y muestra. El presente trabajo de investigación tiene la población y muestra de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., Ayaviri 2014-2015; la muestra es intencionada; abarca toda la información a conveniencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. oficina Ayaviri periodos 2014-2015 (oficina especial, plaza de armas).

Para la unidad de análisis de datos se ha determinado una muestra (muestra para poblaciones finitas un total de 26 asesores de negocios) para analizar la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos y así complementar los resultados obtenidos.

Materiales

De acuerdo a los indicadores en el presente trabajo de investigación realizado en la Empresa Financiera CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. se utilizó los siguientes materiales para poder tener los resultados de investigación., Estados financieros; Memoria anual y documentos de información de colocaciones y cartera de créditos oficina Ayaviri para poder determinar gestión de cuentas por cobrar y ver el nivel de incidencia en los resultados económicos de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CUADRO 1: Conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito en los Asesores de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3.85%	3.85%	3.85%
En desacuerdo	2	7.69%	7.69%	11.54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.54%	11.54%	23.08%
De acuerdo	5	19.23%	19.23%	42.31%
Totalmente de acuerdo	15	57.69%	57.69%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo N° 01)

En el cuadro 1. En conclusión se deduce que la mayoría del personal del área de negocios tiene escaso conocimiento de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito, debido a varios factores y contratiempos que se le presentan a los asesores de negocios en su labor diaria; lo cual es preocupante y negativo para la empresa sabiendo

que las normas y políticas es una herramienta principal de gestión donde conceptualiza todo el marco general de las operaciones crediticias y procedimientos que regirán las operaciones crediticias de acuerdo a lo normado, ya que éstas son muy importantes y sirven de guía para la evaluación del crédito y el buen desempeño laboral, el no tener conocimiento suficiente hace que se incumpla, lo que implica que se utiliza criterios personales al momento de realizar una evaluación de crédito dejando de lado los principales aspectos cualitativos y cuantitativos corriendo el riesgo de incumplimiento de pago que según Salazar, F. (2008) es el riesgo de que los deudores no estén dispuestos o no estén en condiciones de reembolsar su deuda incrementando la gestión de cuentas por cobrar.

CUADRO 2: Aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7.69%	7.69%	7.69%
En desacuerdo	14	53.85%	53.85%	61.54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.85%	4.85%	66.38%
De acuerdo	2	7.69%	7.69%	74.07%
Totalmente de acuerdo	7	25.92%	25.92%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo N° 01)

Según cuadro 2 se observa que el 53.8% de la muestra está en desacuerdo, esto indica que no están seguros si aplican las normas y políticas con regularidad o tienen poco conocimiento para aplicarlo; de esto podemos decir que solamente aplican un total de 33.61% de las cuales respondió de acuerdo 7.69% y totalmente de acuerdo 25.92% y el resto del personal no aplican, dando como resultado un bajo nivel de aplicación de las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito, siendo de crucial importancia su aplicación en el proceso de evaluación de créditos ya que estas incluyen pasos y pautas que el asesor de negocios debe recoger, revisar a cerca del prestatario potencial. Lo cual influye negativamente dándose como resultado una deficiente evaluación de crédito.

Consideramos una herramienta crucial las normas y políticas de evaluación de créditos; que se tiene en la entidad estas deben ser aplicadas en el momento de evaluar a los clientes, que deben ser sujetos a crédito siguiendo los procedimientos estipuladas y cumpliendo la normatividad como lo exige el reglamento de créditos por parte de los asesores de negocio, quienes tienen la participación y responsabilidad directa en el proceso de otorgamiento de créditos directos e indirectos desde la recepción de

solicitudes de créditos hasta la fase de seguimiento y recuperación de créditos de acuerdo a las normas establecidas en el manual de políticas y procedimientos crediticios; para evitar con posterioridad que los créditos concedidos no caen en la cartera morosa, lo que observamos según los resultados de análisis estos no se cumplen en su totalidad trayendo en su posterioridad gestión de cuentas por cobrar por créditos mal colocados lo cual hace que la cartera morosa se ha cada vez más alto.

CUADRO 3: Análisis de los Procedimientos de Evaluación Crédito en los Asesores Coordinadores de créditos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Items	Proposiciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Rpta x ítem (a)	Max (b)	Nivel % (a / b)
		1	2	3	4	5			
7.12	Son permanentemente capacitados el personal para la correcta aplicación de las normas.	12	4	0	0	0	16	26	61,54%
7.13	Se efectúa sesiones de análisis para modificar y mejorar los procedimientos de Evaluación de Crédito	5	2	0	8	0	15	26	57.69%
7.14	Monitoreo de los pasos a seguir dentro de la Normas y Políticas de Evaluación de Crédito	2	8	0	3	0	13	26	50.00%
7.15	Se presentan sugerencias para que se den cambios en las normas para mejoras en la aplicación.	6	11	1	0	0	18	26	69.23%
7.16	Hacer cumplir las metas y objetivos de procedimiento de Evaluación de Créditos.	3	7	0	1	0	11	26	42.31%
Total		28	32	1	12	0	73	130	56,15%
Porcentaje		38.36%	43.84%	1.37%	16.43%	0%	100.00%		

Fuente: Encuesta A (Anexo 01)

En el cuadro 3, se muestra que el monitoreo, la supervisión, las actualizaciones, capacitaciones y el control del cumplimiento de la Normas y Políticas de evaluación de créditos (Manual de Políticas y procedimientos Crediticios) no se realiza de manera frecuente ni eficiente esto se ve reflejado en los resultados en forma general y agrupado; el cual podemos afirmar el nivel de aplicación de las normas y políticas es bajo en 43.84%, debido a la falta de perspectiva de los asesores de créditos, en el incumplimiento de la aplicación de las Normas y políticas, en las funciones como la evaluación de créditos y por ende en el incremento de gestión de cuentas por cobrar reflejando en los niveles de morosidad.

