

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DEL BANCO AZTECA DEL PERU S.A.
AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 – 2014**

TESIS

PRESENTADA POR:

DILCIA AMELIA LIMACHI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERU

2016

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

LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DEL BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 - 2014

TESIS PRESENTADA POR:

DILCIA AMELIA LIMACHI MAMANI

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE :
Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

PRIMER MIEMBRO :
Dr. MARCO ANTONIO RUELAS HUMPIRI

SEGUNDO MIEMBRO :
Dr. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

DIRECTOR DE TESIS :
Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

ASESOR DE TESIS :
Dr. CIEBER DAVID POMA CORNEJO

ÁREA: Análisis económico y financiero
TEMA: Análisis de estados financieros

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 29 DE ENERO DE 2016

DEDICATORIA

Con cariño y gratitud para mis padres, por el esfuerzo y apoyo constante que hicieron posible mi formación profesional.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y la confianza que siempre muestran hacia mí.

A todos aquellos que depositaron la confianza en mi persona para alcanzar el meritorio.

AGRADECIMIENTOS

- Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

- A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, a los Docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y de otras facultades, por el apoyo en la formación académica con que sus enseñanzas contribuyeron en mi formación profesional y personal.

- A cada una de las personas que influyeron para alcanzar lo que hoy logro, amigos, compañeros, familiares, maestros, muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	11
ABSTRACT	13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1. Problema general	17
1.1.2. Problemas específicos	17
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	18
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACION	21
1.3.1. Objetivos generales	21
1.3.2. Objetivo específicos	21
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION	22
1.4.1. Hipótesis general	22
1.4.2. Hipótesis específica	22
1.4.3. Variables de la investigación	22

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO	24
2.1.1. Sistema financiero	24
2.1.1.1. Componentes de un sistema financiero	26
2.1.1.2. Crédito	34
2.1.1.3. Clasificación de los créditos	34
2.1.1.4. Crédito rural	38

2.1.1.5. Clasificación de créditos rural	39
2.1.1.6. El rol del crédito	41
2.1.1.7. Principios básicos del éxito del crédito.....	41
2.1.1.8. Manejo administrativo de los créditos	43
2.1.1.9. Cartera.....	43
2.1.10. Rentabilidad	58
2.1.11. Rentabilidad económica.....	59
2.1.12. Rentabilidad financiera	60
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	71

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	75
3.2. TIPO DE INVESTIGACION	76
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	76
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	77
3.5. UBICACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	78

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	81
4.1.1. Análisis de la cartera de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad del banco azteca del Perú S.A agencia puno periodos 2013 – 2014.....	81
4.1.2. Determinación del nivel en el que se cumplen las políticas de recuperación implantadas por el banco azteca del Perú S.A agencia puno	86

4.1.3.	Determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el banco azteca del Perú S.A.	97
4.1.4.	Propuestas de políticas de recuperación oportuna de créditos que permitan la disminución de los índices de morosidad y generar mayor rentabilidad en el banco azteca del Perú S.A. agencia puno periodos 2013 – 2014	100
4.1.4.1.	Políticas de crédito del Banco Azteca S.A.	100
4.2.	DISCUSIÓN	103
4.3.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA	106
4.3.1.	Hipótesis especifica 1	106
4.3.2.	Hipótesis especifica 2	107
4.3.3.	Hipótesis especifica 3.....	107
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES.....	112
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXOS	116

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Clasificación de cartera por antigüedad.	83
Figura 2: Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación.....	87
Figura 3: Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados Banco Azteca del Perú agencia Puno.....	89
Figura 4: El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación Banco Azteca del Peru Agencia Puno.	90
Figura 5: Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución Banco Azteca del Peru Agencia Puno.....	92
Figura 6: Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad Banco Azteca del Perú Agencia Puno.	93
Figura 7: Las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades del Gestor de recuperación el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad Banco Azteca Del Perú Agencia Puno.....	94
Figura 8: Tasas de interes promedio de tasa de interes de acuerdo alas semanas de prestamo Banco Azteca del Peru Agencia Puno.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Cartera de morosidad del Banco Azteca del Perú agencia Puno.	81
Tabla 2: Clasificación de cartera de morosidad de clientes por antigüedad del Banco Azteca del Perú Agencia Puno.	82
Tabla 3: Cartera de morosidad por producto del Banco Azteca de Perú Agencia Puno	84
Tabla 4: Porcentaje promedio de recuperación de créditos otorgados por el Banco Azteca del Perú, agencia puno periodos 2013 – 2014.	85
Tabla 5: Rentabilidad Patrimonial del Banco Azteca del Perú.	85
Tabla 6: Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación.....	87
Tabla 7: Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados Banco Azteca del Perú agencia Puno.....	88
Tabla 8: El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación Banco Azteca del Perú Agencia Puno.	90
Tabla 9: Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución Banco Azteca del Perú Agencia Puno.....	91
Tabla 10: Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad Banco Azteca del Perú Agencia Puno.	93
Tabla 11: Las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades de acorde a la demanda del mercado el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad, Banco Azteca Del Perú Agencia Puno.....	94



Tabla 12: Resultados porcentuales de la encuesta realizada a los clientes del Banco

Azteca del Perú. 95

RESUMEN

El trabajo de investigación que pongo a vuestra consideración titulada LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 – 2014 , se ejecutará en la ciudad de Puno, con la finalidad primordial de analizar la cartera de morosidad, la recuperación de créditos, y los pasos aplicados por el área de cobranza para la recuperación de los créditos y la tasa de interés anual del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, durante los periodos del 2013 y 2014. El objetivo de la investigación fue: Analizar la cartera de morosidad, políticas de recuperación de crédito y su incidencia en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014 a través del análisis documentario, encuestas y entrevistas del Banco Azteca del Perú S.A. La metodología aplicada para su desarrollo estuvo establecido a través de los métodos descriptivo y deductivo, los que nos permitieron establecer nuestras conclusiones siendo las siguientes: En la cartera de morosidad de los clientes en el año 2013 se obtuvo una morosidad del 18.72% y en el año 2014 obtuvo un 20.17%. En el año 2013 en créditos personales obtuvo 87%, créditos comerciales 19.23% con respecto al año 2014 en créditos personales obtuvo 72.25%, créditos comerciales 27.75%. Según lo investigado en el 2013 se recuperó un total de 72.19% y en el año 2014 un 31.16% existiendo una diferencia del 41.84%. Esto incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando con una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. Con respecto a la determinación del nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno de acuerdo a la investigación el problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso de parte de los gestores de Recuperación por ejemplo en el proceso de cobranza judicial existe un

manual de recuperaciones donde explica los procedimientos y formalidades de las transacciones que se puedan realizar sin embargo esta carece del adecuado uso. En las políticas de recuperación implementadas no se aplican adecuadamente y en el resultado incide negativamente y directamente en la cartera de morosidad ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 y en el periodo 2014} se incrementó al 20.17%. Con referencia a la determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A. Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad. El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados. El 3.17 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados. En el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

Palabras clave: Cartera morosidad, rentabilidad, políticas de recuperación, clientes, cumplimiento.

ABSTRACT

The research work that I put to your consideration entitled THE PORTFOLIO OF MOROSIDAD AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODS 2013 - 2014, will be executed in the city of Puno, with the primary purpose of analyzing the delinquency portfolio, the recovery of credits, and the steps applied by the collection area for the recovery of credits and the rate of annual interest of Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, during the periods of 2013 and 2014. The objective of the investigation was: To analyze the delinquency portfolio, credit recovery policies and their impact on the level of profitability of Banco Azteca del Perú S.A. agency Puno periods 2013 - 2014 a through documentary analysis, surveys and interviews of Banco Azteca del Perú S.A. The methodology applied for its development was established through the descriptive and deductive methods, which allowed us to establish our conclusions being the following: In the default portfolio of customers in 2013, a delinquency of 18.72% was obtained and in 2014 it obtained 20.17%. In 2013 in personal loans he obtained 87%, commercial credit's 19.23% compared to 2014 in personal loans he obtained 72.25%, commercial loans 27.75%. As investigated in 2013, a total of 72.19% was recovered and in 2014 31.16% with a difference of 41.84%. This negatively affects the profitability of Banco Azteca del Perú, representing a minimal variation with respect to the profitability of 2013 and 2014. Regarding the determination of the level of compliance with the recovery policies implemented by Banco Azteca del Perú S.A. Puno agency according to the investigation the problem lies in the inadequate application of the policies in this process by the recovery managers, for example in the judicial collection process there is a recovery manual where it explains the procedures and formalities of the transactions that However, they cannot be used properly. In the recovery policies implemented they are not applied properly and the result negatively and directly affects the delinquency portfolio since in the 2013 period it was 18.72 and in the 2014 period} it increased to 20.17%. With reference to the determination of the level of profitability that is generated in the granting of credits at Banco Azteca del Perú S.A. The company's sales for 2013

generated 68.98% and 2014 60.91% of profit respectively, we can also see that there is a 8.07% decrease in profit 2.62% indicate a deficiency of the company which must be corrected for the next fiscal year, possibly increasing income, consequently, it will depend on the sales policy that the company adopts, in order to know better results. 3.17% indicate the company's deficiency which must be corrected for the next fiscal year, possibly increasing the income, consequently, it will depend on the sales policy that the company adopts, in order to know better results. In 2013, he achieved a return after tax on his estate of 11.23%. This reason is closely observed by current and potential investors of the company, because in order to maintain the investment or decide to invest, adequate financial profitability is required.

Keywords: Default portfolio, profitability, recovery policies, customers, compliance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “La Cartera de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad del Banco Azteca del Perú S. A de la Agencia Puno Periodos 2013 - 2014”, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar la cartera de morosidad, la recuperación de créditos, y los pasos aplicados por el área de cobranza para la recuperación de los créditos y la tasa de interés anual del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, durante los periodos del 2013 y 2014, los mismos que han sido insuficientes y no han tenido resultados satisfactorios ya que existen altas tasas de interés que induce a la morosidad y esta afecta en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú en la Agencia Puno.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación permitirá la implementación de procedimientos de recuperación eficientes que hará incrementar el nivel de recuperación generando mayores resultados en la recuperación y por ende favorece el logro de sus objetivos de dicha institución.

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

CAPITULO I: Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

CAPITULO II: Marco teórico y conceptual.

CAPITULO III: Metodología de la investigación y Características del área de investigación.

CAPITULO IV: Exposición y análisis de los resultados.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero peruano juega un papel muy importante para el funcionamiento de nuestra economía peruana; las Instituciones Financieras que muestran solidez y solvencia son los que permiten que los recursos financieros que los recursos financieros fluyan desde los agentes superavitarios y deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocio y de consumo. Pues en este contexto el Banco Azteca del Perú S.A ofrece servicio fácil y rápido para la obtención de un crédito, que tiene un acceso limitado a los servicios financieros que ofrece la banca tradicional, esto también se da en personas naturales y jurídicas que buscan financiamiento para consumo o inversión, además de las tasas de interés que ofrece la banca tradicional son muy elevadas. Ello es compensado con elevadas tasas de interés en los créditos y con un esquema operativo más costoso que el que requiere la banca tradicional, acompañado por procesos especiales para la colocación, el seguimiento y la cobranza.

Frente al desempleo y la caída de los ingresos reales, las familias se han visto obligadas a crear estrategias de supervivencia destinadas a la obtención de mayores recursos que le permita satisfacer sus necesidades básicas, frente a esta situación el Banco Azteca del Perú S.A. de la Agencia Puno, se convierte en el medio de financiamiento para cubrir los diferentes tipos de necesidades de la población.

Debido al otorgamiento de los préstamos a los diferentes sectores de la población del departamento de Puno, se genera el problema de morosidad en el Banco Azteca del Perú S.A. de la Agencia Puno en los períodos 2013-2014 registra índices de morosidad alto lo cual es una preocupación para la institución objeto de estudio, debido

a que año a año se está incrementando la cartera de morosidad y por lo tanto perjudica económica y financieramente a la empresa.

El presente trabajo de investigación plantea la cartera morosa y las políticas de recuperación de crédito y como inciden en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A es necesario el análisis de la cartera de morosidad y ver cuáles son las causas que originan la morosidad y como inciden en la rentabilidad.

1.1.1. Problema general

¿De qué manera la cartera de morosidad, políticas de recuperación de crédito inciden en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 - 2014?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la cartera de morosidad de los clientes tiene repercusiones en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 - 2014?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 - 2014?
- ¿Cuáles el nivel de rentabilidad que se genera en el otorgamiento de créditos Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno?
- ¿De qué manera se puede minimizar los índices de morosidad para generar mayor nivel de rentabilidad en el Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 - 2014?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

“ANALISIS DE LA CARTERA MOROSA DE LOS CREDITOS MES DE LA CAJA MUNICIPAL DE CUSCO, AGENCIA PUNO, PERIODO 2009” (Arenas, 2009). Tesis para optar el título Licenciado en Administración Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- Se ha podido concluir que los procedimientos, políticas y reglamento que tiene en la actualidad la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco no es la adecuada debido a que permite tener deficiencias en la evaluación de los créditos y no son adecuados para la realidad de nuestra región.
- Se concluye que existen factores, que tienen incidencia en la cartera morosa como, la existencia de incrementos en los precios, la existencia de obre endeudamiento, condiciones de mercado, factores climáticos, alta competencia en el sistema financiero y de créditos, falta de liquidez, que hace que los clientes tiene dificultades para poder hacer sus pagos.
- Se hace establecido lineamientos que permitiría reducir el riesgo crediticio basado en los aspectos de personal, manejo de información, garantías y vinculaciones.

“EVALUACION DE LA CARTERA MOROSA E INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA, PERIODOS 2009 - 2010” (Coapaza, 2009). Tesis para optar el título de Contador Público Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- Para la Caja municipal de Ahorro y crédito Arequipa en general para la institución bancaria y financiera, las provisiones de las cuentas morosas de la

cartera de clientes, tiene una incidencia importante en los resultados económicos y por ende la rentabilidad. Los resultados económicos del año 2010 aumentaron pero la rentabilidad disminuyó en 4.43% y 1.07% tanto en rentabilidad patrimonial como en rentabilidad en activos totales respectivamente (tabla 3), que se explica principalmente por el incremento de las provisiones de la cartera de clientes que están en mora.

- La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es el otorgamiento de crédito con un 40% y la recuperación oportuna 40% evaluación cualitativa tanto como el seguimiento y la canalización del financiamiento, y finalmente encontramos con un 20% la cobranza judicial (tabla 4).
- Se determina que las principales causas en el otorgamiento del crédito 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%; metas establecidas por la institución a los análisis de un 16% y alteración de los datos por parte del sujeto de crédito con un 10% (tabla 5).
- 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 análisis de crédito ya que los analistas conocen estas políticas, no lo ejecutan en su totalidad con un 40% y los que 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 una adecuada recuperación del crédito y por

consiguiente es un factor que influye directamente en el incremento de la morosidad (Tabla 7).

- En el proceso de cobranza judicial según el análisis realizado a esta etapa la institución cuenta con procedimientos de control de créditos en recuperación legal, que no estén en permanente actualización, ni capacitación además un 40% de los trabajadores de esta área no tiene conocimiento de ello y por consiguiente no lo aplican, convirtiéndose esta en vulnerable, incidiendo en el incremento de la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Arequipa (tabla 8).

“ANALISIS DE LA CARTERA MOROSA DE MI BANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA AGENCIA PUNO PERIODO 2007 - 2008” (Quispe, 2007) Tesis para optar el título de Contador Público Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsable de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de MI BANCO DE LA MICRO EMPRESA, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficiente puesto que se logró recuperar el 56.19% del total de los créditos otorgados durante los años 2007 y 2008, lo que ocasionaron una morosidad de 43.82%.
- El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidas con los préstamos otorgados por MIBANCO BANO DE LA MICRO EMPRESA, durante los años 2007 y 2008, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito

comercial representado por el 75.00 % y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

- El nivel de recuperación de los créditos otorgados por MIBANCO BANCO DE LA MICRO EMPRESA, en los años de 2007 y 2008 son bajas ya que solo se recuperó el 54.87% del total de créditos otorgados en el año 2007, registrándose mayor recuperación en el año 2008 que el 57.50% del total de créditos en el año.
- El tipo de crédito consumo es en el que mayor recuperación existe que es el 81.80% del total de créditos otorgados y mientras que en el tipo de crédito comercial es la que mejor porcentaje su recuperación existe que constituye el 25.00%.

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.3.1. Objetivos generales

Analizar la cartera de morosidad, políticas de recuperación de crédito y su incidencia en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014.

1.3.2. Objetivo específicos

- Analizar la cartera de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014.
- Determinar el nivel en el que se cumplen las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno.
- Determinar el nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A.

- Proponer políticas de recuperación oportuna de créditos que permitan la disminución de los índices de morosidad y generar mayor rentabilidad en el Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Hipótesis general

La cartera de morosidad y sus políticas de recuperación de crédito inciden negativamente en el nivel de rentabilidad Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014.

1.4.2. Hipótesis específica

- La cartera de morosidad incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno.
- Las políticas de recuperación y cobranza implementadas se cumplen de manera inadecuada incidiendo en los índices de morosidad.
- El nivel de rentabilidad es baja debido a la falta de políticas de recuperación oportuna y tasas de interés elevadas.

1.4.3. Variables de la investigación

Hipótesis general

V.I

Cartera Morosidad, Políticas de Recuperación

V.D

Rentabilidad

Hipótesis específica

De la hipótesis 1

V.I

Cartera Morosidad

V.D

Rentabilidad

De la hipótesis 2

V.I Políticas de Recuperación

V.D

Índices de Morosidad

De la hipótesis 3

V.I

Políticas de recuperación oportuna y tasa de interés

V.D

Rentabilidad

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Sistema financiero

El sistema financiero está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central Reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que los sustituyen, como son los cheques, giro, pago, órdenes de pago, carta fianza, carta de crédito, warrants, pólizas de seguro, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero es Banco Central de Reserva y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general (CASAS, 1991).

El sistema financiero abarca a los mercados, los intermediarios, las empresas de servicios y otras instituciones cuyo propósito es llevar a la práctica las decisiones financieras de los individuos, las empresas y los gobiernos.

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

a. El gobierno

Que obtiene financiación a través del Banco Central, aunque también pueden financiarse de los intermediarios financieros o de los propios ahorradores, que realizan sus pagos a través de la entidad financiera emisora que instrumentaliza una parte de sus políticas económicas por medio del Banco Central (Meza, 2000).

b. El banco central

Banco del estado, banco de bancos, banco emisor del 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 de buen funcionamiento de todo el sistema para lo cual dispone de competencias en materia de tutela y sanción (Meza, 2000).

c. Los intermediarios financieros

Una buena parte de los cuales son los bancos comerciales, facilitan el acuerdo entre los dos agentes, los ahorradores y los prestatarios (Meza, 2000).

Sistema financiero no bancario

El Sistema Financiero no Bancario está conformado por:

a. Empresa financiera

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

b. Caja rural de ahorro y crédito

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferente a la mediana, pequeña y microempresas del ámbito rural.

c. 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 microempresas.

d. Caja municipal de crédito popular

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

f. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa EDPYME.

Es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferente a los empresarios de la pequeña y micro empresa (Cavero, 2001).

2.1.1.1. Componentes de un sistema financiero

Un sistema financiero rural para que tenga éxito debe contar con cuatro componentes principales, tres de ellos desde el punto de vista financiero y uno desde la perspectiva técnica

a) Crédito

El crédito es un acto de confianza (creer) que implica el intercambio de dos prestaciones distintas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés.

El alquiler o renta de dinero, es el interés que cubre el costo que los prestamistas tienen durante el tiempo que no puede disponer fondos.

Por otra parte. El riesgo de insolvencia del prestatario, que aumente con la duración del préstamo, justifica una especie prima que añade a la renta del dinero en función de personalidad del prestatario y de las ganancias que tiene el crédito.

En el ámbito rural es posible y viable conceder crédito a las unidades económicas, siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones por parte de campesino y de las instituciones financieras.

Sin embargo, es importante señalar que decir que no se puede dar crédito a los pobres, no es una verdad absoluta y muchas veces se puede convertir en una afirmación demográfica. Se puede dar crédito a los pobres que tiene experiencia en alguna actividad económica que genera excedentes.

b) Subvención

Es un gasto otorgado a título definitivo a una persona pública o privada a fin de aligerar o compensar una carga o fomentar una actividad determinada. Término utilizado.

