



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



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE**  
**CRÉDITOS DE CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA**  
**HUANCANE**  
**PERIODOS 2015-2016”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. WILBER GUTIERREZ ACHO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO - PERÚ**

**2017**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE  
CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANE PERIODOS  
2015-2016”

TESIS PRESENTADO POR:

**Bach. WILBER GUTIERREZ ACHO**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE**

.....  
Dr. RAUL ANCHAPURI CANAZA

**PRIMER MIEMBRO**

.....  
×Dra. MARIA AMPARO CATAORA PEÑARANDA

**SEGUNDO MIEMBRO**

.....  
MSc. MARCO E. CONDORIONOFRE

**DIRECTOR DE TESIS**

.....  
CPC. OMAR QUISPE CHOQUE

SUSTENTACION: 01 DE FEBRERO DEL 2017

Línea de Investigación: Evaluación Económico Financiero de la Empresa

Tema: ANÁLISIS DE LA GESTION EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA

HUANCANE PERIODOS 2015-2016



## DEDICATORIA

### **A Dios.**

*Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

### **A mi madre Paulina.**

*Que ha sabido formarme con buenos sentimientos, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

### **A mi padre Estanislao Victor.**

*Por los ejemplos de perseverancia y constancia, que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor, siempre me cuida y me está guiando desde el cielo.*

### **A mi amado hijo Jossé André.**

*Por ser mi fuente de motivación e inspiración, para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.*

### **A mi amada esposa Miriam.**

*Por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, aunque pasamos momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.*

### **A mis hermanos y familia en general.**

*Por brindarme todo su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.*



## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi muestra de gratitud y respeto a los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, que han hecho posible mi realización profesional, con sus enseñanzas y orientación.

De manera especial también quiero expresar mi inmensa gratitud al CPC. Omar Quispe choque, Director del presente trabajo de investigación, por el gran apoyo profesional que me ofrecieron para consolidar el presente trabajo de investigación.

A mis amigos por brindarme su valiosa e incondicional amistad que perdurará por siempre, de la misma forma a mis compañeros de aula quienes supieron despertar en mí un sentimiento único hacia ellos.

El

ejecutor.



## ÍNDICE GENERAL

	PAG.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice General	
Índice de tablas	
Resumen.....	9
Introduccion.....	11
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Antecedentes de la investigacion.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos especificos .....	17
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1. Marco teórico .....	18
2.2. Marco conceptual.....	29
2.3. Hipótesis de la investigación .....	41
2.3.1. Hipótesis general .....	41
2.3.2. Hipotesis específica.....	41
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
3.1. Metodología de la investigación.....	42
3.1.1. Población y muestra .....	42
3.1.2. Metodos de investigacion .....	42
3.1.3. Técnicas de recoleccion de informacion .....	43
3.2. Caracteristicas del area de investigación.....	45
3.2.1. Descripcion de la localidad .....	45
3.2.2. Descripcion de la entidad Caja Rural los Andes .....	46



## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Analisis de las politicas de créditos de la financiera Caja Rural los Andes Agencia Huancane respecto a la evaluacion de los sujetos de crédito ....	50
4.2. Analisis de las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos .....	63
4.3. Contrastacion de hipotesis con los objetivoS .....	75
4.3.1. Hipotesis específica 1 .....	75
4.3.2. Hipotesis específica 2 .....	76
4.4.3. Hipotesis específica 3 .....	76
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS .....	83



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b>	Preguntas generales .....	51
<b>Tabla 2.</b>	¿Cómo considera las políticas de créditos de la Caja Rural los Andes agencia Huancané? .....	56
<b>Tabla 3.</b>	¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos? .....	57
<b>Tabla 4.</b>	¿Qué puntos del proceso de otorgamiento de créditos Ud. modificaría?.....	58
<b>Tabla 5.</b>	¿Conoce Ud. los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos? .....	59
<b>Tabla 6.</b>	¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos? .....	60
<b>Tabla 7.</b>	¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la metodología de evaluación? .....	61
<b>Tabla 8.</b>	¿Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera? .....	61
<b>Tabla 9.</b>	¿De que manera cumple sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de crédito? .....	63
<b>Tabla 10.</b>	¿Como evalúa el desempeño de sus trabajadores? .....	64
<b>Tabla 11.</b>	¿Cuál es su nivel de instrucción?.....	64
<b>Tabla 12.</b>	¿Cuál es su procedencia?.....	64
<b>Tabla 13.</b>	¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos? .....	65
<b>Tabla 14.</b>	¿Cuál es su nivel de identificación con el trabajo en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané? .....	66
<b>Tabla 15.</b>	¿Cómo considera a Caja Rural los Andes Agencia Huancané como su institución de trabajo? .....	67
<b>Tabla 16.</b>	¿Cómo considera el trato de sus jefes en su institución laboral?...68	
<b>Tabla 17.</b>	¿Recibió Ud. capacitaciones sobre la metodología de evaluación? .....	69
<b>Tabla 18.</b>	¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la metodología de evaluación crediticia? .....	70
<b>Tabla 19.</b>	¿Cuándo incumple ciertas normativas del proceso de otorgamiento de créditos ¿por qué motivos lo hace? .....	71