CUADRO 4: Índices de Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa), CRAC Ayaviri, 2014-2015.

Denominación	2014	2015
Colocaciones (S/.)	15,571,819	16,936.038
N° Operaciones.	2,638	2,742
Saldo de Cartera (S/.)	15,312,050	16,720,535
Capital Vencido (S/.)	1,356,943	1,319,348
Mora Ayaviri (%)	8.71%	7.89%

Fuente: (Anexo 02)

De todo lo analizado se observa que entre los periodos 2014 y 2015 se ha tenido un considerable incremento en las colocaciones, asimismo la morosidad ha disminuido de 8.71% a 7.89% pero sigue siendo un porcentaje alto de capital vencido. Cabe precisar que en ambos casos que los índices de gestión de cuentas por cobrar no han sido favorables para la entidad se tiene en cartera atrasada un porcentaje alto y un alto índice de riesgo de que los créditos concedidos a los clientes no se han recuperado en su totalidad debido a que no se tiene gestor de cobranza para los créditos vencidos, el interés recae directamente en los asesores de negocio; pero por factores de tiempo, cumplir metas establecidas y otras actividades que realiza el asesor no se da basto para su cobranza respectiva; trayendo consigo muchas veces la cartera de créditos caiga en cartera morosa perjudicando los resultados económicos de la entidad de CRAC Los Andes S.A.

CUADRO 5: Frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Optimo	3	11.54%	11.54%	11.54%
Alta	2	7.69%	7.69%	19.23%
Media	12	46.15%	46.15%	65.38%
Baja	9	34.62%	34.62%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 01)

Los procedimientos de evaluación de crédito son de vital importancia para Asesor de negocios, en dicha Área y por ende está ligado directamente en los resultados económicos de la Empresa, porque las colocaciones son la razón de ser de la empresa, por ello aplicar correctamente estos procedimientos ayudan a recuperar los créditos otorgados. Del cuadro 5 se observa que el 46.15% define que la recuperación de créditos vencidos es media. Lo que indica que el asesor de negocios considera de poca importancia, ya que no ve la necesidad de recuperarlo los créditos vencidos por falta de control, falta de tiempo, falta de gestor de cobranza y seguimiento de sus superiores,

por ello el asesor de negocios está más implicado para lograr mayores colocaciones debido a altas metas impuestas por la institución; siendo una de la debilidades en los asesores de créditos la déficit recuperación de cartera vencida de créditos que afecta a la empresa, incidiendo directamente en los resultados económicos de la Caja los Andes S.A. lo cual se ve reflejado en los estados financieros para su respectivo análisis; claramente nos muestra la frecuencia de recuperación es regular debido a que no hay compromiso de parte de los asesores y a múltiples factores que existe en la entidad financiera Caja Los Andes S.A oficina Ayaviri.

CUADRO 6: Análisis de políticas de cobranza (Cartera Morosa) en los Asesores, Coordinadores de Crédito y Jefes de Oficina de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

Ítems Encuestas	Cant. Jefes	Respuestas					Rpta x Ítem (a)	Max (b)	Nivel % (a / b)
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo			
		0	1	2	3	4			
7.6 Se propone iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera.	1	12	-	2	7	1	22	26	84.6 2%
7.7 Se tiene un control y seguimiento de la situación en la morosidad de la cartera.	1	1	-	4	10	-	15	26	57.6 9%
7.8 Se cuenta con planes estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de cartera.	1	13	1	-	2	-	15	26	57.6 9%
7.9 Cuando se tiene un alto índice de cartera, se toman acciones inmediatas.	1	-	3	2	8	-	13	26	50.0 0%
7.10 Existen sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.	1	10	1	-	1	-	12	26	46.1 5%
7.11 Dentro de las responsabilidades y funciones de un Asesor de Negocios, está el cumplimiento de metas exigentes, los cuales mantienen y mejoran la cartera.	1	1	-	-	10	-	11	26	42.3 1%
	Total	37	4	8	38	1	88	156	56.41 %
	Porcentaje	42.05%	4.55%	9.09%	43.18%	1.13%	100%		

Fuente: Encuesta (Anexo 01)

Del cuadro 6, se observa el análisis de políticas de cobranza en los asesores, coordinadores y jefe de oficina sobre iniciativas control seguimiento planes y otros de la cartera morosa, se deduce de este cuadro que el 42.05% de asesores están totalmente en desacuerdo que aducen que no se tiene iniciativas, control, seguimiento y otros en

la recuperación de la cartera morosa; debido a que los asesores de crédito se centran más en colocaciones para cumplir metas propuestas por la entidad y el factor tiempo que no se da basto en las actividades diarias de cada asesor; lo cual muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una o más de las características siguientes: deudas consideradas incobrables, muy alto nivel de endeudamiento, deudores cesado sus operaciones y las posibilidades de recuperación son escasas o nulas). Trayendo como consecuencia en el incremento de la cartera morosa que afectan directamente los resultados económicos de la entidad.