Para expresar la transferencia de recursos puede ser directa o indirecta.

La subvención a proyecto, es una transferencia que se otorga para obras de infraestructuras o de servicio de interés público y no se devuelven. Está orientada a financiar obras de infraestructura ligada a proyectos, para los más rentables y con ello dar mayor ingreso a los campesinos y acelerar la devolución de los créditos (Carrasco, 1999).

En un sistema Financiero Rural, como el peruano que cobre todo aquello de largo plazo a que suponen cambios tecnológicos, la subvención se convierten en un

componente vital para la implementación de proyectos de desarrollo rural, porque hay elementos que no soportan el crédito mucho menos si son tasas reales y de mercado.

También es aplicable a aquellos pequeños productores cuya actividad económica es calificada de estacionaria (no genera excedente) o subsistente, solamente se les puede convertir en productores excedentarios si se combina adecuadamente crédito con subvención o determinadas componentes de los proyectos que se implementan.

Gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejores tecnológicas en la agricultura tradicional.

c) Ahorro

Es un acto económico liberado por las personas, mediante el cual retiene una parte de su ingreso para utilizarlos en el futuro en inversión o consumo.

El Sistema Financiero Rural es un mecanismo para disponer de liquidez y poderlo invertir en créditos.

d) Asistencia técnica y capacitación

Es en el componente no financiero que posibilita la concesión de créditos, la implementación de adecuadas obras de infraestructura y la capacitación de ahorro. En el campo económico y sobre todo productivo, la asistencia técnica tiene una gran responsabilidad de diseñar proyectos alternativos e introducir mejoras tecnológicas en la agricultura tradicional. También debe orientar la comercialización. Normal mente los proyectos no son bien elaborados por que no tiene sustentación técnica

La capacitación es otra componente importante para que el crédito sea exitoso y tiene que orientarse a transferirse tecnología e instrumentos de gestión.

Gestión

“Es la aptitud para organizar y dirigir los recursos de una empresa, con el propósito de obtener el grado óptimo de posibilidades (servicios, valor económico añadido y acto continuado) mediante decisiones que efectuó el gestor, dirigidas a conseguir los objetivos previamente fijados (Meza, 1885).

Riesgo

“Elemento de incertidumbre que puede afectar a la actividad de un agente o al desarrollo de una operación económica. La actividad de la empresa está contingente a riesgos diversos.”

“Es el grado de incertidumbre acerca del cumplimiento de un resultado esperado, o que ocurra lo adverso. En materia de inversiones, el riesgo es la posibilidad de que se cumpla o no en el mayor beneficio futuro y que esperas obtener” (Meza, 1885).

Evaluación del riesgo

“Se puede evaluar desde la perspectiva del comportamiento por medio del análisis de sensibilidad y las distribuciones de probabilidades. Estos métodos dan una idea del nivel de riesgo implícito en un activo específico” (Meza, 2000).

Riesgo de liquidez

“Es una actividad diaria, las empresas necesitan liquidez para hacer frente al pago de sus obligaciones y satisfacer la demanda de préstamos a sus acreedores. En esta acepción, la liquidez se refiere a la capacidad de una empresa de disponer en cada momento de los fondos necesarios. A su vez el riesgo de liquidez refleja la posible

pérdida en que puede incurrir una entidad que se ve obligada a vender activos o a contraer pasivos en condiciones desfavorables. Philippe Jorion expresa que los riesgos de liquidez asumen dos formas:

Liquidez mercado/producto y flujo de efectivo/financiamiento; el primer tipo de riesgo se presenta cuando una transacción no puede ser conducida a los precios prevalecientes en el mercado debido a una baja de operatividad en el mercado; el segundo tipo de riesgo se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivos necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencias las pérdidas en el riesgo de financiamiento el cual puede ser controlado por la planeación apropiada de los requerimientos de flujos de efectivo, los cuales pueden ser controlados estableciendo límites a los desajustes de flujos de efectivo” (Jorion, 2000)

“Es la posibilidad de que la institución financiera no sea capaz de conseguir los activos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras en el tiempo o de liquidarlos oportunamente y en condiciones desventajosas.

En riesgo de fondeo, es el riesgo en que los fondos no estén disponibles cuando se necesiten. El riesgo de negociación ocurre cuando la institución financiera no puede liquidar los activos que posee lo suficientemente rápido cuando se necesita el efectivo o cuando no se puede liquidar posiciones si asumir una pérdida significativa ante cambios adversos de precios” (Vasquez, 2002).

Riesgo de crédito

“Es la posibilidad de que el prestatario no sea capaz de repagar el capital o los intereses. En el mercado de cambios, es el riesgo de que una de las partes no sea capaz de cumplir su contrato.

En el riesgo de crédito de la cartera de préstamos existe el riesgo individual y el riesgo de portafolio, que requiere diversificar los sectores económicos y regiones atendidos, así como evitar la concentración de la cartera. El deterioro de la cartera afecta directamente la generación de efectivo y dificulta la obtención de nuevos recursos” (Vasquez, 2002).

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos consiste en:

- Fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desean gestionar en la empresa, de acuerdo con su ámbito de actividad y con los objetivos de rentabilidad y solvencia propia conseguidos, el nivel de riesgo máximo aceptable debe relacionarse con el capital que desea arriesgar globalmente y en cada uno de los negocios.
- Análisis y evaluación de los riesgos existentes en cada instante, a nivel global y de manera disgregado por unidades de negocio.
- Toma de decisiones acerca de nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad – riesgo global de la entidad, de acuerdo con las expectativas acerca del negocio y los mercados.
- Evaluación de los resultados obtenidos, explicando su origen y la conexión con los riesgos asumidos.
- Implantación de los medios necesarios para la realización de los pasos anteriores incluyendo; esquema organizativo, políticas y procedimientos, metodologías de medición de riesgos, sistemas de información, controles, incentivos, formación de personal, acceso a mercados e instrumentos y comunicación de la

información pertinente dentro y fuera de la compañía, a todos y cada uno de los grupos interesados de las empresas” (Ramos, 1999).

Liquidez

“Esencialmente es la capacidad de la entidad de cumplir con todas las obligaciones financieras sin demora (llamada liquidez de supervivencia), pero también es una medida de la capacidad de financiar la adquisición de cualquier activo que desea para el desarrollo de sus actividades, aprovechando oportunidades atractivas de negocios (liquidez de crecimiento).

Una institución financiera no puede sobrevivir sin liquidez, requiere de dinero para cumplir todas las obligaciones a tiempo. Si un inversor se acerca a retirar su depósito a plazo y la institución financiera no tiene dinero para pagarlo, otros inversores perderán confianza en la entidad y reclamarán la devolución de su dinero. Los depositantes traen su dinero porque confían en nuestra habilidad para devolverlo. Una institución vende credibilidad y sin ella estamos fuera del negocio.

Mantener la liquidez es una base permanente es una cuestión de supervivencia para la institución financiera. Si una institución financiera o cualquier empresa no son rentables a largo plazo, terminaran teniendo problemas de liquidez y ello finalmente lo sacara del negocio. Aunque una institución financiera puede soportar hacer un mal negocio de vez en cuando nunca puede soportar ser ilíquida. Una problema de liquidez es una institución financiera puede eventualmente afectar la liquidez de otras entidades financieras. En el peor escenario posible, puede provocar un colapso del Sistema Financiero en su conjunto.

El manejo de liquidez requiere coordinar clientes, mercados y productos, así como las variables financieras asociadas a los activos y pasivos.

Estas variables son:

- Monto
- Plazo
- Moneda
- Riesgo.

Administración de liquidez

“Administrar la liquidez es la preocupación principal de la tesorería y dicho manejo tiene como objetivos globales poder honrar obligaciones diarias, minimizar el exceso de liquidez y evitar sobrecostos de financiamiento de emergencia o liquidación forzosa.

Para afrontar requerimientos de liquidez podemos recurrir al stock de efectivo que mantenemos, utilizar el flujo de nuestras operaciones, recurrir al endeudamiento o liquidar activos.

Todas las operaciones de una institución financiera inciden en su flujo de efectivo y consecuentemente en su liquidez. Asimismo, a través de normas de encaje o de liquidez, las autoridades influyen en nuestros requerimientos.

Administrar la liquidez por el lado de los activos significa que algunos de nuestros activos deben ser efectivo o fácilmente convertibles en efectivo. El problema que se presenta que es normalmente, mientras más líquido es el activo, menos rendimientos proporciona; debemos sacrificar parte de nuestra utilidad para mantenernos líquidos.

Mantener la liquidez desde el punto de los pasivos, significa tener la capacidad de llegar a nuevos mercados y nuevas fuentes de recursos, que generalmente resultan más costosos. Debemos establecer nuestra capacidad de crédito y poseer líneas de crédito de disponibilidad inmediata cuando los fondos se requieran.”

2.1.1.2. Crédito

A través de esta operación una entidad financiera (el prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) un capital del que va disponiendo en función de sus necesidades financieras.

Esa cantidad se pone a disposición del cliente a través de la llamada línea de crédito por un importante y un plazo determinados, de tal forma que el prestatario solo paga interés sobre la cantidad dispuesta una pequeña comisión sobre el saldo no dispuesto.

El documento contractual a través de que se hace efectivo el crédito se denomina póliza y suele hacer intervenido por algún fedatario público (Sanchez, 2008).

2.1.1.3. Clasificación de los créditos

En una institución financiera los créditos se clasifican en:

a. Créditos directos

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

b. Créditos indirectos

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

c. Créditos cubiertos

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

d. Crédito descubierto

Son los créditos que no se encuentran respaldados por garantías suficientes o por otros derechos que los usuarios pueden disponer en el ente financiero.”

Tipos de créditos

“La cartera de créditos se dividen en:

a. Créditos comerciales

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

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

b. Créditos a las micro empresas (MES)

Son aquellos créditos directos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.

c. Crédito de consumo

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de créditos, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

d. Crédito hipotecarios para vivienda

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias y por cualquier otro sistema de similares características” (Calvin, 1983).

Clases de crédito según el uso**Crédito operativo (o producción)**

Los términos créditos operación o de producción, significa el crédito que se utiliza para fines operativos como semillas, insumos, mano de obra, materiales, alquiler

de maquinaria, cosecha, transporte, venta, etc. En el sector urbano se utiliza el término “capital de trabajo” pero significa algo parecido.

Crédito inversión

Se refiere al crédito utilizado para la adquisición de bienes fijos y otros de mayor duración. Estos créditos tienden a requerir mayor análisis y planificación.

Crédito dirigido

Significa crédito cuyo uso es pre-destinado por la organización prestamista. Es común en programas de gobierno y ONGs; normalmente tiene una componente de capacitación técnica y supervisión (Calvin, 1983).

Crédito para mercadeo (comercialización)

Significa el caso del crédito para fines de comercialización que abarca uno o varios productos y con un capital mayor. Su manejo en general es en forma de un fondo rotativo de capital, otorgado a una organización o un grupo de inversionistas.

Crédito comercial

Se usa el término para referirse a todas clases de actividades comerciales grandes y pequeños.

Crédito consumo

Se refiere a la clase de préstamos usados para fines personales de consumo o uso familiar. Esto incluye tanto créditos formales como también compra de bienes de consumo para pagar a plazos y compra con tarjetas de créditos.

Crédito para vivienda

El uso de crédito para comprar y/o mejora de la vivienda es común en todo el mundo; tiene características muchas veces condiciones especiales para tratarse de un apoyo directo a una necesidad social. También las condiciones reflejan bajos costos relativos a su administración (Calvin, 1983).

2.1.1.4. Crédito rural

“El crédito rural tiene a ser más difícil de manejar que aquel para el sector urbano, las razones principales son:

- Mayor riesgo al ser más afectado por factores incontrolables como el clima.
- La naturaleza cíclica de la producción, afecta en gran manera el flujo de fondo de la organización financiera y a toda la economía rural.
- El mayor costo de comunicación o supervisión.
- La dificultad para conseguir garantías sólidas como hipotecas, prendas y letras de pago.
- La poca capacidad de endeudarse del pequeño productor real.

Para estas razones los bancos no tienen interés de prestar al sector rural. Un problema más difícil de tratar es que el retorno del capital es relativamente bajo en el sector, lo que se debe a su velocidad de rotación de capital es un préstamo para fines de comercio, la rotación de capital puede ser mensual, semanal o diaria sin embargo en la producción agropecuario puede ser semestral o anual...”.

Es de consenso que el crédito en sí mismo no es el principal instrumento de desarrollo, es una condición necesaria pero no suficiente, puesto que por sí solo no puede resolver los problemas estructuras del pequeño productor campesino.

Debe ir acompañado del programa de asistencia técnica, capacitación, sistema de riesgos, acopio y comercialización.

El crédito rural tiene que ser visto como un negocio, en el negocio, en el sentido de que debe cubrir sus costos desde el inicio de su financiamiento (Melendez, 1998).

2.1.1.5. Clasificación de créditos rural

“DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO DE LOS CLIENTES, TENEMOS:

a) Crédito dirigido y supervisado

Se tiene buen resultado en proyectos orientados al mejoramiento o cambio de tecnología, producción o la creación de servicios productivos, son de mediano y largo plazo, soportan un interés entre 10% a 14% requiere de un fuente y sostenido apoyo en asistencia técnico y capacitación. En grupo de las familias que lo implementan necesitan estar convencido de la viabilidad y rentabilidad del proyecto y tener una cohesión sólida.

b) El crédito de libre disponibilidad

Tiene éxito cuando se necesita para las actividades económicas en que las familias ya tienen una experiencia positiva y no quiere de asistencia.

Es un tipo de crédito que permite dar liquidez a los clientes para realizar actividades a corto plazo y de rentabilidad.

“DESDE LA PERSPECTIVA DEL TIPO SUJETO AL CRÉDITO TENEMOS”.

a) El crédito asociativo

Se orienta a proyectos de corta, mediano, y largo plazo, la producción puede ser colectivo o familiar pero no se asocian para conseguir crédito y para servicios comunes como la mecanización o comercialización, es muy riesgosa cuando se fuerza a una producción colectiva.

b) El crédito familiar

Es apropiada para actividades a corto plazo. Se organizan en grupos solidarios para acceder al crédito y agiliza los trámites de solicitud y procedimientos por parte de la entidad financiera.

“DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL DESTINO ECONÓMICO DEL CRÉDITO, se diferencia el crédito para capital de operación y el crédito para capital de inversión:

a) El crédito para capital de operación

También llamado capital de trabajo, es el que se destina a la compra de insumos, herramientas y equipos pequeños agropecuarios, para la producción de bienes o servicios, son de corto plazo.

b) El crédito para capital de inversión

Es aquel destinado a la compra de bienes que no se transforman en el proceso productivo, como maquinarias y equipos agrícolas, construcción de infraestructuras productivas, generalmente son de mediano plazo.

2.1.1.6. El rol del crédito

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

Es necesario saber cuándo y cómo se debe usar, crédito es dinero, es capital y es un pasivo exigible, el crédito aumenta oportunidades y los riesgos por ser instrumento que sirve de palanca para lograr mejores resultados al producir ganar más o perder más rápido.

El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de crédito que incluyen análisis y supervisión por parte de personas capacitada, para asegurar la buena marcha del mismo (Calvin , 1983).

2.1.1.7. Principios básicos del éxito del crédito

Los principios básicos del éxito de la administración del crédito incluyen:

Compromiso y capacitación

- La solidaridad social y el compromiso son críticos para los grupos pueden ser efectivos.
- El proceso de confirmación, capacitación compromiso de un grupo es esencial para su éxito.
- La comprensión y aplicación de los conceptos de cooperación en empresas son claves para organizaciones socio – Económicas como las operativas.
- Las garantías del crédito para un grupo son tan sólidos como el de cada uno del grupo.

- Las obligaciones de educaciones y los requisitos de ahorro o la capacitación ayudan en la autoselección de participantes de su organización.

Administración

- El buen análisis de una petición de créditos depende de su mérito y no de los sentimientos personales como la amistad o la necesidad.
- Para el crédito es mejor ser precavido que arrepentido.
- La extensión agropecuaria o la introducción de nuevas tecnologías no debe ser mezclada con la administración del crédito.
- Un control contable preciso es indispensable para un programa de crédito.
- El uso de grupos solidarios es efectivo como mecanismo de entrega de créditos y garantías, especialmente para el microempresario y de más actividades de alto rotación de capital de trabajo.
- El ofrecimiento de servicio financiero completos de ahorro y crédito tienden a mejorar la eficiencia bajar el riesgo y el costo financiero.

Costo de los servicios

La eficiencia y minimización de los costos de transacción son más importantes que la tasa de interés para muchos usuarios.

Toda persona puede ser sujeto de crédito pero las condiciones tienen que reflejar los costos asociados.

Los costos de transacción y las garantías exigidas son los elementos críticos para el acceso o marginamiento de crédito.

El compromiso y la solidaridad son efectivos para tener un control menor costo para prestatario.

2.1.1.8. Manejo administrativo de los créditos

Para poder reaccionar de inmediato al retraso de los pagos es recomendable elaborar una lista mensual, indicando que créditos vencen y que suma debería ingresar a fin de mes dicha lista debería compararse luego con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas; además las listas permiten conocer cuánto de dinero se tiene a disposición a nuevos créditos, también es recomendable realizar estadísticas internas, que permitan ver la capacidad de reembolso según el tipo de prestatario.

2.1.1.9. Cartera

Es aquella que se utiliza para denominar las investigaciones de las instituciones financieras en general se emplea para indicar valores, acciones, bonos, etc.

Son llevados en los libros de dicha institución (Apaza, 1999)

CARTERA DE CRÉDITOS: Es la parte de activo constituido por los documentos en la cartera y en general portado los créditos o colocaciones que se efectuó. Esta se utiliza para el control y así conocer las situaciones crediticias de la institución.

Cartera vencida

Créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad transcurrida los 30 días contados desde la fecha de

vencimiento. La cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento.

2.1.1.9.1. Clasificación de la cartera de créditos

Para evaluar la cartera de créditos comerciales deberá utilizarse cinco categorías de clasificación, los factores básicos para la evaluación están referidos al comportamiento histórico del deudor en el servicio de sus obligaciones y a su capacidad de pago derivada de los recursos generados con relación a las características del mercado interno y externo en que se desarrollan sus actividades.

Categoría de créditos normal

Los deudores que permiten esta clasificación, son aquellos que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y que al momento de su evaluación no presenta duda acerca de la recuperabilidad del crédito en las fechas convenidas.

Categoría de créditos con problemas potenciales

El análisis de flujos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de situaciones que de no ser controladas o corregidas oportunamente podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor (Apaza, 1999).

Los deudores clasificados en esta categoría corresponde aquellos que a la fecha de la evaluación revelan ciertas deficiencias, implicarían riesgos mayores en su recuperación presentan incumplimientos menores a 60 días.

Cartera de créditos pérdida

Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables, si bien podrían tener un valor de recuperación bajo un cierto conjunto de circunstancias

futuras, la incobrabilidad es evidente al momento del análisis, presentan incumplimientos mayores a 365 días (SENATI, 1998).

Los deudores incluidos en esta categoría, muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una más de las características siguientes:

- Deudas consideradas incobrables.
- Muy alto nivel de endeudamiento.
- Desmedro sostenible a su patrimonio.

Morosidad

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

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

LA importancia de controlar la morosidad

“La cartera de préstamo del programa financiero en una micro-empresa constituye su principal activo, la cartera de préstamos perite a una institución financiera continuar proporcionando un servicio necesario: crédito a micros- empresarios, la

cartera de préstamos también es crucial para la supervivencia de una institución crediticia, puede generar los ingresos de la institución, principalmente mediante el cobro de los intereses, estas ya tratado la protección de la cartera y por encargo de cómo proteger la capacidad de la institución para proporcionar servicios crediticios a los usuarios.

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

Proteger una cartera puede resultar una tarea difícil. Esta guía tiene el propósito de ayudar a los administrativos de programas crediticios a enfrentar tres aspectos cruciales en el manejo de la cartera:

Medir vigilar el grado de riesgo de la cartera. Solamente con un cabal entendimiento de la calidad de la cartera los administradores podrían diseñar y llevar a acabo estrategia efectivas para protegerlas.

Comprender de qué manera la calidad de la cartera afecta

LOS INGRESOS Y LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN.-
las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencias deben administrarlas de manera que aumenten al máximo sus ingresos.

