

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**ANALISIS DE LA EVALUACION DE CREDITOS Y SU
RELACION CON LOS INDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA
RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES – AGENCIA
AYAVIRI PERIODOS 2016 – 2017**

INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL

PRESENTADA POR:

YENY RAMOS HUANCCO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2018

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

ANALISIS DE LA EVALUACION DE CREDITOS Y SU RELACION CON LOS
INDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS
ANDES - AGENCIA AYAVIRI PERIODOS 2016-2017

INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL PRESENTADA POR:

YENY RAMOS HUANCCO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

Presidente	:	 Dra. Maria Amparo Catacora Peñaranda
Primer Miembro	:	 Dr. Julio Cesar Choque Vargas
Segundo Miembro	:	 M.Sc. Omar Jesus Quispe Choque
Director	:	 Dr. German Alberto Medina Colque

TEMA: Finanzas Privadas
AREA: Créditos.

FECHA DE SÚSTENTACION: 28 de Diciembre del 2018

DEDICATORIA

*A mis padres, Lucio y María, por su
paciencia y comprensión; quienes me
apoyaron incondicionalmente en cada
etapa de mi vida.*

*A mí querido hijo Nicolás, quien es mi fuente
de inspiración y superación.*

*A mis docentes de la escuela profesional de
Ciencias Contables por brindarme sus
conocimientos y contribuir en mi formación
profesional.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi padre celestial, todo poderoso, por darme vida, salud y bendición, por fortalecerme en los momentos difíciles.

A mis docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables, por haber contribuido en mi formación profesional, con valores y ética.

Al mis padres y hermanos, por todo su apoyo incondicional, por sus palabras que hicieron que no desmaye en ningún momento y fortalecerme para la culminación de este trabajo.

A mi director Dr. German Alberto Medina Colque y asesor M. Sc. Américo Rojas Apaza, quienes me guiaron y orientaron en la elaboración y culminación del presente informe.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I.....	11
INTRODUCCION.....	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. Interrogante general.....	12
1.2.2. Interrogantes específicos.....	12
1.3. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.5.1. Objetivo general.....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II.....	16
REVISION DE LITERATURA.....	16
2.1. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1. Sistema financiero.....	16
2.1.1.1 Sistema financiero bancario.....	17
2.1.1.2 Sistema financiero no bancario.....	18
2.1.1.3 Organismos de supervisión.....	18
2.1.2. Las microfinanzas.....	19
2.1.3. Gestión financiera.....	19
2.1.3.1. Planeamiento.....	20

2.1.3.2.	Dirección.....	21
2.1.4.	El crédito.....	22
2.1.4.1.	Políticas de crédito.....	23
3.1.5.	Metodología de evaluación de créditos	25
2.1.5.1	Análisis cualitativo	25
2.1.5.2	Análisis cuantitativo	25
2.1.6.	Gestión de riesgos.....	30
2.1.7.	El índice de morosidad	31
2.2.	MARCO CONCEPTUAL	35
CAPÍTULO III		41
MATERIALES Y METODOS.....		41
3.1.	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	41
3.2.	DATOS DE LA ENTIDAD.....	42
3.2.1.	Misión.....	42
3.2.2.	Visión.....	42
3.2.3.	Valores	43
3.2.4.	Productos y Servicios	43
3.2.4.1	Créditos.....	43
3.2.4.2.	Ahorros	43
3.2.4.3.	Servicios	44
3.3.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.1.	Deductivo.....	44
3.3.2.	Analítico	44
3.4.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	45
3.4.1.	Análisis documental.....	45
3.4.2.	Observación directa	45

3.4.3.	Entrevistas y encuestas	45
3.4.4.	Análisis e Interpretación de los Datos.	46
3.5.	POBLACION Y MUESTA DEL ESTUDIO	46
3.5.1.	Población	46
3.5.2.	Muestra	46
3.6.	REPORTE DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	47
CAPÍTULO IV		51
RESULTADOS Y DISCUSION		51
4.1.	ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL.....	51
4.2.	ANÁLISIS DE PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	57
4.3.	ANÁLISIS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	58
4.4.	PROPOSICIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE INCIDAN EN LA DISMINUCIÓN DE LOS INDICES DE MOROSIDAD.	61
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES		64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		65

RESUMEN

El informe realizado es el resultado del trabajo y la experiencia adquirida en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri y tiene por finalidad analizar la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri de los periodos 2016-2017, cuyos objetivos específicos son: Analizar el grado de incidencia de los índices de morosidad en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes Ayaviri y Determinar el nivel de cumplimiento del reglamento general de otorgamiento de créditos en la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri. Con el análisis realizado se explica claramente la importancia y relación que existe entre la evaluación de créditos y los índices de morosidad actuando de manera inversamente proporcional, ya que con una buena evaluación de créditos disminuye la probabilidad de mora, por ende, aumenta la rentabilidad de la empresa; teniendo en cuenta todas las exigencias necesarias y cumplimiento estricto de los parámetros, políticas y reglamentos de la institución. Las empresas del sistema financiero evalúan los créditos con criterios económicos de tal manera que sus índices de morosidad sea lo más bajo posible, con el fin de ser calificados entidades solventes por las clasificadoras de riesgos. A efectos de mantener un adecuado equilibrio de las colocaciones y los índices de morosidad. El objetivo de esta fase de análisis es minimizar el riesgo crediticio y conocer si el solicitante cuenta con los ingresos suficientes para poder cubrir los pagos correspondientes ya que el personal encargado de realizar esta tarea tiene la obligación y responsabilidad de evaluar el potencial económico y detectar los probables problemas potenciales de la moral y/o voluntad de pago.

Palabras clave: Evaluación de créditos, índices de morosidad, incidencia, rentabilidad, riesgos.

ABSTRACT

The report is the result of the work and experience acquired in the Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes Agency Ayaviri and its purpose is to analyze the evaluation of credits and their relationship with the delinquency rates of the Rural Savings and Loans Fund The Andes of the Ayaviri Agency for the periods 2016-2017, whose specific objectives are: To analyze the degree of incidence of the delinquency rates in the economic results of the Savings and Loans Fund Los Andes Ayaviri and Determine the level of compliance of the general regulation of granting credits in the Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes Agencia Ayaviri. With the analysis carried out, the importance and relationship between the evaluation of credits and delinquency rates acting in an inversely proportional manner is clearly explained, since with a good evaluation of credits the probability of default decreases, therefore the profitability of the company; taking into account all the necessary requirements and strict compliance with the parameters, policies and regulations of the institution. The companies of the financial system evaluate the credits with economic criteria in such a way that their delinquency rates are as low as possible, in order to be qualified solvent entities by the risk rating agencies. In order to maintain an adequate balance of loans and delinquency rates. The objective of this phase of analysis is to minimize the credit risk and to know if the applicant has enough income to be able to cover the corresponding payments since the personnel in charge of performing this task have the obligation and responsibility to evaluate the economic potential and detect the likely potential problems of morality and / or willingness to pay.

Key words: Credit evaluation, delinquency rates, incidence, profitability, risks.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación actual que atraviesa nuestro país en los últimos años, viene generando una gran incertidumbre y preocupación en la población en general, la falta de posibilidades de empleo de la población ha conllevado a las familias de escasos recursos económicos a crear nuevas estrategias de supervivencia destinadas a la obtención de mayores recursos que le permitan satisfacer sus necesidades básicas lo que ha generado el incremento del comercio formal, informal y ambulatorio, es por ello, la creciente necesidad de acceder al sistema financiero para obtener un crédito fácil y oportuno; Frente a esta necesidad las ONGs, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales, Edpymes, y Financieras, se han convertido en un medio de financiamiento para cubrir los diferentes tipos de necesidades de la población rural, urbano marginal, entre otros, y un apoyo imprescindible al sector micro empresarial; cuyo propósito principal es apoyar a segmentos socioeconómicos del ámbito rural, urbano marginal, que tiene acceso limitado a la banca tradicional e impulsar el desarrollo de la pequeña y microempresa de las ciudades, fomentando el ahorro en la población y otorgando créditos a las PYMEs, contribuyendo con la descentralización financiera y democratización del crédito.

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.