CUADRO 7: Aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

	N° Asesores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Manual de procedimientos crediticios.	4	15.38%	15.38%	15.38%
Políticas de cobranza	12	46.15%	46.15%	61.54%
Políticas de crédito	8	30.77%	30.77%	92.31%
Plan de actuación de alta dirección.	1	3.85%	3.85%	96.15%
Diversificación de plazos	1	3.85%	3.85%	100.00%
Total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Encuesta A (Anexo 01)

Del cuadro 07 podemos observar aspectos considerados para gestionar las cuentas por cobrar por parte de los asesores de negocios; de donde se deduce que menos de la mitad de asesores de negocio en 46.15% considera como herramienta fundamental las políticas de cobranza y en 30.77% considera políticas de crédito; los demás asesores toman criterios personales y otros. Dándose este panorama en un ámbito en donde solo se muestra la diversificación de criterios para hacer frente a la gestión de cuentas por cobrar por parte de los asesores. Dando a lugar al bajo nivel de aplicación al Manual de Políticas de cobranza y procedimientos Crediticios al momento de la evaluación y gestión de créditos vencidos debido a falta de conocimiento, capacitación, seguimiento por parte de los superiores, incidiendo en el incremento de la cartera morosa afectando los resultados económicos de la misma.

CUADRO 8: Resultados de ingresos de la CRAC S.A, 2014-2015.

Rubros	2014	2015	Variación.
Resultado neto de utilidad.	4,044,419.00	1,237,734.00	2,806,685.00
Ingresos Financieros	49,601,541.00	49,826,306.00	224,765.00
Rendimiento de Ingresos	8.15%	2.49%	

Fuente: (Anexo 03)

Del cuadro 8, nos muestran los resultados neto de utilidad para el año 2014 y 2015 de 4,044,419 expresado en nuevo soles y en el año 2015 es de 1,237,734 expresado en nuevo soles dando como resultado una variación de 2,806,685 nuevos soles este disminución no es el resultado esperado para la Caja Los Andes, lo que afecta directamente al resultado de utilidades, Por lo tanto el rendimiento de ingresos (utilidad/ingresos) es de 8.15% para el año 2014. Para el año 2015 podemos apreciar en cuanto a los ingresos financieros en el año 2014 es de 49, 601,541 expresado en nuevo soles y para el año 2015 los ingresos financieros son de 49, 826,306 mostrando un incremento de 224,765 nuevo soles y un rendimiento de ingresos de 2.49% para el año 2015 lo que se le considera muy debajo de los niveles permitidos mostrando así una deficiencia muy notable en el área de Gestión de cuentas por cobrar.

DISCUSIÓN

Noriega, J. (2011) tesis titulada: “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Nuestro resultado fue de la siguiente manera: Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos, que el personal de área de negocios muestra deficiencias en la aplicación de las normas y políticas de crédito al momento de evaluar las operaciones crediticias trayendo como consecuencia a la posterioridad índices de gestión de cuentas por cobrar. Si bien es cierto que las normas y políticas es la herramienta esencial en una entidad financiera donde estipula todo los procedimientos crediticios que deben ser cumplidos a cabalidad, motivo por el cual la importancia,

conocimiento, aplicación y conocimiento es el elemento más esencial de las entidades, sin embargo en la entidad Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., no se da una adecuada aplicación de normas y políticas en gestión de cuentas por cobrar.

Flores R. (2010) en su tesis titulada “Análisis de los Índices de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa Periodo 2007 – 2008, Agencia Juliaca” de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa, Escuela Profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Ha llegado a las siguientes Conclusiones:

Al realizar el análisis del criterio de evaluación cualitativa que realizan el personal del área de créditos llegamos a la conclusión que incide directamente en el incremento de los índices de morosidad, la falta de frecuencia de capacitación del personal que representa 45% no se capacita, la falta de experiencia laboral en un 45% no cuenta con experiencia laboral, el reglamento de créditos no se encuentra actualizado desde el año 2005 representando el 74%, la aplicación del reglamento de créditos con 87% que alega aplicar el reglamento pero por formalismo de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Arequipa son factores que afirman que la evaluación cualitativa incide directamente en la aprobación del crédito y su posterior morosidad.

La información desactualizada del Sistema Sorfy incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, al realizar el análisis nos revela que la información desactualizada con 32% incide en el incremento de la morosidad a causa de la mala calidad de información da como resultado incremento de la morosidad por parte del personal de áreas de crédito el 65% alega haber incrementado de 10 a 20%, el 13% alega haber incrementado de 20 a 30%, el 16% incremento su mora de 50% y de 50 a más el 6% su índice de morosidad en comparación del año 2007 a 2008, la mala calidad de información y no oportuna incrementa la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.

Con la proporciones de los lineamientos a seguir como: aplicar la aplicación de técnicas a seguir y el flujo grama de operaciones del plan de recuperación oportuna de créditos y la frecuente capacitación requerida por el personal de área de créditos se podrá disminuir el incremento de la morosidad y mejorar la evaluación vertida por parte del personal de créditos con mejor criterio y competitividad en el mercado financiero.