<b>Tabla 20.</b>	¿Bajo qué circunstancias realiza el otorgamiento de un crédito? ..	72
<b>Tabla 21.</b>	¿Cuándo Ud. no logra con sus metas establecidos ¿qué actitud toma? .....	73
<b>Tabla 22.</b>	¿Para lograr sus metas del mes Ud.? .....	74



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: "ANÁLISIS DE LA GESTION EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANE PERIODOS 2015-2016" donde se constituye como una herramienta de gestión que permitirá conocer la gestión realizada por los asesores de crédito, sobre el proceso de otorgamiento de créditos, a los cuales se vinculan tanto el análisis, evaluación, y los criterios que determinan y regulan las operaciones crediticias que conllevan a la buena toma de decisiones en cuanto al otorgamiento de un créditos.

Para ello se ha planteado como objetivo general: Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané Periodos 2015-2016.

1. Como primer objetivo específico se ha planteado "analizar las políticas de créditos de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané respecto a la evaluación de los sujetos de crédito."
2. El segundo objetivo específico es "Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de Caja Rural los Andes Agencia Huancané de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos."
3. Así mismo el tercer objetivo específico es "Determinar cómo se asocia el riesgo Crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos.

Para el logro de los objetivos propuestos se estableció como población a la Institución de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, en un número de 13 trabajadores, quienes se dedican a la gestión crediticia y se utilizaron los



siguientes métodos: descriptivo, deductivo y del mismo modo se aplicó técnicas e instrumentos básicos como: observación directa, análisis documental, que permitió analizar toda la documentación existente referido al otorgamiento de créditos de la Agencia Huancané, de igual modo se utiliza la entrevista y las encuestas a los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, obteniendo resultado validos que permitieron desarrollar el presente trabajo de Investigación.

Con la ejecución del presente trabajo de *investigación* se obtuvo las *siguientes* conclusiones:

1. Las políticas de crédito de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan.
2. Que las *actitudes* de los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, no son las más adecuadas.
3. Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos.
4. La cartera vencida de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané se ha recuperado, disminuyendo el indicador mora contable, ello se realizó, mes a mes durante el 2015 y 2016.



## INTRODUCCION

Todas las instituciones del sistema financiero en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero (mediante préstamos) y su utilidad fluye del diferencial entre los intereses pagados de los préstamos y los gastos derivados en el proceso de otorgamiento del crédito. Todo crédito debe pasar por proceso de evaluación, a la vez este proceso está reglamentado, cuyo objetivo es la secuencia de actividades para una correcta captación, evaluación y aprobación de créditos.

Una de las preocupaciones de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, es el mejoramiento de la calidad del otorgamiento de créditos, ya que los resultados de morosidad obtenidos durante los primeros meses del periodo 2015 estaban elevados; en este contexto es necesario realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos, por lo que me planteé la siguiente interrogante: ¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané? Para de esta manera establecer las causas que influyen directamente en el cumplimiento de las políticas de crédito, lo cual permitirá, para aporte a la Institución, el mejoramiento de los lineamientos de la gestión de otorgamiento de créditos.

La presente investigación también permitirá, desde el punto de vista Académico contribuir con conocimientos referentes a la gestión de otorgamiento de créditos; así como también servirá de fuente de estudio para posteriores investigaciones.

La estructura del presente trabajo consta de cinco capítulos el primero se refiere al planteamiento de problema, antecedentes y objetivos de la información.



En el capítulo segundo se desarrolla un marco teórico, conceptual, que dará consistencia y respaldo a la investigación, también se señala la formulación de las hipótesis. En el capítulo tercero se establece la metodología de investigación, donde se ha considerado la población y muestra, los métodos descriptivo, deductivo y las técnicas que se utilizaron para la ejecución y el logro de los objetivos del presente trabajo. En el capítulo cuatro se muestra la información relacionada a la caracterización del área de investigación o ámbito de estudio.