En base a los problemas arriba mencionados nos proponemos las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante general

- ¿Qué relación existe entre la evaluación de créditos y los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes periodos 2016– 2017?

1.2.2. Interrogantes específicos

- ¿De qué manera los índices de morosidad inciden en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri periodos 2016– 2017?

- ¿En qué medida se cumple el reglamento general de otorgamiento de créditos en la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri periodos 2016– 2017?

1.3. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.

Son antecedentes del presente Informe profesional los siguientes:

Ibáñez E. (2000) en su tesis manifiesta que, La deficiente organización administrativa, carencia de recursos automatizados, y personal capacitado, repercutió negativamente en la aplicación (administración), efectiva de las políticas de créditos y cobranzas limitando el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y con ellas las perspectivas de desarrollo de Intercoop - Puno es nula. EL organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización, y cumplimiento en las funciones específicas de sus cargos, por la carencia de personal suficiente y capacitado (una sola persona cumple funciones de jefe, analista, y cobranzas), repercutiendo en una deficiente organización administrativa, operativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas y limita sus perspectivas de desarrollo de Intercoop – Puno.

Cahuana Delia, (2003) en su tesis. “Estudio del proceso de evaluación y desembolso de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.” indica que, Producto del análisis de los procedimientos aplicados por las entidades; Caja Municipal de Arequipa, Caja Municipal de Tacna, Edpyme Edyficar, y Banco Estado de Chile, se puede establecer que algunos procedimientos son adaptables a la Caja Rural de Ahrro y Crédito los Andes, respecto a los cuales se tiene; la aplicación de modelos de procedimientos como es el caso de: plataforma en que la atención debe estar a cargo de un especialista en créditos, otro lado resulta conveniente prescindir de las etapas de control de fraude y evaluación de créditos debido a que existe duplicidad de funciones, y además apropiada la Re-ubicación de la oficina de la Unidad de Administración de crédito para facilitar su trabajo con los clientes. Es factible aplicar la propuesta de mejorar los procedimientos de otorgamiento de crédito de la Caja los Rural de Ahorro y Crédito los Andes, de modo que permitía que el proceso de evaluación y desembolso de crédito mejore, específicamente en las siguientes etapas: Plataforma, unidad que estará a cargo de un analista de crédito por turnos; Control de Fraudes

y Evaluación de Crédito, las actividades realizadas dentro de estas instancias se simplifica en el área del analista de crédito, Administración de Créditos deberá estar ubicado en plataforma y/o ventanilla para que el contacto sea en forma directa con los clientes.

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” manifiesta que, para las instituciones bancarias y financieras, 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 encontramos 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%.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El contexto para las micro finanzas donde el riesgo crediticio aumenta, los márgenes de ganancia se reducen y el riesgo está latente exige poner esfuerzos de prudencia financiera, estrategias orientadas a profundizar el conocimiento de sus clientes actuales y potenciales que permitirá la colocación sana de créditos, promoverá un marco adecuado de controles internos en favor de la buena gestión de riesgos operacionales, generar competitividad en términos de eficiencia (economías de escala, uso de tecnología para reducir costos operativos); así como fidelizar y potenciar el recurso humano.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Analizar la evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri periodos 2016 - 2017

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar el grado de incidencia de los índices de morosidad en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Ayaviri periodos 2016-2017

- Determinar el nivel de cumplimiento del reglamento general de otorgamiento de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri periodos 2016-2017.

CAPÍTULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Sistema financiero

El Sistema Financiero peruano se rige por lo dispuesto en la Ley No 26702 Ley General 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.

El objetivo principal de la ley es poner al funcionamiento de un sistema financiero competitivo, sólido y confiable, que contribuyan al desarrollo nacional. (Caballero, 2009)

Conjunto de instituciones que actúan como intermediarios, captando recursos de los agentes económicos y encargándolos hacia la financiación. Se sitúan dentro de un marco institucional que viene dado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

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

El gobierno: Que obtiene financiación a través del Banco Central, aunque también pueden financiarse de los intermediarios financieros o de los propios ahorradores, que realizan sus pagos a través de la entidad financiera emisora que instrumentaliza una parte de sus políticas económicas (la política monetaria) por medio del Banco Central.

El Banco Central: Banco del estado, banco emisor de dinero legal, encargado de articular la política monetaria, de custodiar las reservas monetarias internacionales y que

presta un servicio de asesoría al Gobierno y al Sistema Financiero, se preocupa además del buen funcionamiento de todo el sistema, para lo cual dispone de competencias en materia de tutela y sanción.

Los Intermediarios Financieros: Una buena parte de los cuales son bancos comerciales facilitan el acuerdo entre los otros dos agentes, los ahorradores y los prestatarios.

Este sistema está constituido por el conjunto de bancos del país, en la actualidad el sistema financiero está integrado por el sistema financiero bancario, sistema financiero no bancario y empresas especializadas.

2.1.1.1 Sistema financiero bancario

a. Banco Central de Reservas del Perú – BCRP

Es la autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas intencionales del país y regular las operaciones del Sistema Financiero Nacional. (Villacorta, 2001)

b. Banco de la Nación

Es el agente financiero del estado encargado de las operaciones bancarias del sector público. (Villacorta, 2001)

c. Banca Comercial

Es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (Villacorta, 2001)

d. Sucursales de los Bancos del Exterior

Ellos gozan de un mismo de los mismos derechos y estos sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza. (Villacorta, 2001)

2.1.1.2 Sistema financiero no bancario

Según la Ley del Sistema Financiero en su Art. 13 y 16 indica que las instituciones de operaciones múltiples deben regirse por sus propias normas, es así que el sistema no bancario se refiere al otorgamiento de créditos a sectores de producción, servicio y comercio con medio y bajo nivel de patrimonio.

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.
- **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. (Villacorta, 2001)

2.1.1.3 Organismos de supervisión

Están definidos como entes representativos de la estructura oficial, conforman el Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores. Tienen por objeto proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario y no bancario, sea como oferente o en su condición de solicitante de recursos monetarios; asimismo, regulan la participación de las empresas y personas que concurren al Mercado de Valores. Adicionalmente, poseen la potestad para llevar a cabo la formulación y ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política aplicable en el país. (Rodríguez Karen, 2013)

2.1.2. Las micro finanzas

Las micro finanzas constituyen la provisión de servicios a pequeña escala a segmentos de la población que generalmente no tienen acceso a los servicios financieros ofrecidos por la banca comercial. Dentro de estos segmentos encontramos, básicamente, hogares de ingresos medios y bajos, microempresas y pequeñas empresas. En términos de su situación podríamos decir que es un grupo que constituye una parte de la población en condiciones de pobreza. (Ledgerwood Jojanna, 2000).

El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. Las instituciones que se dedican a estas actividades son denominadas Instituciones Micro financieras (IMF).

Como cualquier intermediario financiero las IMF están expuestas al problema del riesgo del crédito, es decir, se encuentran expuestas a enfrentar el retraso en el pago de los créditos que han otorgado y, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago. Los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven (Stiglitz y Weiss, 1996).

2.1.3. Gestión financiera.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que ésta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

La gestión financiera es responsabilidad del gerente financiero, quien, dentro del ámbito de aplicación de la Ley General de sociedades tiene responsabilidades civiles y penales.

Bajo este marco debe manejar con acierto la administración del efectivo y equivalente de efectivo para tener la suficiente liquidez en el momento oportuno para afrontar los desembolsos propios del giro del negocio y de otros conexos, teniendo cuidado con los riesgos que se presentan en las entradas y salidas de dinero. Con relación al control, una de las formas de controlar el movimiento relacionado con la gestión financiera es a través del presupuesto donde, con la debida anticipación, se prevé las entradas y salidas de dinero sus fuentes y sus aplicaciones.

El control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa, desde una perspectiva amplia, debe comprender las entradas y salidas del efectivo y equivalentes provenientes de las tres actividades empresariales señaladas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En este sentido, son las actividades de operación, inversión y financiamiento por donde, desde el punto de vista contable, discurren los flujos de efectivo como entradas o salidas.

La realidad de que cada perspectiva de 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 la morosidad 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 (Vilca Clorinda, 2015).