TENER INFORMACIÓN VERAZ Y EFICIENTE DEL MOVIMIENTO DE LA CARTERA.- esto nos permite tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta, con esta información al día se podrá tomar decisiones adecuadas en su momento oportuno.

Control y medición de la morosidad

Control de la morosidad

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

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

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

Aumento los costos operativos de la organización financiera para efectuar el seguimiento de los préstamos en mora. De esta forma afectan a la institución, la más difícil de cura es la primera, es imprescindible que los clientes tengan una conciencia de compromisos de pago.

En resumen el control de la morosidad depende de los pasos claros, fines de oportunidades no hay otra medida.

Control legal

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

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

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

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

Clases de morosos según voluntad y capacidad de pago

“Quieren pagar pueden pagar. Son aquellos que muestran capacidades de pago y voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras

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

“No quiere pagar y no pueden pagar. Son aquellos que no demuestran voluntad ni capacidad de pago, poniendo de manifiesto que el crédito fue mal otorgado.

Políticas de crédito

Requisitos

- Ser persona natural mayor de 18 y menor de 75 años
- Tener cualquier ocupación
- Presentar original y copia de:
- Identificación oficial: DNI, del titular y conyugue en caso de ser casado o conviviente.
- Carne de extranjería y pasaporte vigente, en caso de ser extranjero residente en el Perú.
- Comprobantes de domicilio: último recibo de agua, luz, teléfono, cable, último recibo de pago de impuesto predial del año en curso a nombre del cliente, su conyugue o sociedad conyugal.

DNI, cuando el cliente vive en el domicilio que consigna el documento, con la investigación del jvc solo donde no existen servicios básicos, puede presentar certificado domiciliario emitido por la autoridad correspondiente o declaración jurada de comprobantes de domicilio.

Mandato

- Colocar mucho y bien
- Cobrar lo justo
- Crear una relación a largo plazo con el cliente
- Recuperar

- Renegociar
- Recoger

Pasos de la investigación

- Lograr una buena investigación es fundamental para tener una cartera sana, que reporte beneficios para el cliente, para el empleado y la empresa.
- La investigación tiene que estar pegada a la política de crédito y procedimientos establecidos

Por la empresa: tiempo y forma

TIEMPO: Las solicitudes tienen que tener respuesta antes de 24 horas

FORMA: Cumpliendo la política de crédito impartida por la empresa.

- La información: prepara tu visita con información necesaria respecto a tus clientes (homónimos), aval/afiador (de cuantos clientes es aval), las referencias (verifica que su información sea correcta) y los obligados solidarios (si tiene línea de crédito)
- Domicilio referencias y gastos: realiza la investigación dentro del domicilio del cliente y ahí mismo llama a las referencias, evalúa la calidad de vida, a partir de sus gastos básicos: renta, luz, agua, gas, teléfono, comida, ropa, transporte. Total de gastos / 0.8 = ingreso mensual
- Ingreso mensual x 0.05 = capacidad de pago

- Vecinos aval/fiador: visita a los vecinos, pregunta si conocen al cliente y a tiendas o comercios pequeños para saber si debe y su cultura de pago; al aval fiador explícale el crédito y le pides que te ayude que el cliente liquide su deuda.

Mayores beneficios

- Con nuestros abonos chiquitos, pagas poquito si pagas puntual, además tu Crédito tiene la mejor tasa del mercado
- Ara que no pagues intereses moratorios paga a tiempo
- Si quieres pagar mensual o quincenal adelanta 2 o 3 abonos, para no generar intereses moratorios.
- El bien es tuyo hasta que finalices tus abonos.

Actividades diarias de los gestores de recuperación

- Cargar ruta, pendientes de ruta, realizarla de manera más compacta, estrategia.
- Grito de guerra en 4 pasos (1-mision, 2- valores, 3-como gano, 4-resultados, y el grito propio).
- Visita 19 clientes, 15 minutos promedio por visita, operación del país, ocasional operativos en parejas
- Visita 12 domicilio alternos, avales, trabajos, referencias, investigación cambio domicilio
- Preparar ruta del día siguiente, extraer información "es poder" (expedientes y solicitud, aval, trabajo referencia,etc)
- Call center en oficina a clientes que fallaron sus compromisos.

- Capacitación diaria (contrato, clínicas, expedientes investigación de domicilios, imagen, valores, etc.)
- Retroalimentación del día.

Alternativas de pago

Las alternativas de pago son aquellas que debe ofrecer a sus clientes en atraso para lograr regularicen sus cuentas o liquiden las mismas. y son los siguientes:

Negociaciones: reducción de abono semanal para cuentas no vencidas con atraso de 5 a 13 semanas cuentas con plazo original vencido y con atraso de 1 a 5 semanas

Promesas de pago

Normalización

Liquidación

Con la negociación de pedidos, el cliente negocia un monto del crédito para tener un abono semanal más bajo, un nuevo plazo y una nueva tasa; una vez pagados los intereses moratorios.

¿Cuándo aplica?

Aplica solo para cartera JCC.

- NO aplica para crédito Hipotecario
- NO aplica para crédito de autos
- NO aplica para préstamos a empleados
- NO aplica para crédito de telefonía

- NO aplica para rurales
- NO aplica para créditos Oro
- NO aplica para pedidos “nunca abonados”

Debes verificar que el cliente tenga entre 5 y 13 semanas de atraso antes de ofrecer negociar su deuda (no estar en PCJ ni pedido en RMD, si incumple cualquiera de estas, no aplica la negociación).

Ningún pedido del cliente debe sobrepasar las 13 semanas de atraso y a la negociación entran los pedidos que hayan sido seleccionados y que cumplan con las condiciones. Si hay pedidos con semanas de atraso superiores a 13, debes recomendar al cliente bajar sus semanas en atraso al menos a 13 para poder ejecutar la negociación.

El cliente debe tener garantías relación 1 a 1 sobre el monto negociado, si no cuenta con ellas se debe disparar la investigación desde tienda para que el JCC las capture.

¿Quién realiza la negociación?

El JCC ofrece la negociación e imprime el ticket de negociación al cliente, indicado al mismo que es posible realizar la negociación si cumple con: El monto, plazo y abono semanal acordado en la negociación.

La autorización debe hacerla el Ejecutivo de Crédito y Cobranza en tienda o cualquier socio en tienda, consultando el monto a negociar y la posible bonificación.

Debe emitir el nuevo pedido imprimiendo el ticket 2 veces, firma ambos y entrega al cliente el ticket con la leyenda “Cliente”. Debe renovar y resguardar el contrato en la tienda origen, el expediente del cliente.

Debe informar al cliente que solo puede hacer dos negociaciones en la vida y para realizar la segunda debió haber saldado la primera. Adicional, para hacer una negociación efectiva, debe acordarla antes de realizar los pagos de intereses moratorios.

Se debe aprobar con la huella del cliente el Presupuesto de la negociación entregado por el Gerente de Banco / Ejecutivo de cuenta, así como firmar el pagare tamaño carta de la negociación.

Restricciones

La capacidad de pago del cliente se vuelve cero una vez hecha la negociación y hasta que termine de pagar.

La negociación debe ser tramitada en la tienda origen.

El cliente no puede hacer más de 2 negociaciones con su Línea de Crédito.

Este Pedido no entra en la cuota de la colocación ni se toma en cuenta para la compensación, puesto que es un crédito ya existente.

Deben transcurrir 4 semanas para poder realizar una negociación si el cliente hizo mantenimiento de huella durante los 28 días previos; y mientras la negociación esté activa, no hay mantenimiento de huella.

No existen cancelaciones antes ni después de entrega.

Es importante cumplir con las políticas ya que las acciones por incumplimiento pueden ir desde un acta administrativa o hasta denuncia con las autoridades.

La promesa de pago se ofrece a los clientes para que normalicen o liquiden su cuenta, y al cumplir con ella, el cliente tiene como beneficio bonificaciones a intereses moratorios.

Normalización: Se bonifican el 30% de los intereses moratorios al realizar el primer pago y cumpliendo cada semana según el calendario de los otros 5 pagos; al finalizar el cliente continúa con sus abonos semanales.

Liquidación: Se bonifican el 50% de los intereses moratorios al realizar el primer pago y cumpliendo cada semana según el calendario de los otros 5 pagos; al finalizar el cliente cuenta nuevamente con su línea de crédito.

Ideal para clientes con saldos pequeños

¿Cuándo aplica?

Aplica solo para cartera Credimax,

- NO aplica para crédito Hipotecario
- NO aplica para crédito de autos
- NO aplica para préstamos a empleados
- NO aplica para crédito o planes de telefonía
- NO aplica para rurales
- NO aplica para créditos Oro
- NO aplica para pedidos “nunca abonados”

Se deben verificar que el cliente tenga entre 7 y 13 semanas de atraso antes de ofrecer la promesa de pago.

2.1.1.9.2. Etapas del proceso de recuperación cobranza regular

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

Cobranza judicial

Es aquella etapa en donde realiza toda las condiciones necesarias antes de la demanda judicial, como él envió de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad de un refinanciamiento de la deuda. Se realiza desde la semana 14 hasta la semana 40 de retraso en sus pagos.

Cobranza legal

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

Los pasos de la cobranza

Paso 1: Explicar los beneficios del crédito y solicitar el abono requerido

Mencionar los beneficios de tener su cuenta al corriente para motivar al cliente a realizar su pago, ofrecer alternativas de pago para facilitar al cliente que pague su atraso con los planes que el banco tiene, solicitar el abono primero.

Los beneficios de credito

- Autorización en 24 horas.

- Sin cobro de comisiones.
- Acceso inmediato al producto.
- Si paga puntual, su abono semanal es menor.
- Su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Paso 2: Visitar a los vecinos

Dejar el aviso oficial por debajo de la puerta del cliente, visitar a los vecinos del cliente dejar recado que se visitó al cliente de Banco Azteca del Perú, en la cual los vecinos sirven como cobradores adicionales cuando le avisan al cliente, no indicar a los vecinos que el cliente debe, solo que se le busca de Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Paso 3: Visitar al aval y llamar a las referencias

Cobrar el pago requerido al Aval el aval también es responsable de la Línea de Crédito del cliente, llamar a las referencias personales del cliente y dejar recado de que se está buscando al cliente por parte de Banco Azteca del Perú agencia Puno, cuando las referencias le avisan al cliente se convierte en dos cobradores más que notifican al cliente.

Por los cual es necesario capacitar a los gestores de recuperación de crédito y explicarles que es muy importante estos 3 pasos de la cobranza explicar los beneficios del crédito para motivar el pago, visitar a los vecinos que sirven como cobradores adicionales cuando le avisan y visitar al aval y llamar referencias se convierten en dos cobradores más.

2.1.10. Rentabilidad

Uno de los aspectos más importantes que atrae la atención de quienes concurren a financiar las operaciones de la empresa, ya sea con capitales propios o de terceros, es el de conocer su rentabilidad, ya sea positiva o negativa en la empresa, dado que esta será un indicador del buen o mal uso de los recursos financieros, así como la suficiencia y la insuficiencia de los recursos disponibles. Por lo tanto se entiende a la rentabilidad a la utilidad o beneficio que rinde anualmente una empresa.

Rosseti (1985) es la capacidad que tiene una empresa para producir renta. La empresa incurre en un serie de costos esperando que la producción resulte de los productos utilizados genere un ingreso total compensador ,capaz no solo de cubrir de todos los gastos que incurrió , sino también permitir determinada tasa de ganancia , llamada también renta. Finalmente la ganancia es la razón de ser de toda empresa. La empresa dada las condiciones de mercado en que actúa procurara hacerlos los más alto posible.

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

Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrlas, esta mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad en la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

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

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

La otra capitales utilizados, lo que se conseguirá por el ratio de rentabilidad con la finalidad de obtener que proporción de utilidad le corresponde a cada rol de capital aprobado.

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

2.1.11. Rentabilidad económica

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

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

2.1.12. Rentabilidad financiera

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

También se usa como forma figurada para cualquier actividad cuando la producción obtenida un mayor que el total de los recursos utilizados.

Capacidad de que dispone un activo, sea real o financiera, para reproducirse o producir otro activo.

Estados financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento de la entidad. El objeto de los estados financieros con propósito de información genera 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, 2011).

“Los estados financieros (EEFF) son cuadros sistemáticos preparados aplicado las normas internacionales y nacionales de contabilidad, con la finalidad de presentar en forma razonable y coherente diversos aspectos de la situación financiera económica de la empresa” (Villa, 2000).

Al respecto la NIC N° 1 presentación de estado financiero, indica que los estados financieros constituyen una presentación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objeto 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 efectivos 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 lea han confiado.

Son aquellos estados que suministran información respecto a la noción financiera, resultados y estado de flujos de efectivo de una empresa, que es útil para los usuarios en la toma de decisiones de la índole económica (Sánchez, 2011).

“Documento que produce el análisis o el detalle de cifras y datos provenientes de la contabilidad de una empresa”

Estado de situación financiera

El estado de situación financiera es el documento que jaba la forma de un inventario presenta en una fecha concreta todo 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, 2011).

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

resultados financieros con los que puede financiar la estructura económica, es decir las inversiones.

Así pues un balance de situación consta de dos partes. La estructura financiera, compuestas 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 cobran vital importancia a la hora de determinar la composición del balance.

El balance general es un estado financieros que refleja la situación financiera de la empresa en un momentos 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 periodo.

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, es decir en función a su más pronta posibilidad de convertirse en dinero.

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

En el patrimonio en las partidas se presentaran 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 (Villa, 2000).

Estado de resultados

Refleja el total de ingreso y gastos de ejercicios, 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 acerca del estado de resultados integrales que todas las partidas de ingreso o de gasto reconocido en el ejercicio, se iniciaran en el resultado del mismo, a menos que una norma o una interpretación establezcan lo contrario (Apaza, 2011).

La cuenta de pérdidas y ganancias un estado contable de naturaleza dinámico desopilativo de los diferentes tipos de ingreso 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 flujo económico 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 condiciona la cifra del resultado obtenido, circunstancia que ha llevado a varios autores advertir a cerca de la relatividad d la cifra del mismo, dado que puede presentarse distintos resultados de una misma empresa en función de los criterios de reconocimientos y valoración utilizados.

A este respecto, pa primera cautela está relacionada con el carácter periódico del resultado debido a razones económicos, legales y fiscales. La existencia de tales

condicionantes obliga a la empresa a rendir al menos una vez al año debiendo personificar sus operaciones al objeto de imputar los ingresos y gastos estimados hasta la fecha de cierre de ejercicio. 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 obtienen 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 resultados integral” en lugar de “estado de resultado del periodo y otro resultado integral”.

En tal razón y por considerarlo un término que expresa mayor amplitud, para efectos del desarrollo de esta obra utilizamos la denominación “estado de resultados”.

Estado de flujo de efectivo

El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizados 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 ante 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, 2011).

El estado de flujo de efectivo es un documento que informa sobre el origen y la utilización de los 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 pagos habido 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 de más medios líquidos manejados por la empresa durante el mismo.

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 estará presidido por el principio de caja, en lugar de por el conocido principio del devengo que rige la contabilidad de la empresa. “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, 2013).

Estado de cambios en el patrimonio, preparación, presentación, análisis

Es aquel estado contable obligatorio que muestra la evolución que ha tenido en 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.

Resultados 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 muestra

- a) La utilidad o pérdida de ejercicio;
- b) Cada partida de ingresos y gastos, ganancias o pérdidas que como lo requieren otras normas este reconocida directamente en el patrimonio y el total de estas partidas;
- 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 realizada con los propietarios de este y las distribuciones efectuadas a dichos propietarios;
- e) El saldo de las utilidades o perdidas acumulados al inicio del ejercicio y a la fecha del estado de situación financiera, así como los movimientos del ejercicio:
- 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, 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, en ECPN informa de los motivos que han causado tal variación. A este respecto, las variaciones en el patrimonio neto puede tener su origen en:

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

Se trata, por tanto, de un documento contable independiente del balance de situación que competencia 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.

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.
- Proporciona una imagen de la situación inicial y final del patrimonio empresarial, mostrando las operaciones que sean dado lugar a variaciones

patrimoniales con objetos de ayudar a comprender las plusvalías y minusvalías imputadas a las cuentas del patrimonio neto.

“Es denominado también estado de variación patrimonial, en él se muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales, durante un periodo determinado” (Novoa, 2013).

Ratio 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 créditos o de otro tipo).

Denominados 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 tanto 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 (Domench, 2012).

Índices de liquidez

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

El objetivo del análisis de la liquidez es evaluar la cantidad de la empresa para atender sus compromisos de pago acorto 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 genera dicho recursos, siendo necesaria la adecuación de las corrientes de cobro y pagos derivados de dicha actividad. De lo contrario, en la medida que no existiera esta sincronización, abraqué liquidar activos disponibles o acudir al endeudamiento (Miralles, 2012).

a) Ratio de liquidez general

El ratio de liquidez general lo que 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 que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos de activo. Cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{liquidez general} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{vece}$$

b) Ratio prueba acida

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 corriente. Los inventarios son incluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$\text{Aprueba acida} = \frac{\text{Activos corriente} - \text{inventario}}{\text{pasivo corriente}} = \text{vece}$$

Índices de gestión o actividad

Mide la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, la inmovilizada materia, 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 cuantas veces se repone.

$$\text{rotacion de inventarios} = \frac{\text{inventario promedio} \times 360}{\text{costo de ventas}} = \text{dias}$$

Índice de solvencia

“Es la capacidad de una entidad para hacer frente a sus compromisos a largo plazo. Deben incluirse todo los compromisos (de corto y largo plazo)” **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.

$$\text{estructura del capital} = \frac{\text{positivo total}}{\text{patrimonio}} = \%$$

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 loa 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 que tan rentable es su negocio (Apaza, 2011).

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).

$$\text{margen de utilidad bruto} = \frac{\text{ventas} - \text{costo de venta}}{\text{ventas}} = \%$$

En un banco función de la gestión de riesgo contribuye a la gestión de los riesgos a los que se enfrentan 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 (Domench, 2012).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Activos. Artículos de valor monetario (por ejemplo, una casa, un terreno, un automóvil), que posee un individuo o una compañía.

Banco Central. Entidad autónoma nacional encargada de formular las políticas monetarias y financieras y de la emisión de moneda de un país. El Banco Central no es un Banco Comercial y por tanto, no recibe fondos del público.

Capital. Existencias de patrimonio acumulado que se usan o están disponibles para producir más patrimonio.

Efectivo. Dinero en la forma de billetes y En la banca, el acto de pagar un cheque.

Banco. Es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios para

Interés. La tarifa que se paga por el uso del dinero. El interés se puede pagar, por ejemplo, por un individuo al banco por el uso de una tarjeta de crédito, o por un banco a un individuo por mantener una cuenta de ahorros; el interés se expresa en términos de tipo porcentual anual.

Liquidar. Un cheque se "liquida" cuando su cantidad se carga a (sustraer de) la cuenta del pagador y se acredita (suma) a la cuenta del beneficiario.

Liquidez. Capacidad que tiene una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Moneda. Dinero, todo lo que se use como medio común de intercambio. En la práctica, moneda significa dinero en efectivo, particularmente billetes. Los banqueros usan frecuentemente la frase "moneda y cambio" para referirse a los dólares y centavos.

Refinanciamiento. La revisión del acuerdo de un préstamo para hacer que los términos de pago sea más congruentes con el ingreso actual del prestatario y con su capacidad de pago. El refinanciamiento generalmente proporciona una tasa de interés más baja y pagos mensuales más bajos durante un período de tiempo más prolongado.

Rentabilidad. Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación, o cuando se trata de un rendimiento financiero.

Retiro. Una cantidad de dinero que se saca de una cuenta.

Términos. El período de tiempo y la tasa de interés acordada entre el acreedor y el deudor para el pago de un préstamo.

Cronograma de Pagos. Es el documento que el Banco emite y entrega al Cliente, en Donde se establecen el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago. Asimismo, se establece el monto del principal, el monto de intereses, comisiones, gastos, la prima por seguros de ser el caso, la cantidad total a pagar y la tasa de costo efectivo anual.

Ticket/Boucher. Es el documento que emite el Banco, a través de sus canales, por medio del cual se sustentan y comprueban las Disposiciones de Efectivo o pagos de los Créditos, efectuados por el Cliente.