Nuestro resultado obtenido fue: Según el análisis y exposición de los resultados; se observa el inadecuado gestión de políticas de cobranza y bajo nivel de aplicación por parte de los asesores de negocio dando como resultado de 42.05%, debido a la falta

de capacitaciones, metas impuestas por la entidad, falta de seguimiento oportuno en la supervisión y monitoreo en las operaciones crediticias por lo cual se ha incumplido a los procedimientos crediticios Como consecuencia el incremento de índice de morosidad incidiendo directamente en los resultados económicos de la CRAC Los Andes S.A.

Borges, A. (2010). Evaluación de la Gestión del Otorgamiento de créditos en la Financiera EDYFICAR Agencia Puno periodos 2009 – 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

Las Políticas de crédito de la Financiera EDYFICAR están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos.

Que las actitudes de los trabajadores de la Financiera Edyficar, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Edificar como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.

En nuestro resultado concluimos: El resultado de incremento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal de área de negocios y esto debido a que no hay interés en la aplicación de los procedimientos y normas de evaluación de créditos por parte del personal que labora en la entidad. La gerencia de la entidad no muestra un compromiso y participación cercana con el personal de área negocios y no es evaluado adecuadamente, es decir por conocimientos, competencias y experiencia, es por ello que no se selecciona al personal idóneo para su desenvolvimiento diario de sus labores.

Choquehuanca, R. (2011). Análisis de las causas de Morosidad para disminuir el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno 2010. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP – Puno, a través del estudio y análisis realizado, en donde se observa claramente que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de la Directiva de créditos, por ende la deficiente realización de la evaluación crediticia; Esto hace que el porcentaje de morosidad sea alto y las recuperaciones sean menores teniendo en cuenta que las mismas corresponden al trimestre y a periodos anteriores.

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

Concluimos que los datos indican en relación al análisis efectuado a los estados financieros de la entidad, la utilidad neta del ejercicio en los periodos en estudio han disminuido notablemente y la tasa de cartera morosa muestran un incremento notable, por lo que se ve reflejado en los estados financieros debido a que no se está cumpliendo el reglamento de créditos de parte de los asesores de negocios dando como resultado una aplicación de 43.84% según el nivel de ponderación de la CRAC Los Andes S.A.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se desprende lo siguiente:

Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) en donde se analiza la importancia, el conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones, control, (monitoreo, supervisión, control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio). Nos da como resultado un nivel de cumplimiento muy bajo de 43.84% y un nivel de aplicación en 42.05%, trayendo consigo una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la gestión de cuentas por cobrar. Debido a la falta de capacitación, las metas impuestas por la institución y bajo nivel de seguimiento y monitoreo. Se ha incumplido a los procedimientos de Evaluación de Crédito y políticas de crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo en los resultados económicos y el aumento de morosidad en cartera por la mala Evaluación de Crédito.

Se concluye que el resultado de incremento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. en el periodo de 2014 y 2015.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ambrosini Valdez, David (2002). *Introducción a la banca*. Lima: Pacífico.

Archel Domench, Pablo (2012). *Estados Contables Elaboración, análisis e interpretación*. Madrid, España: Piramide (Grupo Anaya S.A.).

- Ámez Fernando, Martin (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Cultural S.A.
- Apaza Meza, Mario (2011). *Estados financieros formulación , análisis interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE*.
- Apaza Meza, Mario (2010). *Formulación, Análisis e interpretación de estados financieros*. Lima: Paífico Editores.
- Apostolik Jack, Richard & Donohue Went, P. (2011). *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulacion*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Armez Fernando, Martin (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Ediciones Culturales.
- Cáceda Díaz, F., & Pérez Quispe, S. (2001). *Procedimiento metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica*. Puno, Perú: Editorial Unversitaria - UNA.
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. (2013). *Manual de políticas y procedimientos crediticios*. Puno.
- Carrasco Diaz, Sergio (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castillos Chavez, J. (2000). *Administración Publica*. Lima, Perú: Centro de Estudios Gubernamentales.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico. (2002). *Introducción a la Banca* (2a ed.). Lima.
- Chirinos Rixe, Marco Antonio (2002). *Modelo de gestión de cartera morosa*. Lima: UNMSM. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas.
- Ettinger P, Richard. (2000). *Creditos y Cobranzas* . Mexico: Ediciones Continente.
- Lawrense Gitman, J. (2003). *Principios de Administracion Financiera* . Mexico: Editorial Pearson.
- López Herrera, Diego (2012). *Contabilidad y análisis financiero (Especial referencia a las empresas turísticas)*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2012.
- Editorial Cultura S.A. (2002). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España.
- Giraldo Jara, Demetrio (2000). *Estados Financieros y valores históricos* (4a ed.). Lima.
- Gonzales Hermsillo, Brenda (1999). *Indicadores de Alerta de las Crisis Bancarias*. Finanzas & Desarrollo.
- Hernandez Sampieri, R., Fernanández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigacion* (4a ed.). Mexico D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Levy Haime, Luis (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. Mexico: Editorias fiscales ISEF.

Novoa Villa, Hector H. (2013). *Los Estados Financieros en el Perú*.

Garrido Miralles, Pascual (2012). *Anàlisis de Estados Contables (Elaboración e interpretación de la información financiera)* (2.ª Edición ed.). Madrid: Ediciones Piràmide (Grupo Anya S.A.).

Pérez Rosales, Manuel (2002). *Diccionario de Administración* (5a. ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Salazar Sandoval, Fredy V. (2008). *Tesis:"Aálisis de la disciplina de mercado en el sistema bancario peruano 1997-2004"*. Lima.