2.1.3.1. Planeamiento

La gestión financiera involucra el planeamiento conceptualizado como “La función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos deseados y lo que debe hacerse para alcanzarlos de manera adecuada” , involucra tener en cuenta la misión y visión empresarial, es decir, cuál es el propósito de la organización y qué es lo que quiere lograr en el futuro.

En la etapa de planeamiento es necesario considerar la necesidad de confeccionar el presupuesto, conceptualizado como “una herramienta de planeamiento, coordinación y control que, expresado en términos monetarios, se formula para coadyuvar a conseguir las metas y objetivos empresariales”. El presupuesto al conjugar las condiciones previsibles, permite estimar los recursos, costos, ingresos, gastos y operaciones necesarios para conseguir los objetivos económicos, financieros y sociales señalados por la dirección. Es decir, los objetivos empresariales no se pueden conseguir intuitivamente; para lograrlos se tienen que proyectar las acciones, las actividades, los programas y las responsabilidades necesarios, de esta forma se conocerá anticipadamente y con razonable aproximación el resultado económico y los rendimientos empresariales. (Calderón J. 2016).

2.1.3.2. Dirección

La gestión financiera no puede desligarse del sistema de control interno. La Ley General de Sociedades señala “El gerente es particularmente responsable por el establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno diseñado para proveer una seguridad razonable de que los activos de la sociedad están protegidos contra uso no autorizado y que todas las operaciones son efectuadas de acuerdo con autorizaciones establecidas y son registradas apropiadamente” . Adicionalmente, si bien es cierto la responsabilidad es de la gerencia no es menos cierto que el sistema de control interno necesita la participación activa de todo el personal. El sistema logra el cumplimiento de las políticas administrativas a través de un ambiente de control adecuado, procedimientos congruentes e información oportuna.

Ambiente de control se refiere principalmente a la filosofía que imprime la dirección para señalar responsabilidades y funciones para permitir el desarrollo de acciones y actividades para convencer al personal de la trascendencia del control en la entidad.

Procedimientos de control tiene que ver con las actividades que se realizan en la entidad para asegurar razonablemente que las operaciones y transacciones están debidamente autorizadas y reflejadas en la contabilidad de la empresa.

Información oportuna se utiliza con la finalidad de dar a conocer el desempeño del personal, el comportamiento de cualquier otro recurso puesto a disposición de la gerencia o tal vez para impulsar acciones correctivas, todo esto dentro del ambiente de control.

2.1.4. El crédito

Es la capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado. El que ha concedido el crédito confía orden lo que cobrara a su vencimiento, si es que lo acordó después de haber efectuado un análisis adecuado. El crédito, cuando se concede en forma apropiada, provee a empresas o personas responsables un suplemento de capital que puede ser utilizado para crear riqueza adicional.

El propósito general al analizar un crédito consiste en arribar a una decisión en cuanto a si una empresa merece la suma que está en consideración. El resultado de la investigación determinará el monto del crédito y la forma en que el mismo será concedido; es decir crédito directo (a sola firma), en descuento de lista (endosos), con garantías adicionales, etc. Una gran dificultad con que tropiezan los ejecutivos de crédito al considerar un pedido radica en que los factores favorables y los desfavorables se encuentran tan mezclados que tornan difíciles las conclusiones (Bardales Elvis, 2015.)

Clasificación de los créditos

Los créditos se pueden clasificar de acuerdo a los siguientes puntos:

- Créditos para grandes y medianas empresas (Corporativos).
- Pequeñas empresas y comercio (Créditos PYME).
- Crédito de personas (créditos de consumo)

Sin embargo, es necesario recalcar que el análisis deberá realizarse de acuerdo a cada caso específicamente. (SBS, 2001).

2.1.4.1. Políticas de crédito.

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 decir, las acciones y procedimientos a seguir dentro del área de crédito, para evaluar, entre otros aspectos, si es factible conceder el crédito al cliente, determinar el monto del crédito y señalar el tiempo dentro del cual se espera recuperar el préstamo, sin descuidar la evaluación de los riesgos correspondientes. (Gitman J. 2007)

Las políticas de crédito, es el área de la empresa que tiene como principal función definir la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarles en crédito. En toda empresa que venda al crédito debería existir un Comité encargado de evaluar la capacidad de endeudamiento del deudor para determinar el monto del crédito a conceder. (Domínguez, G. 2010)

El gerente debe ser el que pone las directrices dentro de la empresa, ya que será responsable del establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno (Ley General de Sociedades - Ley N° 26887).

Las políticas de crédito y sus características:

- Deben de ser uniformes, se debe adoptar los mismos lineamientos para toda clase de crédito.
- Deben de ser flexibles, esto debido que siempre cambia nuestro entorno social y económico.
- Y deben de ser amoldables a cualquier lugar del mundo o región.

Toda empresa que decida otorgar créditos debe tener un manual de políticas de otorgamientos de crédito que debe contener como mínimo:

Primera etapa: Política de crédito

- Lineamientos básicos: Como el riesgo, capacidad de pago, garantías, Importancia de la investigación del cliente antes de cederle un crédito.
- Definir modalidades del crédito como plazos, tipo de interés, etc.
- Proceso de aprobación del crédito: los pasos a seguir, plazos de espera y condiciones.
- El estudio del crédito.
- Documentación a solicitar: solicitud de crédito, estados financieros, extractos bancarios, declaración de renta.

Segunda etapa: análisis y entrega del crédito

En el estudio del crédito se interpreta la información obtenida del cliente como perfil, estados financieros, rubro de la empresa, garantías, con la finalidad de decidir si se le puede otorgar el crédito a esa persona o empresa.

Análisis cualitativo

- El análisis abarcará lo siguiente:
- Giro del negocio, lugar
- Antigüedad como cliente
- Activos de la empresa
- Ingresos
- Gastos
- Comportamiento crediticio

Riesgo básico de crédito

Se dice que el crédito a empresas conlleva un menor riesgo que a prestar a personas naturales, pues esta tendrá que sustentar más garantías.

Capacidad de pago

La capacidad de pago la podemos medir a través del flujo de caja proyectado, de este modo sabremos si la empresa puede enfrentar sus gastos futuros.

3.1.5. Metodología de evaluación de créditos

La evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

2.1.5.1 Análisis cualitativo

Previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo aval representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que “si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga”. Las formas tradicionales de análisis del carácter del cliente incluyen la revisión de los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios en las Centrales de Riesgo externas, en los archivos negativos internos, así como las referencias personales de terceros, entre otras, con el fin de verificar y evaluar su calidad moral. (Lozano Iván, 2013)

2.1.5.2 Análisis cuantitativo

Para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas. Las Principales Herramientas de evaluación serán:

a. Balance General

El Balance de la empresa muestra la situación financiera (solvencia) del negocio a una determinada fecha y refleja los recursos, usos o inversiones con que dispone (Activos) y las obligaciones, origen o fuentes de financiamiento (Patrimonio y Pasivos). En cualquier Balance se debe cumplir:

Inversiones = Financiamiento ↔ Activo = Pasivo + Patrimonio

Es habitual definir el Balance como una foto en un instante del tiempo de los activos y pasivos de la empresa, por lo que la representatividad de sus cifras contables es limitada, dado que dichos activos y pasivos pueden estar variando en cada instante del tiempo, por ello se complementa con otros Estados Contables, cuya información es de carácter dinámico, tales como, el Estado de Ganancias y Pérdidas y el Estado de Flujos de Efectivo. (Lozano Iván, 2013)

Las partidas del Activo, Pasivo y Patrimonio se ordenan siguiendo el siguiente criterio de clasificación:

- Partidas del Activo: De mayor a menor grado de disponibilidad o de liquidez (facilidad de cada activo para su conversión en efectivo).
 - Partidas del Pasivo: De mayor a menor grado de exigibilidad (proximidad en que cada pasivo ha de ser reintegrado a los acreedores con derecho sobre los mismos).
 - Partidas del Patrimonio: De mayor a menor grado de permanencia en la empresa.
- (Lozano Iván, 2013)

b. Estados de Ganancias y Pérdidas

El Estado de Ganancias y Pérdidas permite conocer de forma detallada el resultado económico obtenido en un ejercicio determinado, a efecto de medir el éxito o fracaso del negocio. Es preciso señalar que la Utilidad Neta del Estado de Ganancias y Pérdidas no es sinónimo de disponible para cubrir las obligaciones de la empresa;

Principales partidas del Estado de Ganancias y Pérdidas

- Ventas netas: Comprende: Valor de venta de las mercaderías despachadas o servicios prestados.
- Otros ingresos operacionales: Ingresos obtenidos por actividades diferentes del giro del negocio, pero que se presentan habitualmente.