Hoja Resumen. Es un anexo que, debidamente suscrita por las partes, forma parte integrante del presente Contrato, en el cual se muestra el detalle del monto del principal, entendiéndose este como el importe otorgado al cliente como crédito, la tasa de interés compensatorio efectivo anual o la tasa de costo efectivo anual.

Pago Puntual. Es el pago que el Cliente realiza hasta el día de pago, de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Pagos.

Capacidad de Pago. Es la cantidad de dinero semanal que dispone el Cliente para adquirir un producto o servicio, que depende del ingreso mensual familiar del Cliente.

Línea de Crédito. Es el crédito que el Banco otorga al Cliente a plazo fijo de acuerdo a su capacidad de pago, para comprar productos y servicios, como son el préstamo personal, tarjetas de crédito y/o créditos de consumo.

Notificaciones. Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales, las partes señalan como sus domicilios los indicados por el Cliente en el presente Contrato. Mientras el Cliente no comunique al Banco por escrito el cambio de su domicilio, con una anticipación no menor de treinta (30) días útiles anteriores al cambio efectivo de domicilio.

Del Pago. Todo lo relacionado con la forma de pago de los créditos que haya obtenido el Cliente.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados para el trabajo de investigación serán los siguientes:

- Método descriptivo.
- Método analítico.
- Método deductivo.

Método Descriptivo.- todos concuerdan que el enfoque descriptivo tiene por objeto identificar, relacionar y delimitar las variables que operan en una situación determinada (Mendoza, 1999).

Es el conjunto de procedimientos que permite la acumulación de informaciones sobre un hecho real o actual. Este método se utilizó para explicar, discutir y analizar la cartera morosa e incidencia en la Rentabilidad del banco Azteca del Perú. De tal forma nos dará a conocer exactamente los detalles y características de todo lo que materia de investigación.

Método Analítico.- consiste en la desmembración de un concreto o abstracto, en sus componentes, y trata de descubrir las causas, la naturaleza y los efectos descomponiéndolos en sus elementos. Este método fue utilizado en la exposición y análisis de los resultados tomando en cuenta la cartera de morosidad.

Método Deductivo.- este método se utilizó en este trabajo de investigación ya que, parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de

tipo particular. El método deductivo como se dijo en el descriptivo, nos ayuda a llegar a la conclusión a través de la razón, viendo datos, y cifras que ayudan a determinar y contrastar la hipótesis a través de la razón.

3.2. TIPO DE INVESTIGACION

Cuantitativo

Es aquella que nos ayudó a analizar los datos cuantitativos sobre los variables donde podemos determinar la cartera de morosidad, determinar la cantidad de la cartera total y la cartera morosa.

Aplicada

Se caracteriza por su interés en la aplicación y utilización practica de método para la solución de un problema.

En esta investigación nos ayudó a analizar los factores determinantes en las políticas de cobranza y en las políticas de crédito y la tasa de interés.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Mediante este método se procedió a la recopilación de información requerida para el estudio.

Análisis documentario

Para la ejecución de este trabajo de investigación se ha recurrido a diversos informes, normas, estadísticas, y otros documentos de la Internet que sirvieron de base y sustento de este trabajo de investigación. También se utilizó para analizar los documentos facilitados por la Gerencia del Banco Azteca del Peru Agencia Puno

Periodos 2013 y 2014. Esta técnica nos orientó a los temas de estudio de analizar los siguientes documentos:

- Cartera de Clientes
- Número de Clientes
- Políticas de Cobranza

Encuestas

Se preparó preguntas relacionadas a la investigación, se aplicó un cuestionario diseñado de acuerdo a la realidad en que se encuentran los clientes del Banco Azteca del Perú Agencia Puno, con el fin de obtener información relevante sobre el cumplimiento de las políticas de cobranza.

Entrevista

Esta técnica nos guió a conocer el pensamiento de los Gestores de recuperación, de cómo es su cumplimiento de las políticas de cobranza. Fue utilizada también para la obtención de la información mediante un diálogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro formal planificado basado en el cumplimiento de las políticas de recuperación requerida en todo el trabajo de investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto de análisis y sus valores que son conocidos como parámetros (Mendoza, 1999).

La población debe situarse claramente en torno a sus características del contenido, del lugar y en el tiempo (Sampiere, 2006).

La población de estudios para los fines de la presente investigación está conformada por 1735 clientes, 6 gestores de cobranza de diferentes rubros, por las características del estudio y la mayor concentración, por lo tanto la población en estudio es finita.

Muestra

Para el presente trabajo de investigación se utilizara el método de muestreo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N \sigma^2}{e^2 N + \sigma^2 Z^2}$$

n: tamaño necesario de la muestra

Z: nivel de confiabilidad al 95% lo que implica que Z= 1.96

e: error de estimación E=0.05

σ : Desviación estándar S= 0.4

Reemplazando se obtiene la siguiente muestra para el presente trabajo de investigación y está conformada por 215 clientes.

3.5. UBICACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se ha realizado en el ámbito nacional Peruano ubicado en América del Sur. El Perú está ubicado en la parte occidental de la América meridional, entre el 0 °, 02' y los 18° 21' 03'' de latitud sur y entre los 68° 39' 27'' y los 81° 19' 45'' de longitud de Greenwich. Perú es el tercer país más grande de

Sud América. Cubre una extensión de 1'285,215 km², limita por el Norte con Ecuador y Colombia, al Sur con Chile, por el Este con Brasil y Bolivia y al Oeste con el Océano Pacífico que es su límite mayor, tiene como ámbito de estudio la agencia puno de la población que está conformada por los clientes como también los trabajadores del Banco Azteca del Perú S. A.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), el 24 de enero de 2008, mediante Resolución SBS N°146-2008 autorizó el funcionamiento de la empresa Banco Azteca del Perú S.A. (BAZ), subsidiaria del Grupo Elektra de México. El Banco Azteca se constituyó el 3 de setiembre de 2007 bajo las leyes y regulaciones de la República del Perú, mediante un aporte de capital de S/.26 millones.

Banco Azteca del Perú S.A. inició sus operaciones el 25 de enero del 2008. La Institución se dedica al financiamiento otorgar créditos en efectivo y a través de la tarjeta Azteca.

Misión

Desarrollar productos y servicios financieros sencillos y accesibles para mejorar el nivel de vida de nuestros clientes.

Visión

Ser una agrupación financiera líder mediante la prestación de servicios financieros altamente competitivos que nos permitan satisfacer en menor tiempo y costo las necesidades de nuestros clientes. Desarrollar procesos innovadores y usar tecnología de punta para lograr mayor eficiencia en todos los canales de atención al cliente. Generar constante crecimiento y desarrollo de nuestro personal a través de un mayor

compromiso en la obtención de resultados y una excelente calidad de servicio. Lograr la maximización de rentabilidad de nuestro capital para el sano crecimiento a futuro. Contribuir decisivamente al desarrollo de una mayor oferta de servicios financieros en el Perú.

Valores

- Honestidad
- Ejecución
- Lealtad
- Confianza y respeto mutuo
- Excelencia
- Aprendizaje
- Equipo
- Rápido y Simple
- Enfoque al cliente
- Generosidad

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

El presente capítulo trata de puntos importantes de la exposición y de análisis de resultados de nuestra investigación, estos aspectos están de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación.

A continuación daremos detalle de cada uno de nuestros resultados obtenidos de acuerdo a nuestros objetivos planteados y así hacer una contrastación con nuestras respectivas hipótesis planteadas, a continuación presentamos los siguientes resultados:

4.1.1. Análisis de la cartera de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad del banco azteca del Perú S.A agencia puno periodos 2013 – 2014

Tabla 1: Cartera de morosidad del Banco Azteca del Perú agencia Puno.

DETALLE	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
COLOCACIONES	S/. 31,292,655.72	81.28	S/. 50,208,961.11	79.83
TOTAL MOROSOS	S/. 7,205,132.94	18.72	S/. 12,689,571.32	20.17

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 5,6).

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 1, nos muestra el total de colocaciones de los años 2013-2014 asimismo nos indica la morosidad de los mismos años.

Se puede apreciar que de un total de 2, 498 (dos mil cuatrocientos noventa y ocho) clientes accedieron a un crédito que sumados nos da 31, 292,655.72 Nuevo

Soles; siendo en ese año que entraron en mora 7, 205,132.94 Nuevo Soles lo que representa un 18.72% de mora al cierre del 2013 este porcentaje es reflejo de una inadecuada practica de las políticas de recuperación de crédito.

Por otro lado en el año 2014 de 4, 443 (cuatro mil cuatrocientos cuarenta y tres) clientes que obtuvieron crédito sumando un total de 50, 208,961.11 Nuevo Soles, y siendo un total de 12, 689,571.32 Nuevo Soles que fue la mora al cierre de dicho año representada por un 20.17%.

Cabe resaltar que la diferencia entre estos dos años está representada por 1.45% de incremento de mora para el año 2014, lo que genera provisiones lo que se ve reflejado en los resultados de dicho año. Por lo que podemos concluir la crisis que vive actualmente el Perú, afecta en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas así como aquellas personas que tenían un trabajo fijo, que dejan de laborar, esto conlleva a que se tengan créditos de muchas financieras y que finalmente no puedan pagar entrando en mora, haciéndose un circulo de morosos.

Tabla 2: Clasificación de cartera de morosidad de clientes por antigüedad del Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

CATEGORIA	SEMANAS	2013	%	2014	%
NORMAL	(SEMANA 0 - 3)	S/. 3,031,690.00	42.08	S/. 3,540,216.00	27.90
CON PROBLEMAS POTENCIALES	(SEMANA 4 - 10)	S/. 1,822,042.00	25.29	S/. 3,370,098.00	26.56
DUDOSA	(SEMANA 11 - 13)	S/. 973,268.00	13.51	S/. 2,257,648.00	17.79
PERDIDA	(SEMANA 14 - 40)	S/. 1,378,132.94	19.13	S/. 3,521,609.32	27.75
	TOTAL	S/. 7,205,132.94	100.00	S/. 12,689,571.32	100.00

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

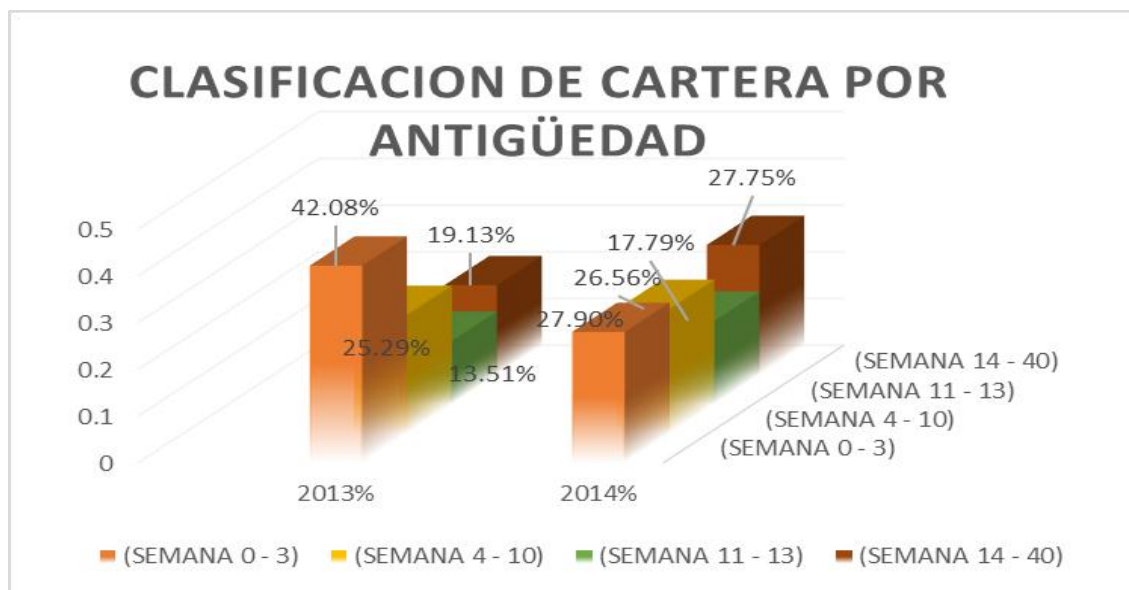


Figura 1: Clasificación de cartera por antigüedad.

FUENTE: Banco Azteca del Peru Agencia Puno .

Interpretación de los resultados obtenidos tabla 2

En la tabla 2 y figura 1, se puede apreciar las categorías de retraso en pago según la clasificación del deudor; en el caso de clasificación normal que está dentro de los 3 semanas de retraso está representada en 42.08 % para el año 2013 y reduciendo en 27.90% para el año 2014,

Por otro lado se aprecia otra reducción en la calificación del deudor con, problemas potenciales (periodo de retraso de 4 a 10 semanas), en el periodo 2013 con 25.29% y para el año 2014 con 26.56% son porcentajes notables en el grafico las cuales están en retraso y que son mora seguido de la calificación dudosa (periodo de retraso 11 a 13 semanas) siendo 13.51% para el periodo 2013 habiendo un incremento para el año 2014 que está representada por 17.79%.

Por otro lado la calificación de perdida (periodos de atraso de 14 a 40 semanas) que sufrió un incremento en el año 2013 es de 19.13% y para el año 2014 es de 27.75%

de los cuales se puede notar incrementos de lo que hace referencia a un problema para la agencia en cuanto al logro de metas.

En conclusión podemos decir que aquellas personas con problemas potenciales son las que más acceden a créditos, esto quiere decir que puede ser que su central de riesgos o el programa que usan para ver deudas están desactualizado o que simplemente hacen caso omiso a este puesto que el porcentaje según cuadros nos reflejan que los clientes con problemas potenciales estén con sobre deudas es por ello que pagan de 3 semanas.

Tabla 3: Cartera de morosidad por producto del Banco Azteca de Perú Agencia Puno

LÍNEAS DE CREDITO	2013	%	2014	%	VARIACION	%
CREDITOS PERSONALES	5,827,000.00	80.87	9,167,962.00	72.25	3,340,962.00	60.92
CREDITOS COMERCIALES	1,378,132.94	19.13	3,521,609.32	27.75	2,143,476.38	39.08
TOTAL	7,205,132.94	100%	12,689,571.32	100%	5,484,438.38	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 3 podemos apreciar la mora divididas por líneas de crédito así como los créditos personales está representado por 60.92% que es la variación entre los años 2013 y 2014 teniendo un mayor porcentaje en el año 2013. En cuanto a los créditos personales en el periodo 2013 está representada por 80.87% y para el 2014 es de 60.92% teniendo una variación de 60.92% siendo esta línea la más alta en mora. Por otro lado los créditos comerciales la mora para el año 2013 fue 19.13% y para el año 2014 incremento a 27.75%.

En esta tabla podemos concluir que no hay sistema que ayude con el seguimiento de la recuperación de créditos y una adecuada utilización de consulta a la

central de riesgos. Se debe también a que no hay sistema de convenios con descuentos de planilla a los clientes que trabajan.

Tabla 4: Porcentaje promedio de recuperación de créditos otorgados por el Banco Azteca del Perú, agencia puno periodos 2013 – 2014.

AÑO	TOTAL CARTERA	RECUPERACION	% RECUPERACION
2013	S/. 7,205,132.94	S/. 5,201,492.00	72.19
2014	S/. 12,689,571.32	S/. 3,954,069.00	31.16

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 4 nos permite mostrar de los créditos otorgados por el Banco Azteca del Perú en la Agencia Puno, en el año 2013 se recuperó 72.19% del total de la cartera y en el año 2014 se recuperó el 31.16% habiendo una diferencia de 41.04% en los dos años.

Tabla 5: Rentabilidad Patrimonial del Banco Azteca del Perú.

	2013	2014	VARIACION
RESULTADO DE UTILIDADES	10,788,000.00	16,589,000.00	5,801,000.00
PATRIMONIO	96,036,000.00	112,625,000.00	16,589,000.00
RENTABILIDAD PATRIMONIAL	11.23	14.72	

FUENTE: Memoria anual del año 2013 – 2014 Banco Azteca.

Interpretación de los resultados obtenidos en la tabla 5

En esta tabla podemos observar que en rentabilidad patrimonial (utilidad / patrimonio) apreciamos que para el año 2013 el resultado de utilidades es de 10,788,000.00 en cuanto al patrimonio es de 96,036,000.00 dado como rentabilidad patrimonial 11.23% en este año sin embargo en cuanto a resultado de utilidades para el año 2013 es de 10,788,000.00 para el 2014 es de 16,589,000.00 teniendo una variación de 5,801,000.00 que es el resultado de una mala evaluación crediticia y la falta de

políticas de seguimiento y recuperación de crédito, tal como lo venimos indicando y observando en cuadros anteriores en cuanto al patrimonio para el año 2013 es de 96, 036,000.00 y en el año 2014 es de 112, 625, 000.00 teniendo una variación positiva en el año 2014 de 16,589,000.00 esto debido a la apertura de varias agencias a nivel nacional que pasan a ser directamente patrimonio y activo fijo.

Para el periodo 2014 la rentabilidad patrimonial es de 14.72%, lo que resulta una variación positiva puesto que en los resultados de utilidades no figura una gran variación es por ello

Que nos permite un incremento considerable en cuanto a la rentabilidad patrimonial en el 2009. Puesto que esta prueba es muy importante para mostrar que se requiere una mayor cantidad de colocación y número de clientes; también se ve la necesidad de incrementar el monto de los créditos a los clientes pagadores y mayor seguimiento y recuperación de créditos.

4.1.2. Determinación del nivel en el que se cumplen las políticas de recuperación implantadas por el banco azteca del Perú S.A agencia puno

Resultados porcentuales de la Entrevista realizado a los 6 gestores de recuperación con respecto al conocimiento y ejecución del proceso de recuperación de créditos que se encuentran en Morosidad.

Tabla 6: Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación.

POLITICAS DE RECUPERACION
(Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	N° GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	0	0.00	0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	1	16.67	17%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

POLITICAS DE RECUPERACION
(Expresado en Porcentajes)

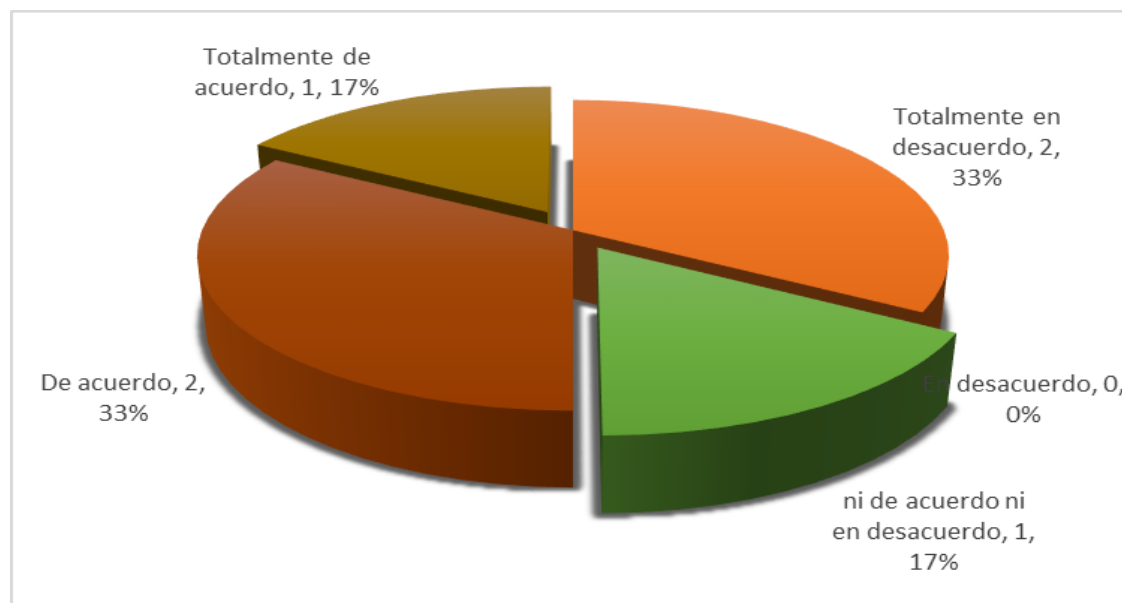


Figura 2: Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

En la figura 2 de acuerdo con la tabla 6 según la encuesta realizada se observa que el 33% respondieron la opción de acuerdo, 33% totalmente en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% en conclusión se deduce que la mayoría del personal del área de cobranza no conoce suficientemente las políticas de recuperación (Manual de políticas y procedimientos de recuperación) lo cual es muy negativo para la empresa, ya que las normas y las políticas son muy importantes y sirven como guía para la recuperación de créditos y el buen desempeño laboral del personal del área de recuperaciones, el no tener conocimiento suficiente de las políticas de recuperación de crédito hace que se incumplan.