Sanchez Navarro, Fortunato (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursatil y de Areas Afines*. Lima, Perú: FECAT.

Stoner James, A. & Freeman Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S. A.

WEBGRAFIAS

Banco Central de Reserva del Perú. (2013). Obtenido de www.bcrp.gob.pe

BuenasTareas.com. (Setiembre de 2010). *Principios básicos para la evaluación de créditos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Basicos-Para-La-Evaluacion-De/715086.html>

Superintendencia de Banco y Seguros. (2013). Obtenido de www.sbs.gob.pe

BuenasTareas.com. (Setiembre de 2010). *Principios básicos para la evaluación de créditos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Basicos-Para-La-Evaluacion-De/715086.html>.

Terminos y definiciones en Linea. (Febrero de 2012). Recuperado el Marzo de 2017, de Cobranzas.Us: <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza>

ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional de Ciencias Contables

Nº de encuesta:

A				
---	--	--	--	--

Fecha: ___/___/20__

QUESTIONARIO DIRGIDO A LOS ASESORES DE NEGOCIO DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A., AYAVIRI.

Buenos días/tardes. Estoy realizando un trabajo de investigación sobre "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S. A., Ayaviri 2014- 2015". La información que Ud. nos proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece su colaboración y respuestas sinceras, ya que esta investigación ayudará a formular alternativas para mejorar las políticas y procedimiento de evaluación de crédito.

I.QUESTIONARIO.

1	¿Qué criterios tiene en consideración su entidad al evaluar el otorgamiento de créditos? a. solvencia. b. garantías. c. Historial crediticio. d. Centrales de riesgo. e. Reglamento de créditos.
2	¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes? a. óptimo. b. Alta. c. Media. d. Baja.
3	¿Cuál es su condición laboral en la Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes? a. Jefe de oficina b. Coordinador de créditos. c. Asesor de Negocios. d. Auxiliar de negocios e. Otros especificar:
4	¿Qué tipo de políticas de cobranza aplica la entidad Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes? a. Políticas restrictivas. b. Políticas liberales. c. políticas de racionales.
5	¿Qué aspectos ha considerado la Caja Rural de Ahorro y crédito Los Andes para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes? a. Manual de procedimientos crediticios. b. políticas de cobranza. c. políticas de crédito. d. Plan de actuación de alta dirección. e. Diversificación de plazos.

6	¿Gestión de cuentas por cobrar (cartera morosa) incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes? a. Sí. b. No. c. A veces.
7	A continuación responda con un aspa (x) las siguientes proposiciones, para lo cual aplique el siguiente criterio. 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

NORMAS Y POLÍTICAS						
		1	2	3	4	5
7.1	Se realiza una permanente actualización de normas y políticas de evaluación de créditos.					
7.2	Se aplica estrictamente las normas y políticas de evaluación de créditos en la caja Rural de Ahorro y Créditos Los Andes					
7.3	Existe una permanente actualización y capacitación para la aplicación de normas y políticas de evaluación de crédito.					
7.4	Existe una constante supervisión sobre la aplicación de normas y políticas de evaluación de crédito.					
7.5	Se controla con rigurosidad el cumplimiento de funciones y metas de los asesores de crédito.					

CARETERA MOROSA						
		1	2	3	4	5
7.6	Se propone iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera.					
7.7	Se tiene un control y seguimiento de la situación en la morosidad de la cartera.					
7.8	Se cuenta con planes estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de la cartera.					
7.9	Cuando se tiene un alto índice de gestión de cuentas por cobrar, se toma acciones inmediatas.					
7.10	Existen sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.					
7.11	Dentro de las responsabilidades y funciones de un asesor de crédito, está el cumplimiento de metas exigentes, los cuales mantienen y mejoran la calidad de cartera.					

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO						
		1	2	3	4	5
7.12	Son permanentemente capacitados el personal (cada seis meses) para la correcta aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.13	Se efectúa sesiones de análisis para modificar y mejorar los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.14	Monitoreo estrictamente de los pasos a seguir que se rigen dentro de la norma y políticas de procedimientos de evaluación de crédito.					
7.15	Se presentan sugerencias para que se den cambios de las normas de políticas con la finalidad de que haya mejoras en la aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito.					
7.16	Hacer cumplir las metas y objetivos de procedimientos de evaluación de créditos para elevar los niveles en cartera.					