En el capítulo cinco, se realiza el análisis de la información y se sustenta los resultados obtenidos, referente a los objetivos del trabajo, además se efectúa la verificación de las hipótesis y finalmente se tiene las respectivos Conclusiones y Recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y

### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Sistema Financiero es sin lugar a dudas el eje fundamental de la economía de un país, ya que las instituciones financieras, vienen desarrollando la misión fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). En tal sentido las empresas del sistema financiero no bancario tienen hoy en día una creciente participación en el mercado financiero las cuales están orientadas básicamente financiamiento de segmentos con bajos recursos económicos. Caja Rural los Andes, es una entidad destinada básicamente de otorgamiento de créditos a los micro y pequeños empresarios; presenta una creciente participación en el mercado financiero, especialmente en la Región Puno, sin embargo por el giro de su negocio está sujeta a ciertos riesgos los cuales se ven incrementados por la inadecuada gestión en colocaciones de crédito, atención de solicitudes, la mala evaluación de los sujetos de crédito; aprobación y desembolso; riesgo que conlleva al incremento de los índices de morosidad debido en gran parte al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, causando a la financiera costos por la recuperación de las carteras vencidas, mora contable, afectando a la situación financiera y económica de la misma.



Es por eso que se ha visto por conveniente realizar una evaluación de la gestión del otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané. Planteándose las siguientes Interrogantes:

**Problema General:**

¿De qué manera influye la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos en la financiera Caja Rural los Andes Agencia Huancané en los Periodos 2015 - 2016?

**Problema Especifica 01:**

¿Cuáles son las Políticas de Crédito de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, respecto a la evaluación de los sujetos de Crédito?

**Problema Especifica 02:**

¿Cuáles son las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos?

**Problema Especifica 03:**

¿Cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané?

## **1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

1.2.1. Jaño Callo Adolfo, en su tesis titulada: "FACTORES DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA DE MICROFINANZAS CARITAS PERU AGENCIA JULI 2002-2003", en sus conclusiones manifiesta:



Para disminuir el riesgo crediticio, el Programa de Microfinanzas de Caritas del Perú Agencia Juli, lo que se ha podido identificar es que, tiene implementado políticas de crédito, a través de Manuales de Promoción, de Políticas, de Procedimiento, de Evaluación, clientes, de Seguimiento, de Control por metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en a) Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) Se identificó créditos otorgados a las ABC y GGSS para sus actos de liberalidad (libre disponibilidad), sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c) Escaso seguimiento de la cartera activa de parte de los Promotores de crédito; d) Igualmente se identificó sobre créditos con relación a sus negocios sin advertir el tamaño del préstamo requerido.

Los factores de riesgo crediticio determinados, y que afectan la sostenibilidad del programa de Microfinanzas de Caritas son: a) Escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago (solventía económica) y voluntad de pago; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria y de gestión de las personas que dirigen las ABC y GS; b) No se tomó debida importancia, el grado de legalidad y registro de actividad del negocio que desarrollan los integrantes de las ABC o GS, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio, c) Descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de clientes morosos y filtro de información sobre endeudamiento de los usuarios integrantes de una ABC o GS en el sistema financiero, porque fácilmente venían



accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

1.2.2. Rojas Márquez Ketty .- en su tesis titulado "EVALUACION DE LA GESTION CREDITICIA EN LA AGENCIA DE DESARROLLO DE RECURSOS ASISTENCIALES ADRA - PERU, CIUDAD DE JULIACA PERIODOS 2002-2003", en sus conclusiones manifiesta:

El proceso de colocaciones limita la evaluación de los clientes, sabemos que el proceso de colocaciones comienza con la promoción del crédito, el Programa Bancos Comunales realiza la promoción mediante volantes que lo realiza el ejecutivo de crédito y también personal de apoyo, una vez promocionado y existiendo un numero de 25-30 socias interesados se procede a la capacitación pre crédito que consiste en dar a conocer aspectos del programa y dar a conocer las políticas de crédito ADRA. Posteriormente se procede a la recepción de documentos de acuerdo a los requisitos establecidos, continua después la verificación de domicilio de negocio; esta etapa es vital porque es ahí donde se decide si la persona accederá al crédito o no, ocurre que no siempre las señoras dicen la verdad hasta incluso la casa o bienes no son propios y pueden ser prestados, es por el factor tiempo que no se evalúa minuciosamente a la socia y se dejan pasar por alto algunos puntos importantes como tener créditos vigentes en otras ONG y no figuran en la central de riesgo.