Tabla 7: Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados Banco Azteca del Perú agencia Puno.

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN (Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	N° GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	1	16.67	17%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	1	16.67	17%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

POLITICAS DE RECUPERACION

(Expresado en Porcentajes)

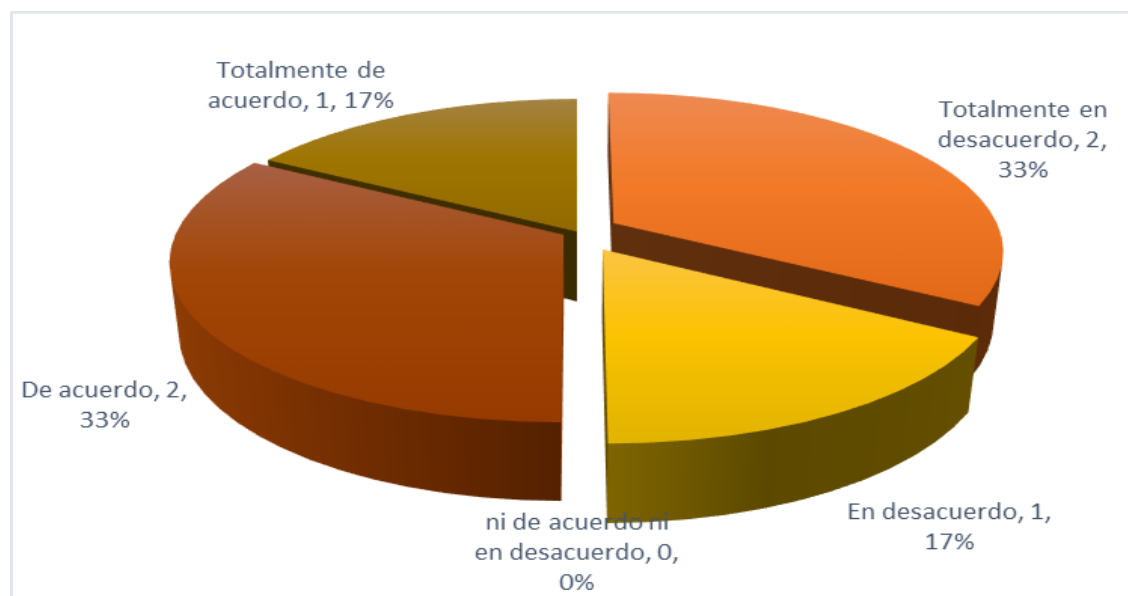


Figura 3: Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados Banco Azteca del Perú agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

Según la figura 3 y tabla 7 se observa que 33% que respondió que está totalmente en desacuerdo esto nos quiere decir que no están seguros de aplicar, la aplican regularmente o no tienen conocimiento para aplicar; en conclusión podemos decir que solamente aplican el 17% en las cuales respondió que están totalmente de acuerdo y el resto del personal no aplican dándose como resultado un bajo nivel de aplicación del proceso de cobranza ya que estas incluyen los 3 pasos de la cobranza, pautas para el gestor de recuperación (Manual de políticas de recuperación) siendo de mucha importancia su aplicación en el proceso de la cobranza lo cual influye negativamente dándose como resultado una deficiente recuperación de crédito.

Tabla 8: El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	N° GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Porcentajes)

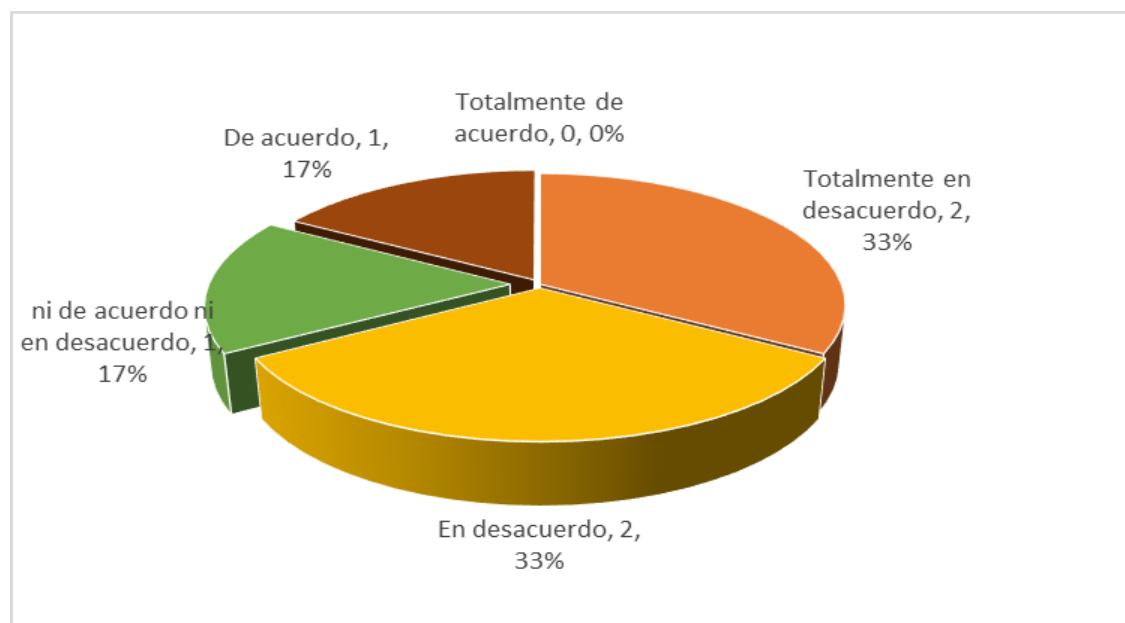


Figura 4: El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación Banco Azteca del Peru Agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

El figura 4 y en la tabla 8 se observa que la mayoría del personal del área de recuperaciones alega que no existe un control estricto sobre la aplicación de normas y políticas por parte de sus superiores. En conclusión si no hay un control estricto por parte de los encargados y/o de los jefes de área de recuperaciones entonces el personal a cargo no le ve imprescindible la aplicación de las políticas de recuperación, en consecuencia no se realiza la cobranza de acuerdo a las políticas de recuperación.

Tabla 9: Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

INDICE DE MOROSIDAD (Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	1	16.67	17%
En desacuerdo	1	16.67	17%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	2	33.33	33%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

INDICE DE MOROSIDAD (Expresado en Porcentajes)

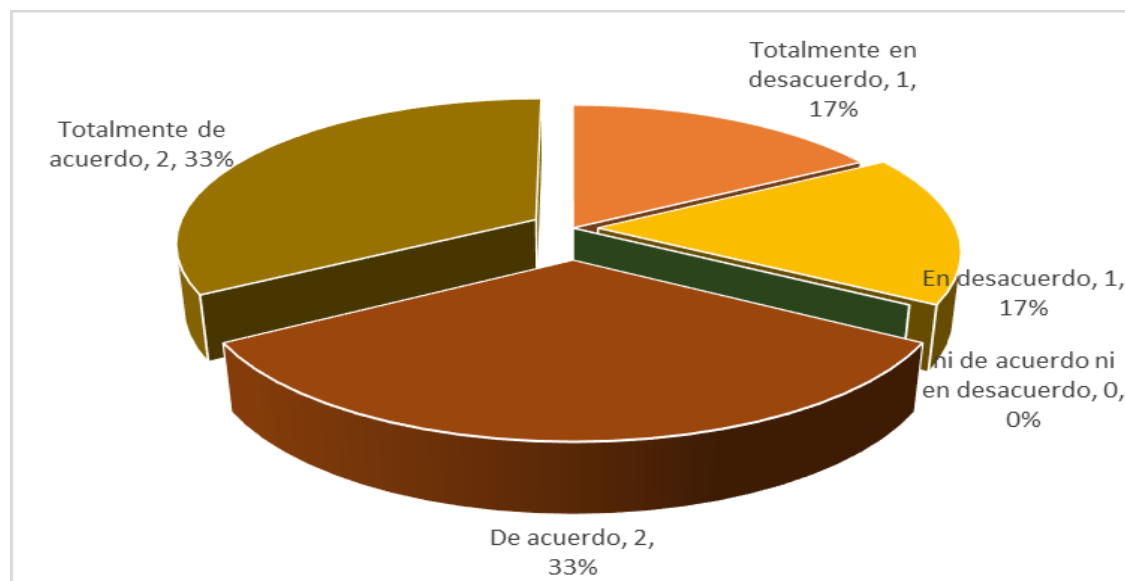


Figura 5: Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

De la figura 5 y del tabla 09 se observa que la mayoría de los gestores de recuperación no toman conciencia el nivel de morosidad que existe en la entidad. Siendo esto esto perjudicial para la noción de conciencia y toma de decisiones en beneficio de la recuperación de crédito; la cual debe realizarse con objetividad y criterio tomando en cuenta las políticas de recuperación de crédito, en beneficio de mejorar la calidad de la cartera.

Tabla 10: Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	N° GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	1	16.67	17%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	33.33	33%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Porcentajes)

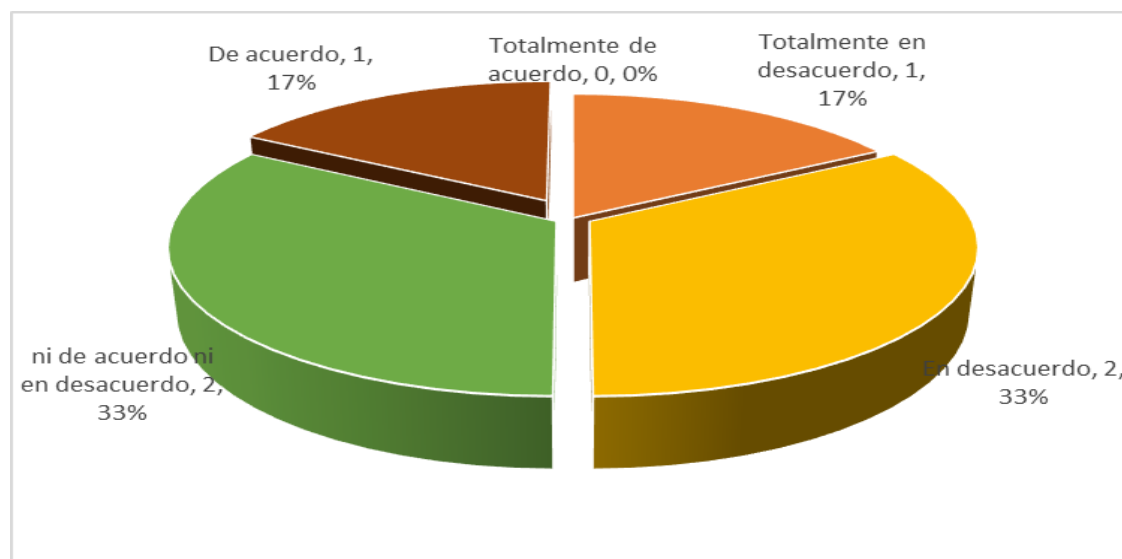


Figura 6: Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la figura 6 y en la tabla 10 se observa que no hay interés de los jefes superiores referente a la capacitación del personal, realizar charlas, simulaciones de

cobranza esto quiere decir que no existe planes estrategias acciones inmediatas para el mejoramiento y disminución del nivel de recuperación de crédito esta posición no es favorable para la institución ni para el área de recuperación de crédito.

Tabla 11: Las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades de acorde a la demanda del mercado el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad, Banco Azteca Del Perú Agencia Puno.

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	N° GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

INDICE DE MOROSIDAD
(Expresado en Porcentajes)

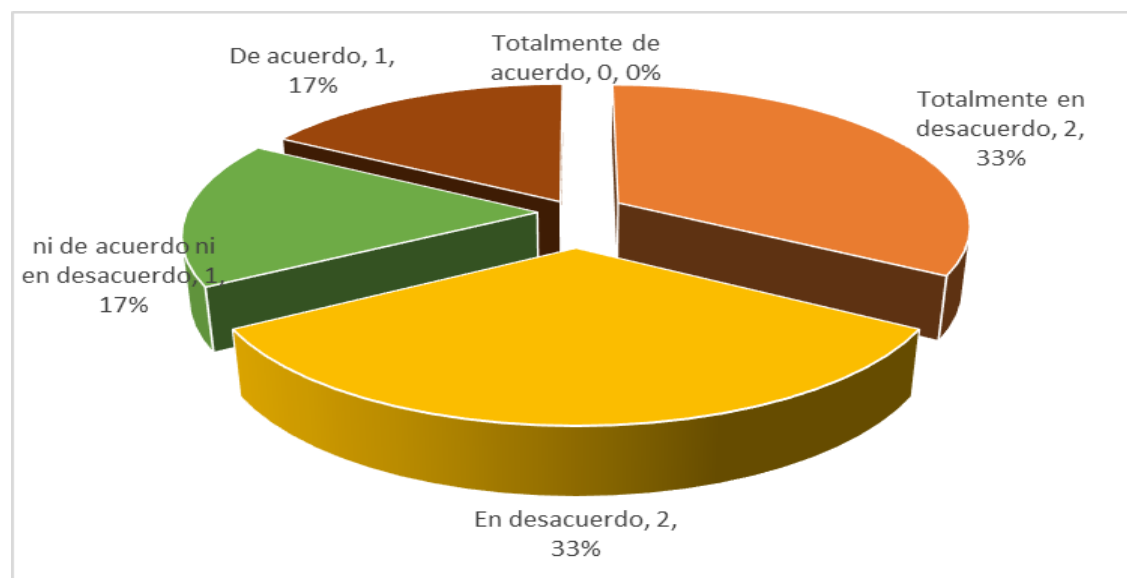


Figura 7: Las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades del Gestor de recuperación el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad Banco Azteca Del Perú Agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

De la figura 8 y de la tabla 11 se observa que la mayoría de los gestores de recuperación no están de acuerdo a las posibilidades ni cumplen sus necesidades, porque los encargados de proveer los materiales de trabajo no satisfacen sus necesidades por ejemplo hay personal de cobranza que trabaja sin movilidad (moto), iPhone para cargar ruta del día y facilita su trabajo. se debe facilitar todos los materiales que utiliza el gestor de recuperación para el cumplimiento de sus objetivos y metas tienen que estar de acuerdo a sus posibilidades de trabajo.

Tabla 12: Resultados porcentuales de la encuesta realizada a los clientes del Banco Azteca del Perú.

PREGUNTAS GENERALES CLIENTES	SI	NO	TOTAL
1.- ¿Recibe usted visita de los gestores de recuperación de crédito?	48%	103	52% 112 100% 215
2.- ¿usted cree que los gestores de recuperación son personas capacitadas para esa área?	41%	88	59% 127 100% 215
3.- ¿Realiza Ud. Los pagos de sus cuotas en los plazos establecidos?	47%	101	53% 114 100% 215

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

PREGUNTA (1): El 48% de los encuestados indican que si Reciben visita de los gestores de recuperación de crédito (según la tabla 12) debido a que en la gerencia a todos los gestores de recuperación se les da una ruta del día trabajo que consiste de 30 a 35 clientes por día para visitarlos recurrir a sus Aval en la cual cumplen sus funciones y sus responsabilidades.

El 52% de los gestores de recuperación no visitan a sus clientes no cumplen con sus responsabilidades ni sus funciones por lo que tienen otras responsabilidades en el trabajo lo que implica el horario de trabajo de la salida a campo es de 9am en la cual ya no se ubica en sus domicilios al cliente por que la gran mayoría de clientes salen a trabajar y no los encuentras en el domicilio se deja la notificación o la citación muchas veces debajo de la puerta y no llega a manos del cliente.

PREGUNTA (2): El 83% de los encuestados indican que no practican los pasos de la cobranza y que no aplican para la recuperación de los créditos (según el cuadro N° 12) debido a la falta de conocimiento de la existencia en el manual de procedimiento de cobranza y si lo conocen son pocos los que aplican y no hay capacitación con respecto a la recuperación de crédito que están en mora por ello es que los gestores de recuperación realizan mora según a su criterio tratando de recuperar el crédito pero a su manera.

El 17% de los gestores de recuperación cumplen con los pasos de la cobranza en la cual le obliga realizarlos la misma zona de cobranza

PREGUNTA (3): 47% de los encuestados indican que realizan sus pagos en la fecha establecida (según la tabla 12) para acogerse a los beneficios que ofrece el Banco Azteca como una Autorización en 24, Sin pago de comisiones, accede inmediato a un producto. Si paga puntual, su abono semanal es menor y su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Según las políticas de cobranza se deben notificar desde la 2 semana de retraso para evitar problemas de cobranza con la entidad o con los gestores se ponen al corriente pagando sus cuotas normalmente para evitar ser perjudicado en su historial crediticia.

El 53% de los encuestados indican que no pagan sus cuotas en los plazos establecidos por que no tiene conocimiento de los beneficios que ofrece el Banco Azteca como una Autorización en 24, Sin pago de comisiones, accede inmediato a un producto. Si paga puntual, su abono semanal es menor y su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Los pagos son semanales y no tiene ingresos semanales son clientes que no tienen un ingreso fijo el crédito que obtienen muchas veces es para los gastos imprevistos que se presenta.

4.1.3. Determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el banco azteca del Perú S.A.

Para la obtención de resultados de este objetivo, utilizamos netamente los informes financieros con la información real obtenida del Banco Azteca del Perú en los periodos 2013 – 2014, de los cuales usando los ratios de rentabilidad determinaremos la rentabilidad tal como se muestra en los cuadros siguientes:

Rentabilidad/ utilidad bruta sobre ventas o margen/ de utilidad sobre ventas

RENTABILIDAD BRUTA SOBRE VENTAS = Mide la utilidad obtenida en tamaño con respecto a las ventas efectuadas en el mismo periodo. También se le conoce como margen sobre ventas o índice.

$\text{Margen sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} \times 100$		
$\text{Margen sobre ventas 2013} = \frac{10,788}{411,787} \times 100$	=	2.62
$\text{Margen sobre ventas 2014} = \frac{16,589}{523,641} \times 100$	=	3.17

0.55

Interpretación: Como podemos observar las ventas de la empresa para el año 2013 y 2014 generaron el 2.62 % y el 3.17 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe un aumento del 0,55 % en la utilidad. Adicionalmente decimos que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración y ventas, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento.

Rentabilidad neta sobre ventas

Rentabilidad Neta sobre Ventas =	$\frac{\text{Utilidad Neta despues de Impuestos}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	
Rentabilidad Neta sobre Ventas 2013 =	$\frac{10,788}{411,787} \times 100$	= 2.62
Rentabilidad Neta sobre Ventas 2014 =	$\frac{16,589}{523,641} \times 100$	= 3.17

0.55

Interpretación: Este porcentaje del 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

Rentabilidad neta del patrimonio.- Este índice determina el margen de utilidad con relación a la inversión de lo accionistas y/o socios (Patrimonio).

Rentabilidad Neta del Patrimonio =	$\frac{\text{Utilidad Neta después de Impuestos}}{\text{Patrimonio Neto}} \times 100$	
Rentabilidad Neta del Patrimonio 2013 =	$\frac{10,788}{96,036} \times 100$	= 11.23
Rentabilidad Neta del Patrimonio 2014 =	$\frac{16,589}{112,625} \times 100$	= 14.73

3.50

Interpretación: Significa que Banco Azteca en el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

Rentabilidad del capital – ROE.- Esta razón se define como beneficio neto (BN) (después de intereses e impuestos) sobre los recursos propios de la Empresa (Capital contable promedio de los accionistas comunes). También se denomina ROE.