ANEXO 2



SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES

Fecha Imp.: 14/12/2016 09:25:22

Fecha Sist.: 31/12/2016

Página: 1 de 1

OF. AYAVIRI
Usuario: AYR-JEFE-01JEFE-01

ASesor	SALDO CARTERA				DESEMBOLSOS			
	SALDO CIERRE NOVIEMBRE DE 2016	SALDO INICIAL RV	META DE CRECIMIENTO DICIEMBRE DE 2016	SALDO AL 13.12.2016	VARIACIÓN (SALDO ACTUAL - SALDO INICIAL)	N° OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO	MONTO DESEMBOLSO NETO
REGION PUNO NORTE	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,535.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85
OF. AYAVIRI	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,535.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85
1742 BEJAR HANCCO JHON ANIBAL	1447,564.57	1447,564.57	10,000.00	1459,841.24	12,276.67	11.00	77,504.00	59,635.15
1597 CARDENA SRIQUELM E HUGO EDUARDO	33,479.54	33,479.54	0.00	33,479.54	0.00	0.00	0.00	0.00
01 CHATA PEQUEÑA MARCO ANTONIO	1220,950.23	1220,950.23	12,000.00	1222,855.70	1,905.47	8.00	38,003.00	37,070.65
927 CHIPANA ALARCON AGUSTO DIEGO	1314,925.62	1314,925.62	12,000.00	1352,079.51	37,153.89	5.00	77,401.00	73,178.10
724 ESCOBEDO HUALLA PUMA VILMA	1494,891.34	1494,891.34	15,000.00	1498,165.56	3,274.22	9.00	49,003.00	44,100.05
593 GUTIERREZ DURAN MARIA DEL ROSARIO	1603,840.22	1603,840.22	15,000.00	1616,533.03	11,692.81	13.00	44,804.00	44,380.20
1037 HERRERA LUNA ROGER ANTONIO	1343,490.61	1343,490.61	12,000.00	1316,890.98	- 26,599.63	4.00	35,001.00	312,98.75
936 HUANCA LUQUE VILBER	1084,068.51	1084,068.51	12,000.00	0.00	- 10,809.96	0.00	0.00	0.00
937 MAMANI ANDRADE DIEGO	1431,984.64	1431,984.64	10,000.00	1368,840.51	- 63,144.13	7.00	17,001.00	14,744.95
215 MAMANI QUISPESA YHUA GILMA	0.00	1073,258.55	0.00	1068,948.9	- 4,310.36	4.00	36,002.00	28,152.10
1356 MAMANI TIPULA BENI SCOTT JANKELE	942,020.68	942,020.68	15,000.00	913,605.47	- 28,415.21	7.00	27,503.00	25,827.35
1280 MAMANI YAM PASIDIANE ROXANA	1568,775.42	1568,775.42	12,000.00	1367,379.03	- 201,396.39	3.00	26,501.00	26,501.00
773 MOLINA CHURA BEATRIZ	1064,030.82	1064,030.82	15,000.00	1080,496.08	16,465.26	7.00	62,500.00	62,500.00
659 RECUPERACIONES OF AYAVIRI	146,947.79	146,947.79	0.00	146,947.77	- 0.01	0.00	0.00	0.00
921 SUNIMORALES GLADYS	1403,597.57	1403,597.57	10,000.00	1402,156.60	- 1,441.97	8.00	33,002.00	33,002.00
1581 VENTURA ESCALANTEROCIO MARILU	835,470.65	835,470.65	20,000.00	873,347.54	37,876.89	6.00	58,501.00	48,775.55
TOTAL GENERAL	16,936,038.21	16,936,038.21	170,000.00	16,720,535.75	- 215,502.45	92.00	582,726.00	529,106.85

ANEXO 2

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES



OF. AYAVIRI
Usuario: AYR-JEFE-01/EFE-01

MORA															
MORA 8				MORA CONTABLE				MORA 8				MORA CONTABLE			
SALDO MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA 8 INICIAL RV	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	SALDO MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA 8 INICIAL RV	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	% MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	% MORA 8 INICIAL RV	% MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA % ACTUAL - % INICIAL	% MORA CONTABLE NOVIEMBRE DE 2016	% MORA INICIAL RV	% MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA % ACTUAL - % INICIAL
1,803,045.50	1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	15.15 %	4.51 %	6.38 %	6.38 %	7.89 %	1.51 %
1,803,045.50	1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	15.15 %	4.51 %	6.38 %	6.38 %	7.89 %	1.51 %
211405.22	211405.22	217,971.88	6,566.36	114,559.28	114,559.28	139,069.01	24,509.73	14.60 %	14.60 %	14.93 %	0.33 %	7.91 %	7.91 %	9.53 %	1.61 %
33479.54	33479.54	33,479.54	0.00	33,479.54	33,479.54	33,479.54	0.00	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
78392.03	78,392.03	121,777.09	43,385.06	43,698.52	43,698.52	43,698.29	-0.23	6.42 %	6.42 %	9.96 %	3.54 %	3.58 %	3.58 %	3.57 %	-0.01 %
8679.90	86,79.90	18,882.86	32,82.96	55,726.98	55,726.98	76,472.90	22,745.92	6.60 %	6.60 %	8.79 %	2.20 %	4.24 %	4.24 %	5.80 %	1.57 %
57872.07	57,872.07	229,002.80	71,130.73	69,605.71	69,605.71	106,459.50	36,853.79	10.56 %	10.56 %	15.29 %	4.72 %	4.66 %	4.66 %	7.11 %	2.45 %
143166.14	143,166.14	469,487.47	326,321.33	105,918.1	105,918.1	105,918.1	0.00	8.93 %	8.93 %	29.06 %	20.13 %	6.56 %	6.56 %	6.51 %	-0.05 %
200633.08	200,633.08	219,541.26	18,908.18	126,184.99	126,184.99	158,711.59	32,526.60	14.93 %	14.93 %	16.67 %	1.74 %	9.39 %	9.39 %	12.05 %	2.66 %
223211.16	223,211.16	223,211.16	0.00	30,632.29	30,632.29	30,632.29	0.00	20.58 %	20.58 %	20.58 %	0.00 %	2.05 %	2.05 %	2.05 %	0.00 %
56399.47	56,399.47	26,695.84	70,296.37	40,411.61	40,411.61	51,731.71	11,320.10	3.94 %	3.94 %	9.26 %	5.32 %	2.82 %	2.82 %	3.79 %	0.96 %
0.00	0.00	240,270.06	7,469.90	0.00	0.00	30,632.29	30,632.29	10.00 %	10.00 %	20.79 %	10.79 %	#VALOR!	#VALOR!	14.57 %	2.40 %
2910.96	29,109.6	45,795.46	16,693.50	10,050.85	10,050.85	23,356.99	4,306.14	3.09 %	3.09 %	5.96 %	2.87 %	2.02 %	2.02 %	2.56 %	0.53 %
122207.19	122,207.19	22,207.9	-74.94	33,668.39	33,668.39	68,935.26	35,266.87	7.79 %	7.79 %	8.93 %	1.14 %	2.5 %	2.5 %	5.04 %	2.90 %
95464.87	95,464.87	92,633.36	-2,831.51	54,581.74	54,581.74	63,559.82	8,978.08	8.97 %	8.97 %	8.57 %	-0.40 %	5.13 %	5.13 %	5.88 %	0.75 %
146947.79	146,947.79	146,947.77	-0.01	146,947.79	146,947.79	146,947.77	-0.01	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
98650.68	98,650.68	141,282.02	42,631.34	50,021.36	50,021.36	60,890.19	10,868.83	7.03 %	7.03 %	10.08 %	3.05 %	3.66 %	3.66 %	4.34 %	0.78 %
189484.40	189,484.40	107,919.21	-115,665.19	56,468.53	56,468.53	83,062.38	26,593.85	14.30 %	14.30 %	12.36 %	-1.94 %	6.76 %	6.76 %	9.51 %	2.75 %
1,803,045.50	1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,080,229.39	1,319,348.64	239,119.26	10.65 %	10.65 %	15.15 %	4.51 %	6.38 %	6.38 %	7.89 %	1.51 %