1.2.3. Larico Ari, Joaquín R, en su tesis "LA GESTION CREDITICIA DEL PROGRAMA PAM DE LA CAMARA DE COMERCIO Y POLITICAS DE RECUPERACION DE CREDITOS OTORGADOS A LAS PYME EN EL



DEPARTAMENTO DE PUNO 2002-2003", en una de sus conclusiones señala:

La gestión crediticia del Programa PAM, se realiza buena información a la PYME sobre los créditos que otorga esta institución no financiera menciona aspectos como la importancia del analista en cuanto a la Información y el apoyo que brinda a los prestatarios, En cuanto a las garantías resalta la hipoteca de inmuebles y en otros casos el título valor. No se ha previsto si el prestatario tiene otra fuente de trabajo que pueda garantizar la devolución del crédito, tampoco se ha previsto que los prestatarios tengan más de dos créditos, ya que esta situación pone en peligro la devolución de crédito.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos en Caja Rural los Andes Agencia Huancané periodos 2015-2016

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1.3.2.1        Analizar las políticas de crédito, de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané respecto a la evaluación de los sujetos de crédito.
- 1.3.2.2        Analizar las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, de la normativa del proceso de otorgamiento de créditos.
- 1.3.2.3        Determinar cómo se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos, en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané periodos 2015 - 2016.



## CAPÍTULO II

# MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### SISTEMA FINANCIERO

Banca o Sistema bancario, conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero, dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta, La banca privada, comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta.

Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro.



## CARACTERISTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, operaciones denominadas de pasivo. Los bancos cobran una serie de comisiones por los distintos servicios que ofrecen a sus clientes: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Podemos distinguir varios tipos de depósitos. En primer lugar, pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: el cliente cede al banco unas determinadas cantidades para: que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, estos depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos han hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales.

En segundo lugar, los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito. En tercer lugar hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que éstos se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con



una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento). En cuarto lugar, existen los denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan. Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable, es decir, cuya propiedad se puede transferir y negociar en los mercados financieros, Por último, dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas y relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta de ahorro vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, la adquisición de vivienda en este caso).

*Los bancos con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de Ingresos.*

Por último, también ofrecen servicios de cambio de divisas, permitiendo que sus clientes compren unidades monetarias de otros países

## **ORGANIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO**

"El Sistema Financiero Peruano está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú BCR y los título valores, y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son: Las letras, cheques, giros, pagarés, órdenes de pago, cartas fianza, cartas de crédito, Warrants, pólizas de seguro, acciones,



bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero, es el Banco Central de Reserva del Perú, es por tanto la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general.

El sistema Financiero Peruano, está integrado por dos grandes Grupos, estos son:

### **SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERO INDIRECTO**

Es un mercado estricto, donde se realiza, las operaciones de empresas que desean emitir y colocar valores mobiliarios, personas que deseen comprar valores.

"La intermediación indirecta se da a través de instituciones financieras especializadas (empresas bancarias, empresas financieras y otras instituciones de operaciones múltiples), las que efectúan las transferencias de excedentes acumulados, es decir de ahorros de personas o empresas, hacia los agentes deficitarios. El análisis de riesgo es realizado por las mismas empresas intermediarias"

Las principales entidades que participan en el proceso de intermediación indirecta son:

1. El Banco Central de Reserva del Perú
2. El Banco de la Nación
3. Las Empresas de Operaciones Múltiples: Bancos, Financieras, Cajas Rurales, Cajas Municipales, Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro-empresa, Cooperativas de Ahorro y Crédito



4. Las Empresas Especializadas: Empresa de Capitalización Inmobiliaria, Empresa de Arrendamiento Financiero o Leasing.
5. Empresa de Factoring, Empresa Afianzadora y de Garantías. Empresas de Servicio Fiduciario.

### **SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERO DIRECTO**

El sistema de intermediación financiero directo, canaliza recursos a través de los sectores financieros: 1) Bancario 2) No Bancario. Son Intermediarios que movilizan recursos de corto, mediano y largo Plazo, estas Instituciones han operado tradicionalmente Con niveles de riesgo mínimo y con rentabilidades fijas, han evolucionado diversificando sus operaciones sobre la base de concepto que es la Banca Múltiple.

### **EL SUB SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Está compuesto por las empresas que operan en el país cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del Público, en depósitos o bajo Cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, más el que se obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder créditos en la forma de préstamo o descuento de documentos.