- Costo de Ventas: Costo de los bienes comprados para la venta, como el costo del servicio vendido. O costo de fabricación de los productos vendidos.
- Gastos de Ventas: Relacionado con el gasto de colocar en el mercado los productos comercializados. Se consideran los salarios de los vendedores, comisiones por ventas, fletes, publicidad, alquileres de tiendas, etc.
- Gastos Administrativos: Son los gastos necesarios para que opere la empresa y sea administrada. No se relaciona con las ventas. Se consideran los artículos de oficina, salarios administrativos, depreciaciones, alquiler de oficinas, impuestos prediales, etc.
- Utilidad operativa: Es la diferencia entre la utilidad bruta y los Gastos Operativos del negocio. Representa la ganancia o pérdida que tiene el negocio después de descontar todos los costos y gastos propios.
- Ingresos financieros: Son los intereses y regalías percibidos, dividendos ganados, ganancias por venta de valores, diferencia por tipo de cambio, etc.
- Gastos financieros: Son los intereses por préstamos a entidades financieras, a personas naturales o prestamistas, y a los proveedores. Otros ingresos y gastos: No relacionados con el giro de la empresa y operaciones de ejercicios anteriores. (Lozano Iván, 2013)

c. Análisis horizontal y vertical

- **Análisis horizontal:** Permite comparar las tendencias de los resultados financieros y de operación, así como formar una opinión sobre que tendencias favorables o desfavorables existen en la información financiera. Las tendencias no se calculan, necesariamente, para cada una de las partidas de los EE.FF. La idea es realizar una comparación de las partidas más relevantes y que tengan relación entre sí. En el análisis horizontal se deberá comparar los estados financieros actuales, con los estados financieros de las anteriores evaluaciones y comentar las variaciones,

especialmente de las cuentas más representativas del análisis vertical y aquellas que han sufrido variaciones importantes. (Lozano Iván, 2013)

- **Análisis vertical:** Consiste en determinar en que cuenta o cuentas específicas se encuentran los problemas financieros detectados al analizar las ratios. Asimismo, permite identificar la distribución de recursos y gastos. Para obtener el valor proporcional de cada cuenta se dividen los importes monetarios de la cuenta entre el total del Estado Financiero correspondiente. En el análisis vertical en lo que respecta al Balance General, se deberá igualarlos activos a 100%, y en el caso del Estado de Resultados, las ventas o ingresos totales se igualan a 100%. (Lozano Iván, 2013)

d. Ratios, razones o índices financieros

Los ratios, razones o índices son el cociente producido por la división entre partidas del Estado de Ganancias y Pérdidas o entre partidas del Balance General, o entre una combinación de ambos tipos de partidas. Los ratios, razones o índices nacen de la necesidad de establecer relaciones entre las partidas que tienen alguna dependencia entre sí. Un ratio, razón o índice no es significativo por sí mismo y debe ser comparado con algún tipo de estándar (períodos anteriores, metas predeterminadas o promedios del sector).

Las ratios se dividen en cinco grandes grupos:

- **Liquidez**

Miden la capacidad de la empresa para hacer frente sus obligaciones de corto plazo. Una buena imagen y posición requiere mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y que produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de financiamiento que demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo.

- **Actividad o Gestión**

Miden el grado de eficiencia de la gestión de la empresa en el uso de sus recursos. Relacionan el Balance con el Estado de Ganancias y Pérdidas. Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo, es decir, la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

- **Solvencia o apalancamiento**

Estos ratios miden los fondos proporcionados al negocio, tanto por los propietarios como los acreedores. Se asume que sí la empresa trabaja con mayor financiamiento de los acreedores que, de los propietarios, los primeros absorben la mayor cantidad de riesgo de insolvencia y los propietarios mantienen el control de la empresa con una limitada inversión.

Indica el número de veces que el patrimonio de la empresa está comprometido con terceros (incluido el monto de la nueva deuda).

- **Cobertura**

Complementan los ratios de apalancamiento y permiten determinar si la empresa está en condiciones de cubrir nuevas obligaciones. Al igual que en los créditos a microempresas, se ha considerado como criterio de evaluación la relación Cuota Propuesta / Saldo Disponible.

- **Rentabilidad**

Mide la rentabilidad del negocio en función la inversión realizada. Este ratio es aplicable a todo tipo de actividades; así como a los activos (ROA), patrimonio (ROE), y a las ventas.

e. Flujo de Caja Operativo:

El Flujo de Caja sirve para determinar las necesidades o excedentes mensuales de efectivo durante el período de proyección. Se entiende por Flujo de Caja a los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado. Aspectos importantes

Lo importante no es cuando facturamos sino cuando cobramos; así como cuando pagamos y no cuando compramos.

El saldo disponible a considerar en el flujo de caja es el disponible considerado en el Balance General, presentado por el cliente.

Debe existir coherencia a lo largo del horizonte del crédito. •Se deberá considerar estacionalidad de las ventas, con ventas pico en meses de campaña o disminución de ventas en las ocasiones que lo amerite.

El Flujo de Caja Económico debe mostrar en el mes 0, el monto de la inversión total y en el Flujo de Caja Financiero, el monto total financiado. La diferencia constituye aporte de los propietarios del negocio. (Lozano Iván, 2013)

2.1.6. 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, Donohue, & Went, 2011)

Los riesgos pueden ser de muchos tipos, mencionaremos solamente los siguientes:

- Riesgo de crédito: Es el riesgo que asume el prestador y que se deriva de la posibilidad de que el prestatario incumpla sus obligaciones, es decir, que no pague

su deuda. Como se ha mencionado, las entidades que ofrecen crédito tienen a su disposición algunas herramientas para reducirlo y gestionarlo. Una es la valoración crediticia del prestatario, con la idea de evaluar la probabilidad de incumplimiento, y otra es la disponibilidad de garantías. Además, de acuerdo con ciertas normas, a los créditos se les da seguimiento, se califican y pueden mantenerse reservas para enfrentar eventuales incumplimientos.

- **Riesgo operativo:** Es el riesgo de pérdidas derivado de procesos internos inadecuados o errores al realizar las transacciones de los clientes. Estos errores pueden ser errores humanos, mecánicos, informáticos y de control. Este riesgo es más difícil de cuantificar, ya que puede deberse a, por ejemplo, un simple error al digitar un dato en un sistema informático, o a la aparición de un virus informático, un incorrecto proceso administrativo, la conducta indisciplinada de un empleado al incumplir las normas y procedimientos establecidos.
- **Riesgo de fraude:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas por actos ilegales cometidos, bien sea por empleados, clientes o personas ajenas al intermediario financiero o empresa. En este sentido debe implementarse una adecuada estructura de control interno, la cual establezca un ambiente de control apropiado, que efectúe una valoración de riesgos, promueva el cumplimiento de las políticas y procedimientos, provea adecuada información y comunicaciones y, finalmente, realice el monitoreo o supervisión necesaria.

2.1.7. El índice de morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{IMOR} = \text{Cartera Vencida} / \text{cartera Total.}$$

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento. De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente. Debido a que este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente. Parte de la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos. El monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial. Las aplicaciones de cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será recuperado.

Una disminución del IMOR no implica necesariamente una disminución del riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traspasos. Igualmente, un incremento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que refleja menos que proporcionalmente los traspasos de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado.

El indicador de cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para

hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados. (EDUFINET, 2017).

Madroño, M. (2010), aconseja lo siguiente para facilitar y agilizar las cuentas por cobrar.