$\text{Rentabilidad del Capital} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Recursos propios}}$	
$\text{Rentabilidad del Capital 2013} = \frac{10,788}{85,248.00} \times 100 = 12.65$	4.62
$\text{Rentabilidad del Capital 2014} = \frac{16,589}{96,036.00} \times 100 = 17.27$	

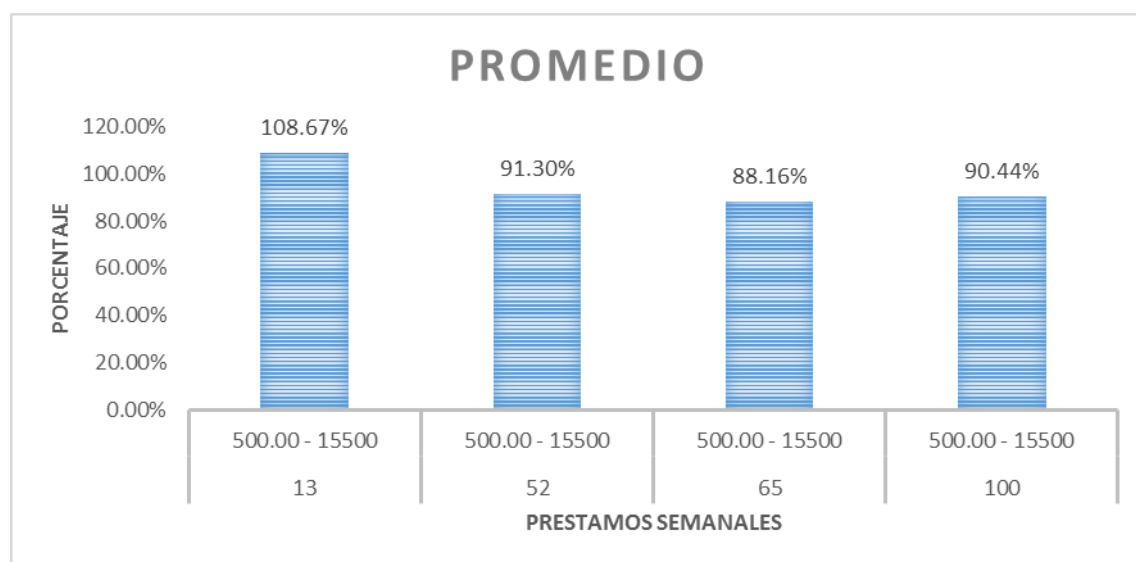


Figura 8: Tasas de interes promedio de tasa de interes de acuerdo alas semanas de prestamo Banco Azteca del Peru Agencia Puno.

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la figura 8 nos permite demostrar el promedio del interés anual por el tiempo de préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 en 13 cuotas semanales la tasa de interés anual es de 108.67%, de mismo modo de S/ 500.00 a 15500.00 en 52 cuotas semanales la tasa de interés es de 91.30% y en 65 semanas un préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 la tasa de interés anual es de 88.16% de mismo modo a 100 cuotas semanales un préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 la tasa de interés es de 90.44%.

4.1.4. Propuestas de políticas de recuperación oportuna de créditos que permitan la disminución de los índices de morosidad y generar mayor rentabilidad en el banco azteca del Perú S.A agencia puno periodos 2013 – 2014

4.1.4.1. Políticas de crédito del Banco Azteca S.A.

Según el análisis efectuado a las políticas de crédito de la entidad, es necesario modificar algunos requisitos de préstamo que estén acorde al mercado y a la competencia.

Las modificaciones dentro de las políticas de crédito son las siguientes:

- 1.- Se debe implementar como requisito indispensable negocio propio o documentos que acrediten ingresos propios o un negocio, tener en cuenta un análisis futuro de sus perspectivas de negocio, al otorgar un crédito o más créditos en un solo domicilio los ingresos familiares o su entorno familiar para evitar que entre en mora ese crédito y mantener la normalidad del banco.
- 2.- Implementar que las ejecutivas de Banco Azteca quienes venden el crédito realicen un control y seguimiento permanente al cliente y que revisen su portafolio cada semana por ejemplo a los clientes de 1 a 2 semanas de atraso

puede ser con una llamada telefónica o visita con el gestor al domicilio del cliente una vez a la semana.

- 3.- Al aprobar un crédito debe tener en cuenta el JVC (Jefe de Verificación de Créditos) que los documentos que presentan el cliente sean fehacientes, verídicos y presentados por el mismo cliente para evitar estafas de crédito.

Plan de recuperación de la cartera morosa

Teniendo en cuenta los planes de recuperaciones y los porcentajes de morosidad del Banco Azteca del Perú en la agencia Puno en los periodos 2013 y 2014 es necesario implementar procedimientos eficaces en la etapa de recuperación oportuna, con la finalidad de incrementar los niveles de recuperación y reducir el índice de morosidad para la mejor calidad de cartera.

Participantes

- Gerente Regional
- Gerente del Banco Azteca
- Gerente de Cobranza y Crédito
- Gestores de Recuperación
- Personal de Caja
- Ejecutivas del Banco

En cuanto al personal

La volante del Banco Azteca debe tener un cuaderno anotado de los clientes que visitaron al área de cobranza, registrar su número telefónico, anotar su dirección actual en caso hubiese cambio de domicilio.

El Gerente de Cobranza y crédito del Banco Azteca debe zonificar bien las zonas de cobranza para cada gestor y equilibrar los clientes de acuerdo al peso de la cartera total de cobranza.

Organizar visitas domiciliarias en operativos con el efectivo de la policía a los clientes muy reacios al pago una vez a la semana en cada área en el Banco Azteca del Perú.

Los gestores de recuperación deben estar en contacto con los clientes para mantener la cartera en normalidad y con la finalidad de informar de su fecha de vencimiento de sus créditos y recomendar que cuiden su historial crediticia, que eviten situaciones de morosidad.

Cumplir con los pasos de la cobranza

Paso 1: Explicar los beneficios del crédito y solicitar el abono requerido

Mencionar los beneficios de tener su cuenta al corriente para motivar al cliente a realizar su pago, ofrecer alternativas de pago para facilitar al cliente que pague su atraso con los planes que el banco tiene, solicitar el abono primero.

Los beneficios de credito

- Autorización en 24 horas.
- Sin cobro de comisiones.

- Acceso inmediato al producto.
- Si paga puntual, su abono semanal es menor.
- Su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Paso 2: Visitar a los vecinos

Dejar el aviso oficial por debajo de la puerta del cliente, visitar a los vecinos del cliente dejar recado que se visitó al cliente de BAZ en la cual los vecinos sirven como cobradores adicionales cuando le avisan al cliente, no indicar a los vecinos que el cliente debe, solo que se le busca de BAZ.

Paso 3: visitar al aval y llamar a las referencias

Cobrar el pago requerido al Aval el aval también es responsable de la Línea de Crédito del cliente, llamar a las referencias personales del cliente y dejar recado de que se está buscando al cliente por parte de BAZ cuando las referencias le avisan al cliente se convierte en dos cobradores más que notifican al cliente.

Por los cual es necesario capacitar a los gestores de recuperación de crédito y explicarles que es muy importante estos 3 pasos de la cobranza explicar los beneficios del crédito para motivar el pago, visitar a los vecinos que sirven como cobradores adicionales cuando le avisan y visitar al aval y llamar referencias se convierten en dos cobradores más.

4.2. DISCUSIÓN

Según el antecedente Arenas (2009) indica que existen factores, que tienen incidencia en la cartera morosa como, la existencia de incrementos en los precios, la existencia de sobre endeudamiento, condiciones de mercado, factores climáticos, alta

competencia en el sistema financiero y de créditos, falta de liquidez, que hace que los clientes tiene dificultades para poder hacer sus pagos. Se hace establecido lineamientos que permitiría reducir el riesgo crediticio basado en los aspectos de personal, manejo de información, garantías y vinculaciones.

De acuerdo al antecedente Coapaza (2009) nos indica La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es el otorgamiento de crédito con un 40% y la recuperación oportuna 40% evaluación cualitativa tanto como el seguimiento y la canalización del financiamiento, y finalmente encontramos con un 20% la cobranza judicial (tabla 4). Se determina que las principales causas en el otorgamiento del crédito 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%; metas establecidas por la institución a los análisis de un 16% y alteración de los datos por parte del sujeto de crédito con un 10% (tabla 5). 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 análisis de crédito ya que los analistas conocen estas política, no lo ejecutan en su totalidad con un 40% y los que 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 una adecuada recuperación del crédito y por consiguiente es un factor que influye directamente en el incremento de la morosidad.

Según en antecedente Quispe (2007) los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsable de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de MI BANCO DE LA MICRO EMPRESA, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficiente puesto que se logró recuperar el 56.19% del total de

los créditos otorgados durante los años 2007 y 2008, lo que ocasionaron una morosidad de 43.82%. El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidas con los préstamos otorgados por MIBANCO BANO DE LA MICRO EMPRESA, durante los años 2007 y 2008, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00 % y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

Contrastando este trabajo de investigación con nuestros antecedentes, se llega a la conclusión de, la cartera de morosidad de los clientes del Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno, en el año 2013 se obtuvo una morosidad del 18.72% Según lo investigado en el 2013 se recuperó un total de 72.19% y en el año 2014 un 31.16% existiendo una diferencia del 41.84%. Esto incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando con una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. Con respecto a la determinación del nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno de acuerdo a la investigación el problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso de parte de los gestores de Recuperación por ejemplo en el proceso de cobranza judicial existe un manual de recuperaciones donde explica los procedimientos y formalidades de las transacciones que se puedan realizar sin embargo esta carece del adecuado uso. En las políticas de recuperación implementadas no se aplican adecuadamente y en el resultado incide negativamente y directamente en la cartera de morosidad ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 y en el periodo 2014 se incrementó al 20.17%. Con referencia a la determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A. Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad. El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente

aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

4.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

4.3.1. Hipótesis específica 1

“La cartera de morosidad incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno”

De la presente hipótesis específica se ha podido demostrar que en las tablas del 1 hasta en la tabla 5 asimismo en la figura 1 y anexo N° 3,4 5, 6, 9, y 1° donde se observa que la cartera de morosidad en el año 2013 representa el 18.72 % y en el año 2014 representa el 20.17 % , en crédito personales representa el 87 % en el año 2013 y en créditos comerciales el 19.23 %, en el año 2014 los créditos personales representan el 72.25 % y en crédito comerciales representa el 27.75 %.

Según lo investigado en el 2013 se recuperó del total de la cartera el 72.19 % y en el año 2014 el 31.16 %, existiendo una diferencia del 41.84 %.

Así mismo este resultado reincide en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014.

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

4.3.2. Hipótesis específica 2

“Las políticas de recuperación y cobranza implementadas se cumplen de manera inadecuada incidiendo en los índices de morosidad”

Según el análisis realizado tal como consta en las tablas 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12, asimismo de las figuras 2 la figura 8, anexo 2, donde se observa que las políticas de recuperación y cobranza implementadas no se aplican adecuadamente y el resultado incide negativa y directamente en la cartera de morosidad, ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 %, en el periodo 2014 se incrementó a 20.17 %. Por lo tanto la hipótesis específica N° 2 se considera verdadera quedando de esta forma comprobada y aceptada.

4.3.3. Hipótesis específica 3

“El nivel de rentabilidad es baja debido a la falta de políticas de recuperación oportuna y tasas de interés elevadas”

La rentabilidad bruta sobre ventas: Como podemos observar las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad. Adicionalmente decimos que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración y ventas, las ventas decrecieron lo insuficiente para asumir.

Interpretación rentabilidad neta sobre ventas : Este porcentaje del 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

Este porcentaje del 3.17 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en

consecuencia dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

Interpretación Rentabilidad neta del patrimonio: Significa que Banco Azteca en el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera. Interpretación Rentabilidad sobre activos: Significa que Banco Azteca en el año 2013 logro una rentabilidad económica del 0.95 % después del impuesto, lo que significa que, este ratio indica si la administración de la empresa fue capaz o no de hacer rendir los recursos confiados a ella. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

Mientras mayor sea el ROA más rentable es considerada la empresa pues genera más utilidades con menos recursos.

Por lo tanto la hipótesis 3 es aceptada, la implementación de políticas de recuperación oportuna garantizaría y daría fe a cada inversionista sobre la administración adecuada y eficaz del capital invertido.

CONCLUSIONES

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

Para el objetivo específico 1

“Análisis de la cartera de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014.”

PRIMERA: Se obtuvo una cartera de morosidad en el año 2013 representa el 18.72 % y en el año 2014 representa el 20.17 %.

SEGUNDA: Se obtuvo los crédito personales representa el 87 % en el año 2013 y en créditos comerciales el 19.23 %, en el año 2014 los créditos personales representan el 72.25 % y en crédito comerciales representa el 27.75 %.

TERCERA: Según lo investigado en el 2013 se recuperó del total de la cartera el 72.19 % y en el año 2014 el 31.16 %, existiendo una diferencia del 41.84 %.

Así mismo este resultado reincide en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014.

Para el objetivo específico 2

“Determinación del nivel en el que se cumplen las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno.”

CUARTA: Las políticas establecidas en el proceso de otorgamiento se encuentran bien estructuradas, tanto en los requisito generales, documentarios, plazos, formas de pago,

costo del crédito y tipos de garantía. El problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso por parte de los Gestores de Recuperación.

QUINTA: En el proceso de cobranza judicial existe un manual de créditos en recuperación legal, donde se explique los procedimientos y formalidades de las transacciones de los créditos en cobranza judicial, pero esta carece del adecuado uso de esta misma.

SEXTA: Se obtuvo que las políticas de recuperación y cobranza implementadas no se aplican adecuadamente y el resultado incide negativa y directamente en la cartera de morosidad, ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 %, en el periodo 2014 se incrementó a 20.17 %.

Para el objetivo específico 3

“Determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A.”

SÉPTIMA: Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad

OCTAVA: El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

El 3.17 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

NOVENA: En el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Banco Azteca del Perú, solicitar a los gestores de recuperación informes semanales sobre la visita de los clientes, reporte de los clientes con la finalidad de que sean visitados a la totalidad de la cartera de sus clientes para tener buenos resultados en la recuperación.

SEGUNDA: Capacitar a los gestores de recuperación prioritariamente sobre los pasos de la cobranza que sean aplicados al 100% en toda la gerencia de Puno. Los gestores de recuperación deben estar en contacto con los clientes para mantener la cartera en normalidad y con la finalidad de informar de su fecha de vencimiento de sus créditos y recomendar que cuiden su historial crediticia, que eviten situaciones de morosidad.

TERCERA: Se sugiere bajar la tasa de interés anual para evitar que la cartera de morosidad aumente. Por otro lado hacer campaña de descuentos en cada área de cobranza para mantener la normalidad del Banco Azteca.

CUARTA: Se sugiere Implementar que las ejecutivas de Banco Azteca quienes venden el crédito realicen un control y seguimiento permanente al cliente y que revisen su portafolio cada semana por ejemplo a los clientes de 1 a 2 semanas de atraso puede ser con una llamada telefónica o visita con el gestor al domicilio del cliente una vez a la semana.

QUINTA: El Gerente de Cobranza y crédito del Banco Azteca debe zonificar bien las zonas de cobranza para cada gestor y equilibrar los clientes de acuerdo al peso de la cartera total de cobranza.

SEXTA: Organizar visitas domiciliarias en operativos con el efectivo de la policía a los clientes muy reacios al pago una vez a la semana en cada área en el Banco Azteca del Perú.

SÉPTIMA: Implementar cursos de inducción para gestores legales nuevos y realizar cursos de capacitación constantes para lograr la fidelización e identificación del personal con la empresa.

OCTAVA: Se recomienda al Banco Azteca. Realizar evaluaciones periódicas a cada uno de los sectores económicos en base a los índices de morosidad, con la finalidad de identificar cuáles son los más favorables para el otorgamiento óptimo de los créditos y prestar mayor atención en la evaluación del crédito por parte de los asesores de negocios, a los sectores que presentan mayores índices de morosidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, M. (1999). *Incidencia de los créditos otorgados por intercoop en la principales actividades de la ciudad de puno*. Puno.
- Apaza, M. (2011). *Consultor económico financiero*. Lima Editorial: Pacifico Editores.
- Domenich, E. (2012). *Análisis de los estados financieros*. Madrid Ediciones: Academias perman S.A.
- Calvin, S. (1983). *El crédito rural - manual práctico de administración*.
- Carrasco, D. (1999). *Incidencia en el procedimiento de recuperación en el comportamiento de la cartera morosa pepsa*. Puno: El Comercio S. A.
- Casas, O. (1991). *Operaciones y contabilidad en instituciones financieras. Técnica científica S. A.*
- Cavero, A. (2001). *Productos y servicios financieros bancarios concordados con la ley de títulos y valores*. Lima: Instituto de investigación de pacífico.
- Fernandez, C., Hernandez, R. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Iteramericana Editores S.A.
- Investigación, D. (2006). Roberto, S. MEXICO: Interamericana Editores S.A DE CV.
- Jorion, O. (1999). *Administracion de riesgos financieros*.
MEXICO: Editorial Limusa, S.A.
- Melendez, L. (1998). *Análisis de fondos rotatorios de insumos agricolas de proyecto waru waru del organismo gubernamental care*. Puno.
- Mendoza, V. (1999). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*.
LIMA: EditoriaL San Marcos.

- Meza, M. (1999). *Analisis y interpretación de los Estados Financieros y gestión financiera*. LIMA: Pacifico Editores.
- Miralles, G. (2012). *Analisis de los Estados Financieros*. MADRID Editorial: Ediciones Académicas Perman S.A.
- Novoa, H. (2013). *Analisis y interpretación de los Estados Financieros*. LIMA: Editorial Instituto pacifico S.A.C.
- Ordoñez, M. (1991). *Operaciones y contabilidad en instituciones financieras*. MADRID: Editorial: Ediciones Académicas Perman S.A..
- Ramos, S. (1999). *Gestion de Riesgos financieros*. Editorial: Banco americano de desarrollo.
- Sampiere, H. (2006). *Metodología de la investigación*. MAXICO: Interamericana Editores S. A DE C.V.
- Sampiere, H. (2014). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Edamsa Impresiones S.A DE C. V.
- Sanchez, D. (2008). *Operaciones bancarias*. España: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Senati (1998). *Evaluación y clasificación de cartera de créditos de una empresa bancaria*. Juliaca: Peru.
- Vasquez, E. (2007). *Analisis de riesgo crediticio evaluación y capacidad de pago*. COLOMBIA: Limusa S.A.
- Villa, E. (2000). *Elementos de administración de créditos y cobranza*. MEXICO Editorial: trillas Mexico.