ANEXO 2B

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL
SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA Y NRO DE CLIENTES



OF-AVAVRI

Usuario: A.YR-JEFE-01JEFE-01

MORA													
MORA 8						MORA CONTABLE						MORA CONTABLE	
SALDO MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	SALDO MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	SALDO MORA 8 AL 13.12.2016	DIFERENCIA SALDO ACTUAL - INICIAL	% MORA 8 NOVIEMBRE DE 2016	% MORA 8 AL 13.12.2016	% MORA 8 AL 13.12.2016	% MORA CONTABLE NOVIEMBRE DE 2016	% MORA CONTABLE INICIAL RV	% MORA CONTABLE AL 13.12.2016	DIFERENCIA % ACTUAL - % INICIAL
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,319,348.84	239,119.26	239,119.26	10.65 %	15.15 %	10.65 %	6.38 %	6.38 %	6.38 %	1.51 %
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,319,348.84	239,119.26	239,119.26	10.65 %	15.15 %	10.65 %	6.38 %	6.38 %	6.38 %	1.51 %
21405.22	277,971.58	6,566.36	144,559.28	144,559.28	69,069.01	24,509.73	14.60 %	44.93 %	14.60 %	7.91 %	7.91 %	7.91 %	161 %
33479.54	33,479.54	0.00	33,479.54	33,479.54	33,479.54	0.00	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
78392.03	121,777.09	43,385.06	43,698.52	43,698.52	43,698.29	-0.23	6.42 %	9.96 %	6.42 %	3.58 %	3.58 %	3.57 %	-0.01 %
8679.90	18,882.86	32,822.96	55,726.98	55,726.98	78,472.90	22,745.92	6.60 %	8.79 %	6.60 %	4.24 %	4.24 %	5.80 %	157 %
57872.07	229,002.80	71,130.73	69,605.71	69,605.71	106,469.50	36,863.79	10.56 %	5.29 %	10.56 %	4.66 %	4.66 %	7.11 %	2.45 %
143166.14	469,487.47	326,321.33	105,918.1	105,918.1	105,918.1	0.00	8.93 %	29.06 %	8.93 %	6.56 %	6.56 %	6.51 %	-0.05 %
200633.08	219,544.26	19,881.18	26,194.99	26,194.99	58,716.59	32,526.60	14.93 %	16.87 %	14.93 %	9.39 %	9.39 %	2.05 %	2.66 %
22321.16	0.00	0.00	50,632.29	0.00	0.00	0.00	20.59 %	0.00 %	0.00 %	2.05 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %
56399.47	126,695.84	70,296.37	40,411.61	40,411.61	51,731.71	11,320.10	3.94 %	9.26 %	3.94 %	2.82 %	2.82 %	3.78 %	0.96 %
0.00	223,211.6	17,489.00	0.00	0.00	51,731.71	51,731.71	20.79 %	22.48 %	20.79 %	#VALOR!	#VALOR!	4.57 %	2.40 %
2910196	29,101.96	16,693.50	19,050.85	19,050.85	23,356.99	4,306.14	3.09 %	5.96 %	3.09 %	2.02 %	2.02 %	2.56 %	0.53 %
22207.9	122,822.25	-74.94	33,668.39	33,668.39	68,935.26	35,266.87	7.79 %	8.93 %	7.79 %	2.5 %	2.5 %	5.04 %	2.90 %
95464.87	95,464.87	-2,931.51	54,581.74	54,581.74	63,569.82	8,978.08	8.97 %	8.57 %	8.97 %	5.13 %	5.13 %	5.88 %	0.75 %
146947.79	146,947.79	-0.01	146,947.79	146,947.79	146,947.77	-0.01	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	0.00 %
98650.68	141,282.02	42,631.34	50,021.36	50,021.36	60,990.19	10,968.83	7.03 %	10.08 %	7.03 %	3.56 %	3.56 %	4.34 %	0.78 %
19464.40	19,464.40	-11,565.19	56,468.53	56,468.53	83,062.38	26,593.85	14.30 %	2.36 %	14.30 %	6.76 %	6.76 %	9.51 %	2.75 %
1,803,045.50	2,533,791.57	730,746.08	1,080,229.39	1,319,348.84	239,119.26	239,119.26	10.65 %	15.15 %	10.65 %	6.38 %	6.38 %	6.38 %	1.51 %