- En toda compra deberá asentarse la dirección correcta del mismo. Esto tiene como finalidad contar con un directorio actualizado de los clientes potencialmente económicos, así como evitar gastos innecesarios de cobranza al no tener la verdadera dirección del cliente.
- Enviar la factura a más tardar al día siguiente de la entrega de la mercadería. Esto porque en algunas empresas las facturas son sometidas a un proceso de revisión para fijar fecha de pago; es decir, cuánto más se dilate la entrega de la factura, mayor será el plazo de recuperación del crédito y, como consecuencia, se tendrá menor disponibilidad de liquidez.
- Revisar que los cálculos aritméticos sean correctos. Antes del envío de las facturas es recomendable determinar la veracidad de los datos relacionados con descripción de los bienes materia de la operación, unidades, valor de venta, cálculo del IGV y precio total; además, la coincidencia de la información pertinente con la orden de compra y la guía de remisión. La finalidad es obvia, se pretende evitar rechazos por diferencias en los datos.

Madroño recomienda algunos procedimientos de cobro para recuperar la cartera dentro de los plazos establecidos:

- Carta recordatoria. Adjuntando el estado de su cuenta, indicando su saldo y la fecha máxima en que debe ser liquidado.

- Envío de cobrador. Consiste en el envío de un empleado de la empresa para realizar el cobro directo y facilitar la recuperación del crédito.
- Llamadas telefónicas. Se debe seguirse y solicitar vía telefónica, el gerente de cobranzas, debe solicitar el pago de los créditos vencidos.
- Carta gestión. Después de ciertos días posteriores a la gestión telefónica, se enviará un recordatorio al cliente, en buenos términos, y si no se recibe respuesta en 8 días, será prudente enviar nuevamente otro recordatorio, más agresivo que el anterior.
- Cobranza pre-legal. En los casos donde el cliente no atienda los requerimientos de cobro anteriores, esta pasa a poder de los abogados, a efecto de que por su conducto se llegue a un arreglo previo, antes de efectuar la demanda legal.
- Proceso legal. Si el cliente no llega a un arreglo ante el departamento legal, se procederá a hacer la demanda ante las autoridades competentes.
- Servicios de agencia de cobranza. Consiste en la administración de la cartera, la cual se efectúa por medio de una empresa especializada, responsabilizándose del cobro correspondiente, con el inconveniente de tener un costo de cobranza bastante elevado.

A lo expresado, paralelamente se deberá tener en cuenta lo señalado en la Ley de Títulos Valores para darle mayor efectividad al cobro. Es decir, en lo posible convertir los comprobantes de pago en títulos valores a la orden, como letras de cambio, por ejemplo, recordando que a través de ellos se puede pactar los intereses compensatorios y moratorios y reajustes y que, además, podrá acordarse que dicho pago se cumplirá mediante cargo en cuenta de la entidad del Sistema Financiero Nacional. Además, la mencionada Ley establece que las obligaciones que representan los títulos valores puede estar garantizado total o parcialmente por cualquier garantía personal y/o real y que la prestación contenidas en un

título valor deben ser cumplidas el día señalado para ese efecto (Ley de Títulos Valores - Ley N° 27287).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Activo

Un activo es un bien tangible o intangible que posee una empresa. Por extensión, se denomina también activo al conjunto de los activos de una empresa.

Se considera activo a aquellos bienes que tienen una alta probabilidad de generar un beneficio económico a futuro y se pueda gozar de los beneficios económicos que el bien otorgue. Eso no significa que sea necesaria la propiedad ni la tenencia. Los activos son un recurso o bien económica propiedad de una empresa, con el cual se obtienen beneficios. Los activos de las empresas varían de acuerdo con la naturaleza de la actividad desarrollada.

Balance General

El estado de situación financiera, también llamado balance general, es un informe financiero o estado contable que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado.

Crédito

En líneas generales, se utiliza la palabra crédito para aludir a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes hacia la otra, las prestaciones entre los contratantes no se dan en forma simultánea sino diferida. Poniendo el acento sobre el coeficiente de confianza, por “Crédito” se entiende de las sumas de condiciones morales y económicas de una persona, que le permita recibir una prestación inmediata a su promesa de una contraprestación futura. Ateniéndonos al significado de la palabra, por expresión crédito se entiende el derecho que uno tiene de recibir de otra alguna cosa, por lo común dinero. En tal sentido, El crédito en esencia se considera como el derecho a una prestación futura derivado de una precedente operación de crédito.

Capital de trabajo

Diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Son los medios de que dispone una empresa para el desarrollo de sus operaciones normales.

Cartera atrasada

Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

Cartera de alto riesgo

Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial.

Cartera pesada

Es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida. 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 y para los de moneda extranjera, se utiliza el tipo de cambio contable de fin de periodo. Créditos en cobranza judicial: Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Colocaciones.

El término de colocación se aplica por convención a ciertas categorías de operaciones financieras, se distinguen en efecto, los préstamos otorgados principalmente en función de la personalidad del agente beneficiario, que abarca categorías diversas a corto, mediano y largo plazo; es una operación mediante el cual el poseedor de los capitales los afecta al ámbito de su competencia, con la esperanza de lograr una ganancia.

Deuda.

En un sentido amplio, es la aplicación que tiene una persona natural o jurídica, respecto a otra, de dar, hacer o no hacer alguna cosa. Una acepción más restringida del término se refiere a la obligación contraria por una persona natural o jurídica, organización

o país, para con otra similar y que normalmente se estimula en términos de algún medio de pago o activo. Desde el punto de vista de una empresa, una deuda se genera por la compra de bienes activos, por servicios recibidos, por gastos o préstamos y pasar a formar parte del pasivo de la misma.

Estado de ganancias y perdidas

Conocido también como Estado de Resultados, Estado de Ingresos y Gastos; es un informe financiero que da muestra la rentabilidad de la empresa durante un período determinado, es decir, las ganancias y/o pérdidas que la empresa obtuvo o espera tener.

Garantías del crédito

Para el otorgamiento de facilidades crediticias, previamente se efectúa un estudio de situación, principalmente con el respaldo en cual los bancos esperan que el reembolso de los préstamos concedidos se produzca normal y oportunamente, sin embargo, se admiten como una condición generalizada que deban requerirse a los prestatarios “Garantía de puntal reembolso”

Por la naturaleza de las garantías, las operaciones bancarias pueden ser:

- Con garantías específicas u operaciones garantizadas; y
- Sin garantías específicas, no garantizadas operaciones en bancos u operaciones al descubierto.
- Operaciones garantizadas o de “Crédito real” son aquellas insistidas de garantías específicas, presentadas con vínculo de prenda o de hipoteca por el deudor o por terceros a favor del banco.

Gastos de operación

Comprenden los gastos de administración más los gastos de depreciación y amortización.

Gastos financieros

Incluye las siguientes cuentas: intereses por obligaciones con el público, intereses por fondos interbancarios, intereses por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses por cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, 150 Sostenibilidad y rentabilidad de las CMAC en el Perú comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, el saldo negativo por diferencia en cambio y las cargas financieras diversas.

Interés

Es el beneficio que produce el capital prestado o invertido, de tal forma que este dé un crédito. También se denomina, remuneración que una prestataria paga a un prestamista por la utilización del dinero.

Índice de morosidad

El índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.

Mercado.

Conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio, vale decir, es el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios. El mercado no necesariamente debe tener una localización geográfica determinada, para que exista es suficiente que oferentes y demandantes puedan ponerse en contacto, aunque estén en lugares físicos diferentes y distantes. Por lo tanto, el mercado se define en relación a las fuerzas de la oferta y demanda constituyéndose en el mecanismo básico de asignación de recursos de las economías descentralizadas. Organizaciones donde se realizan compras y ventas de mercancía.

Micro finanzas

Puede definirse micro finanzas como aquella actividad que procura ofrecer financiamiento de muy bajo monto y posibilidades de ahorro a segmentos de bajos recursos. En muchas circunstancias, estos créditos llegan a apenas 100 dólares y los ahorros son exiguos en la medida que estas instituciones no están preparadas para la captación.

Morosidad.

Es el incumplimiento de las obligaciones de pago. Es el tiempo (Días) que una persona se ha retrasado en cumplir con sus pagos.