ANEXOS

Anexo 1. Estados financieros

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A

Estado de situación financiera
Al 31 de diciembre del 2014 y 2013
(Expresado en miles de nuevo soles)

ACTIVO	2014	2013	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2014	2013
DISPONIBLE	595,659	511,599	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,031.96	1,000.11
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	18,987	-	OTROS PASIVOS	25,326	44,727
CARTERA DE CRÉDITOS, neto	444,295	511,433			
CUENTA POR COBRAR, neto	702	938			
IMPUESTO A LA RENTA DEFERIDO	20,433	18,223	PATRIMONIO NETO		
INVERSIONES PERMANENTES	148	148	Capital social	79,444	68,656
			Reserva legal	16,592	16,592
INSTALACIONES MOBILIARIOS Y EQUIPO, neto	40,792	47,116	Resultados acumulados (Resultados del ejercicio)	16,589	10,788
OTROS ACTIVOS	48,896	51,419	Total patrimonio neto	112,625	96,036
Total activo	1,169,913.00	1,140,876.00	Total pasivo y patrimonio neto	1,169,913.00	1,140,876.00
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	35,590	59,181	RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	35,590	59,181

Las notas a los estados financieros adjuntas forman parte del estado de situación financiera

ESTADO DE RESULTADOS

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

ESTADO DE RESULTADOS-ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013

(Expresado en miles soles)

	NOTA	2014	2013
Ingresos por intereses	17	586,186	475,130
Gastos por intereses	18	-62,545	-63,343
Provisión para créditos, neto de recuperación por S/.25,207 y S/.29,681 en 2014 y 2013, respectivamente	7(d)	-204,703	-127,722
Margen financiero, neto (Utilidad Bruta)		318,935	284,055
Ingresos por. servicios financieros	19	7,799	8,645
Gastos por servicios financieros	20	-8,952	-7,572
Resultados por operaciones financieras	21	-58,233	-46,684
Margen operacional		259,549	238,454
Gastos administración	22	-182,173	-193,139
Depreciación y amortización	23	-14,546	-13,295
Evaluación de activos y provisiones	24	-17,630	-7,991
Otros de ingresos y gastos	25	-8,006	-5,216
		-222,355	-219,641
Utilidades antes del impuesto a la renta		37,194	18,025
Impuesto a la renta	30(c)	-20,605	-8,025
Utilidad neto		16,589	10,788
Unidad básica y distribuida por acción	28	0.242	0,157

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO
POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
 (Expresado en miles soles)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	RESULTADOS ACUMULADOS
Saldos al 31 de diciembre de 2012	47,404	16,592	21,252
Capitalización utilidad neta	21,252	-	-21,252
	-	-	10,788
Saldos al 31 de diciembre de 2013	68,656	16,592	10,788
Capitalización utilidades neta	10,788	-	-10,788
	-	-	16,589
Saldo al 31 de diciembre de 2014	79,444	16,592	16,589

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013
 (Expresado en miles soles)

	2014	2013
Actividades de inversión		
Compras de instalaciones, mobiliario y equipo	-7,326	-26,003
Adiciones de integrables	-1,099	-160
Compras de inversiones	-18,987	-13
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO APLICADO A DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-27,412	-26,176
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Disminución de depósitos de empresas del sistema financiero	-	-3,099
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO APLICADO A DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	-	-3,099
AUMENTO NETO DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	84,050	255,348
SALDO DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVOS AL INICIO	511,599	256,251
SALDO DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO AL FINAL	595,659	511,599

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2013

(Expresado en miles soles)

CONCILIACIÓN DEL RESULTADO NETO CON EL EFECTIVO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2014	2013
Utilidades neta	16,589	10,788
Mas (menos) ajustas a la utilidad neta		
Depreciación y amortización	14,546	13,295
Previsión para créditos	229,910	157,403
Previsión para contingencias	2,140	8,648
Recupero de estimación para cuentas por cobrar	-1	-
Recuperación de previsión para contingencias	-1,563	-958
Impuesto a la renta diferido	-2,211	-3,917
Retiros de activo fijo	664	767
Ajuste a la depreciación del activo fijo	-	-15
Retiro de intangibles	43	-
Ajuste de previsión para crédito	-5	-
Disminución de previsión para contingencia	-7,537	-2,639
Cargos y abonos por cambios neto en el activo y pasivo		
Aumento de cartera de créditos	-162,767	-226,301
Aumento neto de obligaciones con el publico	31,849	337,629
Disminución de cuentas por cobrar	237	5,027
Disminución (aumento) de otros activos	2,019	-6,904
Disminución de otros pasivos	-12,441	-8,200
EFECTOS Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	111,472	284,623

Anexo 2. Cuestionario dirigido a los gestores de recuperación de crédito del banco azteca del Perú S.A en la agencia puno.



UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL ALTIPLANO

ESTIMADO SEÑOR (A) SE LE RUEGA RESPONDER A LAS SIGUIENTES INTERROGANTES CON TODA VERACIDAD POSIBLE

1. Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.- De Acuerdo

5.- totalmente de acuerdo

2. Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.- De Acuerdo

5.- totalmente de acuerdo

3. El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación
 - 1.- Totalmente en desacuerdo
 - 2.- En desacuerdo
 - 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4.- De Acuerdo
 - 5.- totalmente de acuerdo

4. Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución
 - 1.- Totalmente en desacuerdo
 - 2.- En desacuerdo
 - 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4.- De Acuerdo
 - 5.- totalmente de acuerdo

- 5.- Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad
 - 1.- Totalmente en desacuerdo
 - 2.- En desacuerdo
 - 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4.- De Acuerdo
 - 5.- totalmente de acuerdo

6.- las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades de los gestores de recuperación el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.- De Acuerdo

5.- totalmente de acuerdo

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS A CLIENTES DEL BANCO AZTECA
DEL PERU S.A AGENCIA PUNO****UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL ALTIPLANO**

ESTIMADO SEÑOR (A) SE LE RUEGA RESPONDER A LAS SIGUIENTES
INTERROGANTES CON TODA VERACIDAD POSIBLE

1.- ¿Recibe usted visita de los gestores de recuperación de crédito?

a) Sí. ()

b) No ()

2. ¿usted cree que los gestores de recuperación son personas capacitadas para esa área?

a) Sí. ()

b) No. ()

3. ¿Realiza Ud. Los pagos de sus cuotas en los plazos establecidos?

a) Sí. ()

b) No. ()

Anexo 3. Cartera de morosidad de jefes de cobranza y crédito segmento 1.

Cartera de morosidad 2013

JEFE DE COBRANZA SEGMENTO 1	(0-3Sem)	(4-10 Sem)	(11-13 Sem)	CLIENTES	TOTAL SEG. 1	%
PEDRO COYLA COILA	957334	607567	407099	655	1972000.00	34
YHONY EDGAR TICONA CRUZ	1090000	757689	162311	705	2010000.00	34
JUAN CARLOS CRUZ QUISPE	984356	456786	403858	589	1845000.00	32
TOTAL	3031690	1822042	973268	1949	5827000.00	100

Cartera de morosidad 2014

JEFE DE COBRANZA SEGMENTO 1	(0-3Sem)	(4-10 Sem)	(11-13 Sem)	CLIENTES	TOTAL SEG. 1	%
RENZO W. FERNANDEZ FERNANDEZ	674889.00	567489.00	309853.00	567	1552231.00	17
FROILAN CHURATA	567890.00	504673.00	498644.00	545	1571207.00	17
MERY M. CABRERA	503657.00	675894.00	475883.00	534	1655434.00	18
PEDRO COYLA COILA	656098.00	607567.00	407099.00	503	1670764.00	18
YHONY EDGAR TICONA CRUZ	498706.00	557689.00	162311.00	498	1218706.00	13
JUAN CARLOS CRUZ QUISPE	638976.00	456786.00	403858.00	489	1499620.00	16
TOTAL	3540216.00	3370098.00	2257648.00	3136	9167962.00	100

Anexo 4: Cartera de morosidad segmento 2 (PCJ) 2013

JEFE DE COBRANZA SEGMENTO 2	(14-40 Sem)	CLIENTES	TOTAL	%
MARIA MAGDALENA SAGUA CANAHUA	420,274.69	185	420,274.69	30
MARIA MACHACA LERMA	429,551.93	173	429,551.93	31
PERCY COA TAPIA	528,306.32	191	528,306.32	38
	TOTAL:	549	1,378,132.94	100

Anexo 5. Recuperación de la cartera morosa (JCC) 2013

GESTOR	TOTAL MOROSIDAD	TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	RECUPERADO	%
PEDRO COYLA COILA	1972000.00	10254400.00	3838790.00	37
YHONY EDGAR TICONA CRUZ	2010000.00	10452000.00	3267897.00	31
JUAN CARLOS CRUZ QUISPE	1845000.00	9594000.00	4089567.00	43
	5827000.00	30300400.00	11196254.00	37.11

Anexo 6: Recuperación de la cartera morosa de (PCJ) 2013.

GESTOR	TOTAL MOROSIDAD	TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	RECUPERADO	%
MARIA MAGDALENA SAGUA CANAHUA	420274.69	302597.78	123458.00	41
MARIA MACHACA LERMA	429551.93	309277.39	132467.00	43
PERCY COA TAPIA	528306.32	380380.55	111890.00	29
TOTAL:	1378132.94	992255.72	367815.00	37.68

Anexo 7. Cartera de morosidad procuraduría de cobranza judicial (PCJ) 2014.

JEFE DE COBRANZA SEGMENTO 2	(14 -55 Semanas)	CLIENTES	TOTAL	%
WENDY YASEDH CRESPO CASTRO	670276.00	220	670276.00	19
CRISTHIAN ORDOÑEZ QUISPE	678590.00	250	678590.00	19
ROMEL GUTIERREZ LIMACHE	568900.00	208	568900.00	16
MARIA MAGDALENA SAGUA CANAHUA	566740.00	223	566740.00	16
MARIA MACHACA LERMA	508797.00	204	508797.00	14
PERCY COA TAPIA	528306.32	202	528306.32	15
	TOTAL:	1307	3,521,609.32	100

Anexo 8. Recuperación de la cartera morosa (JCC) 2014.

GESTOR	TOTAL MOROSIDAD	TOTAL CREDITO OTORGADOS	RECUPERADO	%
RENZO W. FERNANDEZ FERNANDEZ	1552231.00	8071601.20	3424000.00	42
FROILAN CHURATA	1571207.00	8170276.40	4023761.00	49
MERY M. CABRERA	1655434.00	8608256.80	3546728.00	41
PEDRO COYLA COILA	1670764.00	8687972.80	4063202.00	47
YHONY EDGAR TICONA CRUZ	1218706.00	6337271.20	3896272.00	61
JUAN CARLOS CRUZ QUISPE	1499620.00	7798024.00	3986872.00	51
	9167962.00	47673402.40	22940835.00	48.71

Anexo 9. Recuperación de la cartera morosa de (PCJ) 2014

GESTOR DE RECUPERACION PCJ	TOTAL MOROSIDAD	TOTAL DE CREDITOS OTORGADOS	RECUPERADO	%
WENDY YASEDH CRESPO CASTRO	670276.00	482598.72	224000.00	46
CRISTHIAN ORDOÑEZ QUISPE	678590.00	488584.80	214000.00	44
ROMEL GUTIERREZ LIMACHE	568900.00	409608.00	198765.00	49
MARIA MAGDALENA SAGUA CANAHUA	566740.00	408052.80	198765.00	49
MARIA MACHACA LERMA	508797.00	366333.84	156473.00	43
PERCY COA TAPIA	528306.32	380380.55	178654.00	47
TOTAL:	3521609.32	2535558.71	1170657.00	46.19

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL
BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 - 2014

THE PORTFOLIO OF MOROSIDAD AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF
BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCY PUNO PERIODS 2013 - 2014

ARTÍCULO CIENTÍFICO

PRESENTADA POR:

DILCIA AMELIA LIMACHI MAMANI



DIRECTOR

:

Dr. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN

:

Dr. EDGAR VILLAHERMOSA QUISPE

PUNO – PERU

2016

LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL
BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 - 2014

THE PORTFOLIO OF MOROSIDAD AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF
BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCY PUNO PERIODS 2013 - 2014

DILCIA AMELIA LIMACHI MAMANI

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL
BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 - 2014**

**THE PORTFOLIO OF MOROSIDAD AND ITS INCIDENCE IN THE
PROFITABILITY OF BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCY PUNO PERIODS
2013 - 2014**

ARTÍCULO CIENTÍFICO

AUTOR: DILCIA AMELIA LIMACHI MAMANI

CORREO ELECTRONICO: dilcia_amely@hotmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

El trabajo de investigación que pongo a vuestra consideración titulada LA CARTERA DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODOS 2013 – 2014 , se ejecutará en la ciudad de Puno, con la finalidad primordial de analizar la cartera de morosidad, la recuperación de créditos, y los pasos aplicados por el área de cobranza para la recuperación de los créditos y la tasa de interés anual del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, durante los periodos del 2013 y 2014. El objetivo de la investigación fue: Analizar la cartera de morosidad, políticas de recuperación de crédito y su incidencia en el nivel de rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno periodos 2013 – 2014 a través del análisis documentario, encuestas y entrevistas del Banco Azteca del Perú S.A. La metodología aplicada para su desarrollo estuvo establecido a través de los métodos descriptivo y deductivo, los que nos permitieron establecer nuestras conclusiones siendo las siguientes: En la cartera de morosidad de los clientes en el año 2013 se obtuvo una morosidad del 18.72% y en el año 2014 obtuvo un 20.17%. En el año 2013 en créditos personales obtuvo 87%, créditos comerciales 19.23% con respecto al año 2014 en créditos personales obtuvo 72.25%, créditos comerciales 27.75%. Según lo investigado en el 2013 se recuperó un total de 72.19% y en el año 2014 un 31.16% existiendo una diferencia del 41.84%. Esto incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando con una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. Con respecto a la determinación del nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno de acuerdo a la investigación el problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso de parte de los gestores de Recuperación por ejemplo en el proceso de cobranza judicial existe un manual de recuperaciones donde explica los procedimientos y formalidades de las transacciones que se

puedan realizar sin embargo esta carece del adecuado uso. En las políticas de recuperación implementadas no se aplican adecuadamente y en el resultado incide negativamente y directamente en la cartera de morosidad ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 y en el periodo 2014} se incrementó al 20.17%. Con referencia a la determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A. Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados. El 3.17 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados. En el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

Palabras clave: Cartera morosidad, Rentabilidad, Políticas de Recuperación, clientes, Cumplimiento.

ABSTRACT

The research work that I put to your consideration entitled THE PORTFOLIO OF MOROSIDAD AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF BANCO AZTECA DEL PERU S.A. AGENCIA PUNO PERIODS 2013 - 2014, will be executed in the city of Puno, with the primary purpose of analyzing the delinquency portfolio, the recovery of credits, and the steps applied by the collection area for the recovery of credits and the rate of annual interest of Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, during the periods of 2013 and 2014. The objective of the investigation was: To analyze the delinquency portfolio, credit recovery policies and their impact on the level of profitability of Banco Azteca del Perú S.A. agency Puno periods 2013 - 2014 a through documentary analysis, surveys and interviews of Banco Azteca del Perú S.A. The methodology applied for its development was established through the descriptive and deductive methods, which allowed us to establish our conclusions being the following: In the default portfolio of customers in 2013, a delinquency of 18.72% was obtained and in 2014 it obtained 20.17%. In 2013 in personal loans he obtained 87%, commercial credit's 19.23% compared to 2014 in personal loans he obtained 72.25%, commercial loans 27.75%. As investigated in 2013, a total of 72.19% was recovered and in 2014 31.16% with a difference of 41.84%. This negatively affects the profitability of Banco Azteca del Perú, representing a

minimal variation with respect to the profitability of 2013 and 2014. Regarding the determination of the level of compliance with the recovery policies implemented by Banco Azteca del Perú S.A. Puno agency according to the investigation the problem lies in the inadequate application of the policies in this process by the recovery managers, for example in the judicial collection process there is a recovery manual where it explains the procedures and formalities of the transactions that However, they cannot be used properly. In the recovery policies implemented they are not applied properly and the result negatively and directly affects the delinquency portfolio since in the 2013 period it was 18.72 and in the 2014 period} it increased to 20.17%. With reference to the determination of the level of profitability that is generated in the granting of credits at Banco Azteca del Perú S.A. The company's sales for 2013 generated 68.98% and 2014 60.91% of profit respectively, we can also see that there is a 8.07% decrease in profit 2.62% indicate a deficiency of the company which must be corrected for the next fiscal year, possibly increasing income, consequently, it will depend on the sales policy that the company adopts, in order to know better results. 3.17% indicate the company's deficiency which must be corrected for the next fiscal year, possibly increasing the income, consequently, it will depend on the sales policy that the company adopts, in order to know better results. In 2013, he achieved a return after tax on his estate of 11.23%. This reason is closely observed by current and potential investors of the company, because in order to maintain the investment or decide to invest, adequate financial profitability is required.

Keywords: Default portfolio, Profitability, Recovery Policies, customers, Compliance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “La Cartera de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad del Banco Azteca del Perú S. A de la Agencia Puno Periodos 2013 - 2014”, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar la cartera de morosidad, la recuperación de créditos, y los pasos aplicados por el área de cobranza para la recuperación de los créditos y la tasa de interés anual del Banco Azteca del Perú S.A. Agencia Puno, durante los periodos del 2013 y 2014, los mismos que han sido insuficientes y no han tenido resultados satisfactorios ya que existen altas tasas de interés que induce a la morosidad y esta afecta en forma negativa en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú en la Agencia Puno.

Por otro lado el presente trabajo d investigación permitirá la implementación de procedimientos de recuperación eficientes que hará incrementar el nivel de recuperación generando mayores resultados en la recuperación y por ende favorece el logro de sus objetivos de dicha institución.

MATERIALES Y MÉTODOS

Métodos

En el trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

Método Descriptivo.- se utilizó para explicar, discutir y analizar la cartera morosa e incidencia en la Rentabilidad del banco Azteca del Perú. De tal forma nos dará a conocer exactamente los detalles y características de todo lo que materia de investigación.

Método Analítico.- Se utilizó en la exposición y análisis de los resultados tomando en cuenta la cartera de morosidad.

Método Deductivo.- Este método se utilizó en este trabajo de investigación ya que, parte de los datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular. El método deductivo como se dijo en el descriptivo, nos ayuda a llegar a la conclusión a través de la razón, viendo datos, y cifras que ayudan a determinar y contrastar la hipótesis a través de la razón.

Población y Muestra

Población.- La población de estudios para los fines de la presente investigación está conformada por 1735 clientes, 6 gestores de cobranza de diferentes rubros, por las características del estudio y la mayor concentración, por lo tanto la población en estudio es finita.

Muestra.- Para el presente trabajo de investigación se utilizara el método de muestreo se obtiene la siguiente muestra para el presente trabajo de investigación y está conformada por 215 clientes.

Técnicas para recolección de información

Análisis Documental.- Para la ejecución de este trabajo de investigación se ha recurrido a diversos informes, normas, estadísticas, y otros documentos de la Internet que sirvieron de base y sustento de este trabajo de investigación. También se utilizó para analizar los documentos facilitados por la Gerencia del Banco Azteca del Perú Agencia Puno Periodos 2013 y 2014. Esta técnica nos orientó a los temas de estudio de analizar los siguientes documentos:

Cartera de Clientes

Número de Clientes

Políticas de Cobranza

Encuesta

Entrevista

Técnicas de Contrastación de Hipótesis

Se realizó utilizando el Método Empírico es decir las hipótesis fueron validadas de acuerdo a los resultados obtenidos.

RESULTADOS

Este capítulo contiene los resultados obtenidos en el proceso de la investigación, acorde a los objetivos:

Analizamos la cartera de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú S.A agencia Puno periodos 2013 – 2014

Tabla 1: Cartera morosidad del Banco Azteca del Perú agencia Puno.

DETALLE	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
COLOCACIONES	S/. 31,292,655.72	81.28	S/. 50,208,961.11	79.83
TOTAL MOROSOS	S/. 7,205,132.94	18.72	S/. 12,689,571.32	20.17

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (5 y6).

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 1, nos muestra el total de colocaciones de los años 2013-2014 asimismo nos indica la morosidad de los mismos años.

Se puede apreciar que de un total de 2, 498 (dos mil cuatrocientos noventa y ocho) clientes accedieron a un crédito que sumados nos da 31, 292,655.72 Nuevo Soles; siendo en ese año que entraron en mora 7, 205,132.94 Nuevo Soles lo que representa un 18.72% de mora al cierre del 2013 este porcentaje es reflejo de una inadecuada practica de las políticas de recuperación de crédito.

Por otro lado en el año 2014 de 4, 443 (cuatro mil cuatrocientos cuarenta y tres) clientes que obtuvieron crédito sumando un total de 50, 208,961.11 Nuevo Soles, y siendo un total de 12, 689,571.32 Nuevo Soles que fue la mora al cierre de dicho año representada por un 20.17%.

Tabla 2: Clasificación de la cartera de clientes morosos por antigüedad del banco azteca del Perú agencia Puno.

CATEGORIA	SEMANAS	2013	%	2014	%
NORMAL	(SEMANA 0 - 3)	S/. 3,031,690.00	42.08	S/. 3,540,216.00	27.90
CON PROBLEMAS POTENCIALES	(SEMANA 4 - 10)	S/. 1,822,042.00	25.29	S/. 3,370,098.00	26.56
DUDOSA	(SEMANA 11 - 13)	S/. 973,268.00	13.51	S/. 2,257,648.00	17.79
PERDIDA	(SEMANA 14 - 40)	S/. 1,378,132.94	19.13	S/. 3,521,609.32	27.75
TOTAL		S/. 7,205,132.94	100.00	S/. 12,689,571.32	100.00

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 2, se puede apreciar las categorías de retraso en pago según la clasificación del deudor; en el caso de clasificación normal que está dentro de los 3 semanas de retraso está representada en 42.08 % para el año 2013 y reduciendo en 27.90% para el año 2014,

Por otro lado se aprecia otra reducción en la calificación del deudor con, problemas potenciales (periodo de retraso de 4 a 10 semanas), en el periodo 2013 con 25.29% y para el año 2014 con 26.56% son porcentajes notables en el grafico las cuales están en retraso y que son mora seguido de la calificación dudosa (periodo de retraso 11 a 13 semanas) siendo 13.51% para el periodo 2013 habiendo un incremento para el año 2014 que está representada por 17.79%.