ANEXO 2B



OF. AYAVIRI

USUARIO: AYR-JEFE-01/JEFE-01

SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

SALDO CARTERA, DESEMBOLSOS, SALDO MORA, CLIENTES

Fecha Imp.: 14/12/2016 09:25:22

Fecha Sist.: 31/12/2014

DIC. 14

Página: 1 de 1

OFICINA	N° OPERACIONES	N° CLIENTES	SALDO CARTERA	K. VENCIDO	% MORA
1: PUNO	2,559	2,422	14,635,448	1,917,002	13.10%
3: DESAGUADERO	1,523	1,482	4,913,975	311,296	6.33%
4: ILAVE	2,922	2,812	12,464,264	1,143,348	9.17%
7: ACORA	1,623	1,580	5,091,890	161,560	3.17%
8: YUNGUYO	775	743	2,561,493	304,920	11.90%
TOTAL PUNO SUR	9,402	9,039	39,667,070	3,838,126	9.68%
9: COATA	1,437	1,334	4,404,634	221,587	5.03%
2: JULIACA	2,778	2,769	11,455,822	1,325,180	11.57%
4: PEDRO VILCAPAZA	1,566	1,559	6,883,187	1,064,270	15.46%
8: HUANCANE	1,041	1,032	2,603,725	120,994	4.65%
9: TARACO	1,835	1,687	5,541,898	230,022	4.15%
TOTAL PUNO NORTE I	8,657	8,381	30,889,266	2,962,053	9.59%
1: AYAVIRI	2,638	2,546	15,571,819	1,356,943	8.71%
5: AZANGARO	4,347	4,012	18,031,810	893,041	4.95%
3: MACUSANI	1,199	1,184	4,625,537	463,994	10.03%
TOTAL PUNO NORTE II	8,184	7,742	38,229,166	2,713,978	7.10%
6: SICUANI	1,322	1,267	4,591,323	136,087	2.96%
8: URCOS	407	392	1,341,823	8,879	0.66%
10: ANTA	121	121	699,898	-	0.00%
7: ESPINAR	944	921	3,878,258	299,245	7.72%
9: SANTO TOMAS	317	312	1,733,236	30,221	1.74%
TOTAL CUSCO	3,111	3,013	12,244,538	474,432	3.87%
5: CHIVAY	953	927	3,752,628	35,571	0.95%
6: APLAO	772	757	2,647,146	174,421	6.59%
TOTAL AREQUIPA	1,725	1,684	6,399,774	209,992	3.28%
1: AYACUCHO	2,901	2,798	13,525,418	652,118	4.82%
2: HUANTA	1,062	1,025	3,571,408	180,299	5.05%
3: PAMPA CANG	981	969	5,681,507	121,775	2.14%
TOTAL AYACUCHO	4,944	4,792	22,778,333	954,192	4.19%
TOTAL	36,023	34,651	150,208,148	11,152,774	7.42%

ANEXO 3

ESTADO DE RESULTADOS

(Notas 1 y 2)

Por los años terminados el 31 de diciembre del:

		2015 S/.	2014 S/.
INGRESOS POR INTERESES	(Nota 23)	49,826,306	49,601,541
GASTOS FINANCIEROS	(Nota 24)	(9,833,838)	(10,675,833)
Margen Financiero Bruto		39,992,468	38,925,708
Prov. para Incobrabilidad de Créditos Directos		(8,951,876)	(6,324,738)
Margen Financiero Neto		31,040,592	32,600,970
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	(Nota 25)	28,606	46,258
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	(Nota 26)	(1,938,032)	(2,232,655)
Margen Financiero Neto de Ingresos y Gastos por Servicios Financiero		29,131,166	30,414,573
Resultado por Operaciones Financieras		27,375	(12,442)
Margen Operacional		29,158,541	30,402,131
Gastos Administrativos	(Nota 27)	(25,826,645)	(23,122,323)
Depreciación amortización		(1,257,426)	(1,042,553)
Resultado de Operacional Neto		2,074,470	6,237,255
Valuación de activos y provisiones	(Nota 28)	(454,506)	(446,282)
Resultado de Operación		1,619,964	5,790,973
Total Otros Ingresos		431,645	380,364
Resultado Antes de Participación e Impuestos		2,051,609	6,171,337
Impuesto a la Renta		(813,877)	(2,126,918)
- Utilidad Neta del Ejercicio		1,237,734	4,044,419
Impuesto a la Renta		(813,877)	(2,126,918)
- Utilidad Neta del Ejercicio		1,237,734	4,044,419