Pasivo total

Considera el total del pasivo menos los ingresos diferidos por intereses y comisiones de créditos, por intereses y comisiones cobrados por anticipado por arrendamiento financiero no devengados y por compraventa de valores no devengados, y los pasivos por el contrario de bienes cedidos en arrendamiento financiero; y se suman los saldos negativos del disponible en el Banco Central de Reserva del Perú, en bancos y otras Glosario 151 empresas e instituciones del país, y en bancos y otras instituciones financieras del exterior; sin incluir los saldos deudores de las cuentas corrientes en movimiento ni el impuesto a la renta y participaciones diferidas.

Patrimonio

Son los bienes propios de la persona natural o jurídica que forman parte del negocio.

Personal

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

Préstamo

Cantidad de dinero que el prestamista confía al prestatario bajo la condición de que se lo devuelva junto a los intereses legales correspondiente.

Prestatario

El que recibe dinero en préstamo, quedando obligado a devolver otro tanto más los intereses devengados en el plazo acordado.

Protesto

Formalidad autorizada por notario, que deja constancia de que un documento (letra, talón, cheque, etc.) presentado a su debido tiempo no ha sido aceptado o pagado.

Provisiones de la cartera de créditos

Corresponde a las provisiones constituidas sobre los créditos directos y contingentes. Es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor.

Tasa efectiva anual

Es el principal parámetro de comparación para evaluar el costo de un parámetro o crédito. A mayor TEA más costará su préstamo y tendrá que pagar más en sus cuotas mensuales.

Utilidad neta

Comprende el resultado obtenido por la empresa al final del periodo contable o ejercicio que surge del Estado de Ganancias y Pérdidas.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El trabajo se realizó en la zona que hoy conocemos como Ayaviri, era conocida en el pasado como Ayawira, y se encuentra en la provincia de Melgar, departamento de Puno, Perú.

La provincia Melgar está ubicada a una altura de 3925 msnm., es parte de la meseta del Kollao o del Titikaka – Puno.

Ayaviri se encuentra ubicado a una altitud de 3,925 msnm. Entre las coordenadas este 0329145 y norte 8354494, se llega por carretera asfaltada desde Juliaca, con un recorrido de 96 Km.

Hacia el Norte se encuentra la cordillera de carabaya, al Este y Sur las pampas de Lampa y Azángaro; al Oeste la cordillera del Vilcanota.

Sus distritos

Son: Antauta, Orurillo, Santa Rosa, Nuñoa, Cupi, Llalli, Umachiri, Macarí y Ayaviri. Destinos de los 9 distritos de la provincia de Melgar, Ayaviri su capital, es tal vez el de paisaje más ríspido, sin árboles, azotado por invernales tempestades y vientos casi huracanados, en buena parte del año; pero poseedor por la ley de las compensaciones, de una

esmeraldina Moya hacia el Sur de la población, surcada por una redecilla plateada por hilos de agua, desprendidos de sus innumerables vertientes y vitalizada no sólo por la boyuna placidez del ganado que en ella pasta, bajo el sol esplendoroso del verano, sino por bandadas de wallatas de ébano y armiño; luego más allá al Este, por sus burbujeantes y glaucas termas de Pokpoquilla, como emergiendo de las faldas del cerro tutelar de la ciudad, el rojo Kolqueparque, cofre de la leyenda heroica.

3.2. DATOS DE LA ENTIDAD

a) Razón social.

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

b) Directorio.

Presidente de Directorio : MBA - Rosanna Liliam Ramos Velita

Vicepresidente : Johanna Gil Posada

Director : Bernadette María Stella Chorengel

Director : Radhika Jayant Shroff

Director Independiente : Paola Masías Barreda

c) RUC:

20322445564

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

3.2.1. Misión.

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

3.2.2. Visión.

"Ser el Banco Rural Líder del Perú”.

3.2.3. Valores

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

3.2.4. Productos y Servicios

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

3.2.4.1 Créditos

- Crédito Comercial.
- Créditos Pymes.
- Crédito Solidario.
- Crédito Agropecuario.
- Crédito de Libre Disponibilidad.
- Crédito por Convenio.
- Rapicréditos.

3.2.4.2. Ahorros

- Ahorro Normal.
- Ahorro Plazo Fijo.
- Ahorro CTS.
- Ahorro crecer
- Ahorro mujer rural

3.2.4.3. Servicios

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

3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Deductivo

En la investigación se ha recopilado información teórica sobre los procedimientos de Evaluación de Crédito, normatividad del sector financiero, normatividad institucional y la cartera morosa; los cuales han permitido analizar la situación de la entidad ya que este método parte de los datos generales 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 realiza 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.

3.3.2. 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 de resultados ya que al realizar la investigación se ha tomado el punto de partida el incremento de los índices de morosidad

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Análisis documental

Es la técnica más usada porque se utiliza para formular la revisión bibliográfica o el marco teórico del trabajo de investigación el cual se extrae información de los siguientes documentos:

- Normas legales
- Memorias anuales
- Directivas
- Textos
- Artículos y revistas
- Informes
- tesis

3.4.2. Observación directa

Se realizó la observación directa a las operaciones que físicamente se desarrollaron en la entidad, para efectuar, analizar y comparar los procedimientos establecidos sobre la aplicación de las normas, políticas, reglamentos y otros.

3.4.3. Entrevistas y encuestas

Es una técnica que permite obtener información objetiva sobre problemas planteados, los datos pueden ser novedosos o complementarios y ayudan a cuantificar las características y la naturaleza del objeto de estudio, cuyo instrumento será la guía de entrevista y encuestas. Para el presente trabajo se realiza encuestas y entrevistas a los asesores de negocio y jefe de oficina.

3.4.4. Análisis e Interpretación de los Datos.

El análisis de los datos obtenidos se realizó a partir de la presentación de los cuadros en orden correlativo, que reflejan los resultados, éstos serán expresados en miles de soles, para determinar el grado de variación en cada uno de los componentes; para posteriormente interpretarlos.

3.5. POBLACION Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.5.1. Población

Para el presente trabajo de informe profesional se tomó como población los expedientes de créditos de la agencia Ayaviri de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes.

3.5.2. Muestra

El tipo de muestra es pro balístico (aleatorio), ya que se tomó al azar una cantidad de expedientes de crédito de la cartera morosa, otorgados por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes.

En la presente investigación la población está determinada por el número de clientes morosos de Caja Rural De Ahorro Y Crédito Los Andes agencia Ayaviri, siendo en total 300 clientes de acuerdo al reporte del año 2017.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

Z = grado de confianza

N = población

E = error máximo esperado

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5 \times 220}{0.05^2 (220 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 60$ clientes

Por consiguiente; $n=60$ expedientes de crédito

3.6. REPORTE DE LA ACTIVIDAD LABORAL

Mi trayectoria laboral profesional empezó el 03 de junio del año 2013 en la institución “Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial SAC.” Como auxiliar de operaciones, desempeñando funciones como:

- Atención al cliente en ventanilla.
- Cobros de cuotas.
- Ejecución de desembolsos.
- Entrega de Expedientes a los asesores de negocios.
- Generar cronograma de pagos, hoja resumen, contratos y pagares.
- Manejo de efectivo.
- Realizar apertura y cierre de caja.
- Y otras funciones de Recibidor - Pagador.

En febrero del 2014 se da mi traspaso al área de negocios como Asesor de Negocios nivel Junior en la misma empresa hasta marzo del 2016 y en mayo del mismo año me invitan a trabajar a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes oficina Espinar, con el mismo cargo de Asesor de Negocios nivel Intermedio, cumpliendo las siguientes funciones:

- Promocionar todos los productos y servicios de la institución.
- Captar clientes en el campo, ya sean nuevo, inactivos o recurrentes.
- Brindar información transparente, veraz y oportuna de todos los productos y servicios que ofrece la institución.
- Evaluar solicitudes de crédito en campo y/o oficina.
- Registrar en el sistema los datos de los clientes.
- Verificar in situ el domicilio, negocio y garantías de los clientes y avales.
- Evaluar cuantitativamente los créditos, elaborando estados financieros e interpretación de ratios de los diferentes negocios de los clientes.
- Elaborar el expediente de crédito, ordenando los documentos presentados por el cliente y llenando los formatos requeridos por la empresa.
- Presentar y sustentar el expediente de solicitudes de créditos en el comité de créditos, para su aprobación.
- Levantar observaciones efectuadas por los revisores en el comité de créditos.
- Comunicar a los clientes sobre su aprobación o rechazo de las solicitudes de créditos, y hacer seguimiento al desembolso oportuno.
- Realizar el seguimiento post desembolso del crédito y asegurar su recuperación.
- Gestionar la cartera morosa asignada, asegurando la recuperación del crédito.
- Realizar operativos de cobranza a los clientes morosos.
- En febrero del 2017 hasta Julio del mismo año me dieron la encarga tura de Jefe de Oficina de Espinar, en donde mis funciones fueron las siguientes:
- Dirigir un equipo de trabajo.
- Supervisar y velar por el buen desempeño del personal de la oficina a mi cargo.