En conclusión podemos decir que aquellas personas con problemas potenciales son las que más acceden a créditos, esto quiere decir que puede ser que su central de riesgos o el programa que usan para ver deudas están desactualizado o que simplemente hacen caso omiso a este puesto que el porcentaje según cuadros nos reflejan que los clientes con problemas potenciales estén con sobre deudas es por ello que pagan de 3 semanas.

Tabla 3: Cartera de morosidad por producto del banco azteca de Perú agencia Puno.

LINEAS DE CREDITO	2013	%	2014	%	VARIACION	%
CREDITOS PERSONALES	5,827,000.00	80.87	9,167,962.00	72.25	3,340,962.00	60.92
CREDITOS COMERCIALES	1,378,132.94	19.13	3,521,609.32	27.75	2,143,476.38	39.08
TOTAL	7,205,132.94	100%	12,689,571.32	100%	5,484,438.38	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú (Anexo 03 y 04)

Elaborado por
ejecutora

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 3 podemos apreciar la mora divididas por líneas de crédito así como los créditos personales está representado por 60.92% que es la variación entre los años 2013 y 2014 teniendo un mayor porcentaje en el año 2013. En cuanto a los créditos personales en el periodo 2013 está representada por 80.87% y para el 2014 es de 60.92% teniendo una variación de 60.92% siendo esta línea la más alta en mora. Por otro lado los créditos comerciales la mora para el año 2013 fue 19.13% y para el año 2014 incremento a 27.75%.

En este cuadro podemos concluir que no hay sistema que ayude con el seguimiento de la recuperación de créditos y una adecuada utilización de consulta a la central de riesgos. Se debe también a que no hay sistema de convenios con descuentos de planilla a los clientes que trabajan.

Tabla 4: Porcentaje promedio de recuperación de créditos otorgados por el banco azteca del Perú, agencia puno periodos 2013 - 2014

AÑO	TOTAL CARTERA	RECUPERACION	% RECUPERACION
2013	S/. 7,205,132.94	S/. 5,201,492.00	72.19
2014	S/. 12,689,571.32	S/. 3,954,069.00	31.16

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 5, 6,9 y 10).

En la tabla 4 nos permite mostrar de los créditos otorgados por el Banco Azteca del Perú en la Agencia Puno, en el año 2013 se recuperó 72.19% del total de la cartera y en el año 2014 se recuperó el 31.16% habiendo una diferencia de 41.04% en los dos años.

Tabla 5: Rentabilidad patrimonial del banco azteca del Perú.

	2013	2014	VARIACION
RESULTADO DE UTILIDADES	10,788,000.00	16,589,000.00	5,801,000.00
PATRIMONIO	96,036,000.00	112,625,000.00	16,589,000.00
RENTABILIDAD PATRIMONIAL	11.23	14.72	

FUENTE: Memoria anual del año 2013 – 2014 Banco Azteca.

Interpretación de los resultados obtenidos

En esta tabla podemos observar que en rentabilidad patrimonial (utilidad / patrimonio) apreciamos que para el año 2013 el resultado de utilidades es de 10,788,000.00 en cuanto al patrimonio es de 96,036,000.00 dado como rentabilidad patrimonial 11.23% en este año sin embargo en cuanto a resultado de utilidades para el año 2013 es de 10,788,000.00 para el 2014 es de 16,589,000.00 teniendo una variación de 5,801,000.00 que es el resultado de una mala

evaluación crediticia y la falta de políticas de seguimiento y recuperación de crédito, tal como lo venimos indicando y observando en cuadros anteriores en cuanto al patrimonio para el año 2013 es de 96, 036,000.00 y en el año 2014 es de 112, 625, 000.00 teniendo una variación positiva en el año 2014 de 16,589,000.00 esto debido a la apertura de varias agencias a nivel nacional que pasan a ser directamente patrimonio y activo fijo.

Determinación del nivel en el que se cumplen las políticas de recuperación implantadas por el banco azteca del Perú S.A agencia puno

Tabla 6: Tengo pleno conocimiento de las políticas de recuperación porque me ayudan en mis labores cotidianas como gestor de recuperación.

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	0	0.00	0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	1	16.67	17%
TOTAL:	6	100%	100%

Fuente: (Anexo N° 02)
Elaboración: Propia

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

De acuerdo con la tabla 6 según la encuesta realizada se observa que el 33% respondieron la opción de acuerdo, 33% totalmente en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% en conclusión se deduce que la mayoría del personal del área de cobranza no conoce suficientemente las políticas de recuperación (Manual de políticas y procedimientos de recuperación) lo cual es muy negativo para la empresa, ya que las normas y las políticas son muy importantes y sirven como guía para la recuperación de créditos y el buen desempeño laboral del personal del área de recuperaciones, el no tener conocimiento suficiente de las políticas de recuperación de crédito hace que se incumplan.

Tabla 7: Practico con mucha responsabilidad el proceso de la cobranza los cuales reflejan en mis resultados.

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	1	16.67	17%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	1	16.67	17%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (Anexo 2)

Interpretación de los resultados obtenidos

Según la tabla 7 se observa que 33% que respondió que está totalmente en desacuerdo esto nos quiere decir que no están seguros de aplicar, la aplican regularmente o no tienen conocimiento para aplicar; en conclusión podemos decir que solamente aplican el 17% en las cuales respondió que están totalmente de acuerdo y el resto del personal no aplican dándose como resultado un bajo nivel de aplicación del proceso de cobranza ya que estas incluyen los 3 pasos de la cobranza, pautas para el gestor de recuperación (Manual de políticas de recuperación) siendo de mucha importancia su aplicación en el proceso de la cobranza lo cual influye negativamente dándose como resultado una deficiente recuperación de crédito.

Tabla 8: El control es estricto sobre la aplicación de las políticas de recuperación.

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

Según la tabla 8 se observa que la mayoría del personal del área de recuperaciones alega que no existe un control estricto sobre la aplicación de normas y políticas por parte de sus superiores. En conclusión si no hay un control estricto por parte de los encargados y/o de los jefes de área de recuperaciones entonces el personal a cargo no le ve imprescindible la aplicación de las políticas de recuperación, en consecuencia no se realiza la cobranza de acuerdo a las políticas de recuperación.

Tabla 9: Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución.

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	1	16.67	17%
En desacuerdo	1	16.67	17%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	2	33.33	33%
Totalmente de acuerdo	2	33.33	33%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno. (Anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

Según la tabla 9 se observa que la mayoría de los gestores de recuperación no toman conciencia el nivel de morosidad que existe en la entidad. Siendo esto perjudicial para la noción de conciencia y toma de decisiones en beneficio de la recuperación de crédito; la cual debe realizarse con objetividad y criterio tomando en cuenta las políticas de recuperación de crédito, en beneficio de mejorar la calidad de la cartera.

Tabla 10: Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir los índices de morosidad.

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	1	16.67	17%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	33.33	33%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

En la tabla 10 se observa que no hay interés de los jefes superiores referente a la capacitación del personal, realizar charlas, simulaciones de cobranza esto quiere decir que no existe planes estrategias acciones inmediatas para el mejoramiento y disminución del nivel de recuperación de crédito esta posición no es favorable para la institución ni para el área de recuperación de crédito

Tabla 11: Las metas y objetivos están de acorde a las posibilidades y necesidades de acorde a la demanda del mercado el cual ayuda a disminuir los índices de morosidad.

INDICE DE MOROSIDAD

(Expresado en Cantidades y Porcentajes)

	Nº GESTORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO
Totalmente en desacuerdo	2	33.33	33%
En desacuerdo	2	33.33	33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.67	17%
De acuerdo	1	16.67	17%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
TOTAL:	6	100%	100%

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno (anexo 2).

Interpretación de los resultados obtenidos

De la tabla 11 se observa que la mayoría de los gestores de recuperación no están de acuerdo a las posibilidades ni cumplen sus necesidades, porque los encargados de proveer los materiales de trabajo no satisfacen sus necesidades por ejemplo hay personal de cobranza que trabaja sin movilidad (moto), iPhone para cargar ruta del día y facilita su trabajo.se debe facilitar todos los materiales que utiliza el gestor de recuperación para el cumplimiento de sus objetivos y metas tienen que estar de acuerdo a sus posibilidades de trabajo.

Tabla 12: Banco azteca del Perú agencia puno.

Resultados porcentuales de la encuesta realizado a los clientes del Banco Azteca del Perú.

PREGUNTAS GENERALES CLIENTES	SI	NO	TOTAL
1.- ¿Recibe usted visita de los gestores de recuperación de crédito?	48%	103	52% 112
2.- ¿usted cree que los gestores de recuperación son personas capacitadas para esa área?	41%	88	59% 127
3.- ¿Realiza Ud. Los pagos de sus cuotas en los plazos establecidos?	47%	101	53% 114

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

PREGUNTA (1): El 48% de los encuestados indican que si Reciben visita de los gestores de recuperación de crédito (según la tabla 12) debido a que en la gerencia a todos los gestores de recuperación se les da una ruta del día trabajo que consiste de 30 a 35 clientes por día para visitarlos recurrir a sus Aval en la cual cumplen sus funciones y sus responsabilidades.

El 52% de los gestores de recuperación no visitan a sus clientes no cumplen con sus responsabilidad ni sus funciones por lo que tienen otras responsabilidades en el trabajo lo que implica el horario de trabajo de la salida a campo es de 9am en la cual ya no se ubica en sus domicilios al cliente por que la gran mayoría de clientes salen a trabajar y no los encuentras en el domicilio se deja la notificación o la citación muchas veces debajo de la puerta y no llega a manos del cliente.

PREGUNTA (2): El 83% de los encuestados indican que no practican los pasos de la cobranza y que no aplican para la recuperación de los créditos (según la tabla 12) debido a la falta de conocimiento de la existencia en el manual de procedimiento de cobranza y si lo conocen son pocos los que aplican y no hay capacitación con respecto a la recuperación de crédito que están en mora por ello es que los gestores de recuperación realizan mora según a su criterio tratando de recuperar el crédito pero a su manera.

El 17% de los gestores de recuperación cumplen con los pasos de la cobranza en la cual le obliga realizarlos la misma zona de cobranza

PREGUNTA (3): 47% de los encuestados indican que realizan sus pagos en la fecha establecida (según la tabla 12) para acogerse a los beneficios que ofrece el Banco Azteca como una Autorización en 24, Sin pago de comisiones, accede inmediato a un producto. Si paga puntual, su abono semanal es menor y su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Según las políticas de cobranza se deben notificar desde la 2 semana de retraso para evitar problemas de cobranza con la entidad o con los gestores se ponen al corriente pagando sus cuotas normalmente para evitar ser perjudicado en su historial crediticia.

El 53% de los encuestados indican que no pagan sus cuotas en los plazos establecidos por que no tiene conocimiento de los beneficios que ofrece el Banco Azteca como una Autorización en 24, Sin pago de comisiones, accede inmediato a un producto. Si paga puntual, su abono semanal es menor y su capacidad de pago aumento, con base a su buen historial.

Los pagos son semanales y no tiene ingresos semanales son clientes que no tienen un ingreso fijo el crédito que obtienen muchas veces es para los gastos imprevistos que se presenta.

Determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A.

Tabla 12: Rentabilidad/ utilidad bruta sobre ventas o margen/ de utilidad sobre ventas.

Margen sobre ventas =	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	x	100		
Margen sobre ventas 2013 =	10,788 411,787	x	100	=	2.62
					0.55
Margen sobre ventas 2014 =	16,589 523,641	x	100	=	3.17

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

Interpretación: Como podemos observar las ventas de la empresa para el año 2013 y 2014 generaron el 2.62 % y el 3.17 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe un aumento del 0,55 % en la utilidad. Adicionalmente decimos que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración y ventas, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento.

Tabla 13: Rentabilidad neta del patrimonio.

Rentabilidad Neta del Patrimonio =	Utilidad Neta después de Impuestos Patrimonio Neto	x 100	
Rentabilidad Neta del Patrimonio 2013 =	10,788 96,036	x 100	= 11.23
Rentabilidad Neta del Patrimonio 2014 =	16,589 112,625	x 100	= 14.73

3.50

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

Interpretación: Significa que Banco Azteca en el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera

Tabla 14: Rentabilidad del capital – ROE.

Rentabilidad del Capital =	Beneficio neto Recursos propios		
Rentabilidad del Capital 2013 =	10,788 85,248.00	x 100	= 12.65
Rentabilidad del Capital 2014 =	16,589 96,036.00	x 100	= 17.27

4.62

FUENTE: Banco Azteca del Perú Agencia Puno.

Interpretación de los resultados obtenidos

Según la tabla 14 nos permite demostrar el promedio del interés anual por el tiempo de préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 en 13 cuotas semanales la tasa de interés anual es de 108.67%,de mismo modo de S/ 500.00 a 15500.00 en 52 cuotas semanales la tasa interés es de 91.30% y en 65 semanas un préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 la tasa de interés anual es de 88.16% de mismo modo a 100 cuotas semanales un préstamo de S/ 500.00 a 15500.00 la tasa de interés es de 90.44%.

DISCUSIÓN

Según el antecedente Arenas (2009) indica que existen factores, que tienen incidencia en la cartera morosa como, la existencia de incrementos en los precios, la existencia de sobre endeudamiento, condiciones de mercado, factores climáticos, alta competencia en el sistema

financiero y de créditos, falta de liquidez, que hace que los clientes tiene dificultades para poder hacer sus pagos. Se hace establecido lineamientos que permitiría reducir el riesgo crediticio basado en los aspectos de personal, manejo de información, garantías y vinculaciones.

De acuerdo al antecedente Coapaza (2009) nos indica La principal etapa dentro del proceso crediticio que incide en el incremento del índice de morosidad, es el otorgamiento de crédito con un 40% y la recuperación oportuna 40% evaluación cualitativa tanto como el seguimiento y la canalización del financiamiento, y finalmente encontramos con un 20% la cobranza judicial (tabla 4). Se determina que las principales causas en el otorgamiento del crédito 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%; metas establecidas por la institución a los análisis de un 16% y alteración de los datos por parte del sujeto de crédito con un 10% (tabla 5). 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 análisis de crédito ya que los analistas conocen estas política, no lo ejecutan en su totalidad con un 40% y los que 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 una adecuada recuperación del crédito y por consiguiente es un factor que influye directamente en el incremento de la morosidad.

Según en antecedente Quispe (2007) los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsable de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de MI BANCO DE LA MICRO EMPRESA, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficiente puesto que se logró recuperar el 56.19% del total de los créditos otorgados durante los años 2007 y 2008, lo que ocasionaron una morosidad de 43.82%. El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidas con los préstamos otorgados por MIBANCO BANO DE LA MICRO EMPRESA, durante los años 2007 y 2008, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00 % y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

Contrastando este trabajo de investigación con nuestros antecedentes, se llega a la conclusión de, la cartera de morosidad de los clientes del Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno, en el año 2013 se obtuvo una morosidad del 18.72% Según lo investigado en el 2013 se recuperó un total de 72.19% y en el año 2014 un 31.16% existiendo una diferencia del 41.84%. Esto incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando con una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014. Con respecto a la determinación del

nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno de acuerdo a la investigación el problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso de parte de los gestores de Recuperación por ejemplo en el proceso de cobranza judicial existe un manual de recuperaciones donde explica los procedimientos y formalidades de las transacciones que se puedan realizar sin embargo esta carece del adecuado uso. En las políticas de recuperación implementadas no se aplican adecuadamente y en el resultado incide negativamente y directamente en la cartera de morosidad ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 y en el periodo 2014 se incrementó al 20.17%. Con referencia a la determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A. Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad. El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Contrastando este trabajo de investigación con nuestros antecedentes, arribamos a: En la cartera de morosidad de los clientes en el año 2013 se obtuvo una morosidad del 18.72% y en el año 2014 obtuvo un 20.17%.

SEGUNDA: En el año 2013 en créditos personales obtuvo 87%, créditos comerciales 19.23% con respecto al año 2014 en créditos personales obtuvo 72.25%, créditos comerciales 27.75%. Según lo investigado en el 2013 se recuperó un total de 72.19% y en el año 2014 un 31.16% existiendo una diferencia del 41.84%. Esto incide negativamente en la rentabilidad del Banco Azteca del Perú representando con una variación mínima con respecto a la rentabilidad del año 2013 y 2014.

TERCERA: Con respecto a la determinación del nivel de cumplimiento de las políticas de recuperación implantadas por el Banco Azteca del Perú S.A. agencia Puno de acuerdo a la investigación el problema radica en la inadecuada aplicación de las políticas en este proceso de parte de los gestores de Recuperación por ejemplo en el proceso de cobranza judicial existe un manual de recuperaciones donde explica los procedimientos y formalidades de las transacciones que se puedan realizar sin embargo esta carece del adecuado uso. En las políticas de recuperación implementadas no se aplican adecuadamente y en el resultado incide negativamente y directamente en la cartera de morosidad ya que en el periodo 2013 ha sido 18.72 y en el periodo 2014 se incrementó al 20.17%.

CUARTA: Con referencia a la determinación del nivel de rentabilidad que se generan en el otorgamiento de créditos en el Banco Azteca del Perú S.A. Las ventas de la empresa para el año 2013 generaron el 68.98 % y 2014 el 60.91 % de utilidad respectivamente, también podemos ver que existe una disminución del 8.07 % en la utilidad

QUINTA: El 2.62 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

SEXTA: El 3.17 % indica deficiencia de la empresa el cual debe ser corregido para el próximo ejercicio, posiblemente aumentando las rentas, en consecuencia, dependerá de la política de ventas que la empresa adopte, a fin de conocer mejores resultados.

SEPTIMA: En el año 2013 logro una rentabilidad después de impuesto sobre su patrimonio del 11.23 %. Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse a invertir, se requiere una adecuada rentabilidad financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Apaza, M. (1999). *Incidencia de los créditos otorgados por intercoop en la principales actividades de la ciudad de puno*. Puno.

Apaza, M. (2011). *Consultor económico financiero*. Lima Editorial: Pacifico Editores.

Domenich, E. (2012). *Análisis de los estados financieros*. Madrid Ediciones: Academias perman S.A.

Calvin, S. (1983). *El crédito rural - manual práctico de administración*.

Carrasco, D. (1999). *Incidencia en el procedimiento de recuperación en el comportamiento de la cartera morosa pecca*. Puno: El Comercio S. A.

Casas, O. (1991). *Operaciones y contabilidad en instituciones financieras. Técnica científica S. A.*

Cavero, A. (2001). *Productos y servicios financieros bancarios concordados con la ley de títulos y valores*. Lima: Instituto de investigación de pacifico.

Fernandez, C., Hernandez, R. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Iteramericana Editores S.A.

Investigación, D. (2006). Roberto, S. MEXICO: Interamericana Editores S.A DE CV.

- Jorion, O. (1999). *Administración de riesgos financieros*.
MEXICO: Editorial Limusa, S.A.
- Melendez, L. (1998). *Análisis de fondos rotatorios de insumos agrícolas de proyecto waru waru del organismo gubernamental care*. Puno.
- Mendoza, V. (1999). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. LIMA: Editorial San Marcos.
- Meza, M. (1999). *Análisis e interpretación de los Estados Financieros y gestión financiera*. LIMA: Pacífico Editores.
- Miralles, G. (2012). *Análisis de los Estados Financieros*. MADRID Editorial: Ediciones Académicas Perman S.A.
- Novoa, H. (2013). *Análisis e interpretación de los Estados Financieros*. LIMA: Editorial Instituto Pacífico S.A.C.
- Ordoñez, M. (1991). *Operaciones y contabilidad en instituciones financieras*. MADRID: Editorial: Ediciones Académicas Perman S.A..
- Ramos, S. (1999). *Gestión de Riesgos financieros*. Editorial: Banco Americano de Desarrollo.
- Sampiere, H. (2006). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Interamericana Editores S. A DE C.V.
- Sampiere, H. (2014). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Edamsa Impresiones S.A DE C. V.
- Sanchez, D. (2008). *Operaciones bancarias*. España: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Senati (1998). *Evaluación y clasificación de cartera de créditos de una empresa bancaria*. Juliaca: Peru.
- Vasquez, E. (2007). *Análisis de riesgo crediticio evaluación y capacidad de pago*. COLOMBIA: Limusa S.A.
- Villa, E. (2000). *Elementos de administración de créditos y cobranza*. MEXICO Editorial: Trillas Mexico.