- Asegurar el cumplimiento de metas de los asesores de negocios, tanto en colocaciones y mora.
- Administrar el riesgo operativo y crediticio de la cartera de crédito de la oficina a mi cargo.
- Asegurar el cumplimiento y la aplicación de las políticas y reglamentos de créditos.
- Asegurar que los expedientes de créditos aprobados en el comité cuenten con toda la documentación y requisitos exigidos por el reglamento.
- Aprobar y/o denegar créditos, según autonomía.
- Capacitar al personal a mi cargo en temas relacionados al sector financiero.

En agosto del año 2017 se da mi petición de traslado a la oficina de Ayaviri, con el cargo de coordinadora de créditos, cumpliendo las siguientes funciones:

- Dirigir el comité de créditos y los comités de mora.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las proyecciones de desembolso de los asesores de negocio.
- Revisar que los expedientes de crédito presentado por los asesores, cumplan con los requisitos y documentación necesaria según lo establecido en la normativa.
- Aprobar y/o denegar solicitudes de crédito.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas, reglamentos y procedimientos de crédito.
- Asegurar que la oficina cumpla con la meta establecida en colocaciones, mora y clientes.

En el transcurso de la ejecución de todas mis labores realizadas se ha practicado siempre los valores como la honestidad, transparencia, trabajo en equipo, equidad, compromiso, los cuales me han permitido experimentar diferentes cargos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

En este capítulo se expone los resultados alcanzados, que fueron elaborados en base a la experiencia profesional adquirida en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los andes, Agencia Ayaviri en los periodos 2016-2017.

4.1. ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL

Para analizar la evaluación de créditos y su incidencia en los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los andes, se tomó en cuenta un expediente de crédito de un cliente de la cartera morosa de la agencia Ayaviri del periodo 2016-2017.

Caso práctico N° 01: El cliente Eliseo Quispe Huayllapuma, dedicado a la producción de quesos, en el distrito de Macari, cuenta con una pequeña planta de producción en donde posee maquinarias y equipos valorizados en S/ 7,000.00, 3 motos lineales para el acopio de leche valorizado en S/ 2000.00 c/u,

Posee una deuda con sus proveedores de S/ 300.00 a pagar en 7 días. A si mismo mantiene pasivos con una financiera quien le otorgó un crédito de 5,000.00 a 12 meses con un saldo capital de S/ 3200.00 pagando 5 cuotas, siendo la cuota mensual de S/ 510.00.

Cliente mantenía un efectivo de S/ 7,000.00 como aporte para la adquisición de un vehículo y cuentas por cobrar de S/ 500.00, productos terminados valorizados en S/ 630.00. Sus ventas mensuales son de S/ 21,840.00 con un margen de ventas del 25%, produciendo de manera diaria 70 moldes de queso con un C.U. S/ 9.00 y P.V. de S/12.00 c/u. Incurrir en los siguientes gastos en forma mensual:

- Personal acopiador S/ 1260.00
- Combustible S/ 200
- Gastos de transporte S/ 100.00
- Gastos familiares S/ 600.00

Cliente solicita un crédito de S/ 30,000.00 a 36 cuotas mensuales, siendo cada cuota S/ 1235.00 cuyo destino del crédito es para la adquisición de un vehículo de segundo uso para la repartición de sus mercaderías.

TABLA N° 01
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (En soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Disponible	5000.00	Deudas con proveedores	300.00
Cuentas por cobrar	500.00	Deudas financieras	3200.00
		Total Pasivo Corriente	3500.00
Productos terminados	630.00		
Total Activo Corriente	6130.00	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Deudas financieras	0.00
Maquinarias y Equipos	7000.00	Total Pasivo No Corriente	0.00
Vehículos Motorizados	6000.00	Total Pasivo	3500.00
Inmuebles	25000.00	PATRIMONIO	40630.00
Total Activo no corriente	38000.00		
		TOTAL PASIVO Y PAT.	44130.00
TOTAL ACTIVO	44130.00		

Fuente: Expediente de crédito

TABLA N° 02:
ELABORACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS (En soles)

ESTADO DE RESULTADOS

Ventas	21840.00
(-)Costo de Ventas	16380.00
UTILIDAD BRUTA	5460.00
(-)Gastos Operativos	1560.00
UTILIDAD OPERATIVA	3900.00
(-)Gastos Financieros	510.00
UTILIDAD NETA	3390.00
(-)Gastos Familiares	600.00
UTILIDAD DISPONIBLE	2790.00

Fuente: Expediente de crédito CRAC LASA

Elaboracion: Propia

TABLA N° 03:
RATIOS FINANCIEROS (En soles)

capacidad de pago	62.54%
endeudamiento	82.45%
ROA	7.68%
liquidez	S/ 1.75
rotacion de inventario	1.15 dia

Fuente: Expediente de crédito CRAC LASA

Elaboracion: Propia

Según las tablas N° 01, 02 y 03 en donde se muestra los Estados Financieros y Ratios del negocio evaluado, estos indican que el crédito cumple con los parámetros exigidos y califica para el otorgamiento de crédito.

Sin embargo, al cuarto mes se realiza una visita post desembolso a la vivienda del Sr. Eliseo Quispe, en donde se obtuvieron algunos datos adicionales; el vehículo adquirido con financiamiento de la Caja los Andes esta sin uso, ya que cliente no cuenta con breveté, se tenía previsto que el hijo mayor conduciría el vehículo, sin embargo este se fue a trabajar a una zona lejana, tiene un segundo hijo que estudia en la Universidad Andina de Juliaca, y que el terreno en donde tiene la planta quesera es de propiedad de sus padres.

El cliente manejo tres créditos con Caja Los Andes de S/ 2000.00, S/ 5000.00 y S/ 7,000.00 pagando de manera puntual los créditos anteriores.

Por lo tanto, con los nuevos datos adquiridos en la visita post desembolso, se realiza nuevamente los Estados Financieros del cliente, en donde el nuevo escenario es el siguiente:

TABLA N° 04
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (En soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Disponible	5000.00	Deudas con proveedores	300.00
Cuentas por cobrar	500.00	Deudas financieras	3200.00
Productos terminados	630.00	Total Pasivo Corriente	3500.00
Total Activo Corriente	6130.00	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Deudas financieras	0.00
Maquinarias y Equipos	7000.00	Total Pasivo No Corriente	0.00
Vehículos Motorizados	6000.00	Total Pasivo	3500.00
Inmuebles	0.00	PATRIMONIO	15630.00
Total Activo no corriente	13000.00		
TOTAL ACTIVO	19130.00	TOTAL PASIVO Y PAT.	19130.00

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 05

ESTADO DE RESULTADOS (En soles)

Ventas	21840.00
(-)Costo de Ventas	16380.00
UTILIDAD BRUTA	5460.00
(-)Gastos Operativos	1560.00
UTILIDAD OPERATIVA	3900.00
(-)Gastos Financieros	510.00
UTILIDAD NETA	3390.00
(-)Gastos Familiares	1200.00
UTILIDAD DISPONIBLE	2190.00

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 06

RATIOS FINANCIEROS (En soles)

capacidad de pago	79.68%
Endeudamiento	214.33%
ROA	17.72%
Liquidez	S/ 1.75
rotación de inventario	1.15 día

Fuente: Elaboración propia

Del resultado de las tablas N° 04, 05 y 06 se tiene las siguientes apreciaciones:

- a) Según la tabla N° 04, ya no se considera el rubro inmueble, tomando en cuenta que el terreno donde está construido la planta quesera no es de propiedad del cliente, por

- lo tanto, no debió considerarse en el Estado de Situación Financiera, resultando un nuevo valor de Activo total de S/ 19,130.00.
- b) En la tabla N° 05, se aprecia que en el rubro de gastos familiares aumenta a S/ 1200.00 considerando que el cliente tiene un hijo que estudia en una Universidad Privada, por lo tanto, disminuye su Utilidad Disponible a S/ 2190.00, resultando la ratio de capacidad de pago en 79.68% casi al límite permitido por la entidad que es el 80%, este indicador también debió de ser una alerta de falta de capacidad de pago.
 - c) Según la tabla N° 06, al no considerar el inmueble en el estado de Situación Financiera, el ratio de endeudamiento resulta un 214.33% el cual indica que con el crédito solicitado estaríamos sobre endeudando al cliente, ya que le estaríamos otorgando el doble de su patrimonio neto.
 - d) No se tomó en cuenta el criterio de escalonamiento, ya que cliente no tenía experiencia en manejar montos considerables, aumentándole un 428% a su pico máximo de endeudamiento que es S/ 7,000.00.
 - e) No se realizó cruces de información con respecto al destino del crédito, el cliente realizo una mala inversión con la adquisición del vehículo, debido a que no contaba con licencia de conducir, por tal motivo el vehículo no está en uso y es un activo fijo que no le genera ninguna rentabilidad.

Según las apreciaciones antes descritas se concluye que, no se realizó una buena evaluación crediticia; tomando en cuenta las tablas N° 04, 05 y 06, el crédito no califica para el monto otorgado.

4.2. ANÁLISIS DE PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Para analizar el grado de incidencia de los índices de morosidad en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro Y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri periodos 2016– 2017, se tomó en cuenta la cartera total y cartera morosa y su evolución.

CUADRO N° 01
INDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS

PERIODO	SALDO DE CARTERA MOROSA	SALDO DE CARTERA TOTAL	INDICE DE MOROSIDAD
2016	S/ 1,200,000	S/ 17,005,000	7.06 %
2017	S/ 1,800,000	S/ 18,500,000	9.73 %

Fuente: SIG de La Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes

Elaboración: Propia

Según el cuadro N° 01, se muestra que la evolución del índice de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri, viene aumentando considerablemente en un 2.67% de un periodo a otro, el cual no es favorable para la evaluación de categorización de la Agencia, con este aumento de índice de morosidad la Agencia Ayaviri bajaría un nivel, pasando de la categoría B a la categoría C, el cual hace que disminuya la autonomía de aprobación a nivel de Agencia.

Los elevados índices de morosidad hacen que aumente las provisiones, por lo tanto, disminuye la utilidad de la empresa.

4.3. ANÁLISIS DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinación del nivel de cumplimiento del reglamento general de otorgamiento de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri periodos 2016-2017.

Para lograr este objetivo se ha realizado una entrevista a los encargados de realizar la Evaluación de Créditos que conforman siendo miembros del comité de créditos un total de (12) personas; 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 Reglamento general de créditos y la metodología de evaluación crediticia.

A continuación, se muestra el análisis según los resultados.

CUADRO N° 02

CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO QUE AYUDAN LAS LABORES COTIDIANAS A LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AGENCIA AYAVIRI 2017.

	N° de asesores	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	25.00%	25.00%	25.00%
En desacuerdo	2	16.67%	16.67%	41.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	16.67%	16.67%	58.33%
De acuerdo	4	33.33%	33.33%	91.67%
Totalmente de acuerdo	1	8.33%	8.33%	100.00%
TOTAL	12	100.00%	100.00%	

De acuerdo con el cuadro N° 02 según la encuesta realizada se observa que el 33% respondieron la opción de acuerdo, 25% totalmente en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8%.

En conclusión se deduce que la mayoría del personal del área de negocios no conoce suficientemente las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Reglamento general de créditos y metodología de evaluación crediticia) lo cual es muy 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 que según el autor (Salazar Sandoval,2008) es el riesgo de que los deudores no estén dispuestos o no estén en condiciones de reembolsar su deuda incrementando la morosidad en cartera.

CUADRO N° 03

FRECUENCIA DE CAPACITACIONES Y ACTUALIZACIONES SOBRE LAS NORMAS Y POLÍTICAS EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI, 2017.

	N° de asesores	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	8.33%	8.33%	25.00%
En desacuerdo	4	33.33%	33.33%	41.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	41.67%	41.67%	83.33%
De acuerdo	2	16.67%	16.67%	100.00%
TOTAL	12	100.00%	100.00%	

En el cuadro N° 03 se observa que la mayoría del personal aduce que no se realizan capacitaciones 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 en el aumento de los índices de morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Agencia Ayaviri.

4.4. PROPOSICIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE INCIDAN EN LA DISMINUCIÓN DE LOS INDICES DE MOROSIDAD.

Se pone en consideración las siguientes proposiciones, para que puedan consideraran de alguna manera en sus políticas crediticias las empresas del sistema no bancario

Análisis De Créditos

Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por más simple y rápida que esta sea
- Todo crédito por fácil, bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cualitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 2 o más variables de las tantas que se dieron para su elaboración

- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago)
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías.

CONCLUSIONES

Del trabajo realizado se concluye lo siguiente:

El aumento del índice de morosidad de la Caja Rural de ahorro y Crédito Los Andes de la Agencia Ayaviri, se debe en gran proporción a la mala evaluación crediticia realizada por los asesores de negocio, y la deficiente toma de datos o referencias al momento de la verificación in situ al negocio y domicilio del cliente.

Según el análisis de los cuadros N° 02 y 03 se observa el inadecuado y bajo nivel de importancia, aplicación, y conocimiento del Reglamento General de Créditos y Metodología de evaluación crediticia, 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 aplicación de la normativa emitida por la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes.

La empresa debe mejorar y ampliar las capacitaciones al personal de negocios, respecto al procedimiento de evaluación de créditos y la correcta aplicación del Reglamento general de Créditos, de tal manera disminuir la probabilidad de que un crédito caiga en mora.

RECOMENDACIONES

Realizar las evaluaciones de créditos de manera muy objetiva, con datos verídicos, aplicando cruces de información para el cumplimiento del destino del crédito, tomar referencias personales al entorno del cliente y aplicar el criterio de escalonamiento de tal manera, no sobre endeudar a los clientes.

Se recomienda a la entidad invertir y fortalecer las capacitaciones especializadas al personal de negocio, priorizando el correcto procedimiento de evaluación de créditos. Disminuir el número de excepciones del Reglamento General de Créditos, y exigir su aplicación estricta, practicando el criterio SBC (solo buenos créditos), de tal manera minimizar el riesgo crediticio.

Realizar un mayor seguimiento en la recuperación de la cartera morosa a los asesores de negocio y personal de recuperaciones, con el fin de disminuir las provisiones y contribuir con el incremento de los ingresos de la Entidad.

Incentivar a todo el personal a practicar los valores institucionales fundamentales como la honestidad, transparencia, y compromiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar Andia Giovanna (2003), “Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras” Puno : UNAP
- Apoyo Consultoría S.A. (1998)“El Sistema Financiero en el Perú”, situación actual y perspectivas, Lima
- Apostolik, Donohue, & Went, 2011.
- Bardales Elvis, 2015.)
- Benavides Corro Andrés (2010) “Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales”
- Cairapoma Gomez, Cesar Augusto (1991) “Terminología de Administración Financiera”, Lima.
- Calderón J. (2016).
- Cahuana Delia, (2003)
- Cardozo Aurazo Ana Mariela (2014) “Situación actual de las entidades de desarrollo para la pequeña y micro empresa en el Perú.”
- Domínguez, G (2010)
- DRITINCI – PUNO, (2002) “Evolución de las Políticas Crediticias y de los Sistemas de Calificación de los Créditos Desarrollados en las Entidades Financieras del Departamento de Puno”
- Gitman J. (2007)
- <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>.
- Lozano Iván, 2013 “Revista Actualidad Empresarial”
- Vilca Clorinda, 2015 “Las colocaciones y su incidencia en los índices de morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia Juliaca”