En el Perú se Pueden distinguir, la institución monetaria Central (Banco Central de Reserva), el agente financiero del gobierno (Banco de la Nación), y las empresas bancarias en el corto y mediano plazo, conocidas también como Banca Comercial (Banca Privada, Asociada y Caja de Ahorros)



## **EL SUB SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO**

Está integrado por un conjunto de instituciones financieras que tiene como actividad principal, la intermediación de mediano y largo plazo.

La estructura institucional es heterogénea y su operatividad es diversificada. La característica principal de las instituciones que la conforman es la de no crear dinero.

Definiéndose sus obligaciones como casi dinero, esto es activo no aceptado directamente en la cancelación de saldos de transferencias financieras o las que signifiquen las derivadas de bienes y servicios, siendo para ello necesario su previa conservación de dinero.

El sistema no bancario encuentra poco desarrollado y tiene sólo una importancia marginal en el proceso de Intermediación financiera, esta, compuesta por los siguientes intermediarios: Las Empresa Financieras, Empresas de Crédito de Consumo, Empresas de Seguros, Empresas de Reaseguros, Mutuales de Ahorro y Préstamos para Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Corporación Financiera de Desarrollo, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Empresas de Inversión.



## **SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS)**

La misión de la superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es proteger los Intereses de los depositantes y asegurados, preservando la solvencia del sistema financiero y de seguros. La labor de la SBS abarca dos tareas concretas: Regular y Supervisar.

La regulación establece las reglas de juego sobre las cuales las empresas supervisadas deben competir, así mismo la regulación se la SBS se basa en el principio de ejecutabilidad, este principio busca que las normas dictadas por la SBS sean fácilmente entendibles por las empresas supervisadas y que sean exigibles y supervisables.

La supervisión se ocupa de verificar en la práctica que dichas reglas de juego se estén cumpliendo. El estilo de regulación y de supervisión que se está poniendo práctica busca preservar los intereses de los depositantes y de los asegurados contribuyendo a generar un sistema financiero y de seguros sano solvente y viable en el largo plazo.

## **CREDITOS**

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra *creer*, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos.



Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

Es la esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

## **TIPOS DE CRÉDITO**

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

## **CREDITOS 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 a través de tarjetas de crédito, operaciones, de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.



## **CRÉDITOS A LAS MICROEMPRESAS**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas' jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción comercialización o prestación de servicios.

## **CRÉDITOS DE CONSUMO**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro de operación financiera.

## **CREDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción remodelación, ampliación mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.



## **SUJETOS DEL CRÉDITO**

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

## **OBJETIVO BÁSICO DEL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO**

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores Ingresos y rentabilidad para la empresa.

## **REQUISITOS GENERALES DE UN CREDITO**

- Cuenten con identificación legal DNI o carnet de extranjería vigentes.
- Realicen actividades empresariales como independientes o dependientes en los ámbitos de atención de la Caja.
- Registren un buen récord crediticio en el sistema financiero o en la central de riesgos interna de la empresa y no mantengan obligaciones morosas o en cobranza judicial, directa o indirectamente. En el caso de personas naturales el requisito de buen récord alcanza a los cónyuges, fiador solidario y su respectivo cónyuge y en el caso de personas jurídicas a sus representantes legales y accionistas.



- En el caso de personas naturales y jurídicas que mantengan: protestos de letras y/o pagaré no aclarados, cuenta corriente cerrada y/o tarjetas de créditos anuladas, será necesario la presentación de los documentos (el que los clientes continúen trabajando con los proveedores que pueden haber protestado los documentos es un indicador también de que han cancelado la deuda pendiente por ejemplo) que evidencien la cancelación y/o justificación en el caso de cuentas cerradas, que sustenten su evaluación y atención.

### **ASPECTOS NECESARIOS EN LA EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO**

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de *las* demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito



## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **ASESOR DE CREDITOS**

Persona que dentro de una empresa del sistema financiero, se encarga de evaluar las condiciones favorables para el otorgamiento de créditos

### **AHORRO**

Viene a ser la reserva de una parte de algún dinero y/o ingreso ello con la finalidad de cubrir gastos posteriores o para especular con alguna posible compra posterior, el ahorro viene a ser también evitar un gasto o consumo al del normal.

### **ADMINISTRACION DEL CREDITO**

Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se ha otorgado el crédito

### **CAPACIDAD DE PAGO**

Se refiere al estudio de las posibilidades de la empresa para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación.



## **CARTERA DE COLOCACIONES**

La cartera de colocaciones de las instituciones de crédito está formada, en sentido amplio, por el saldo de las utilizaciones de todo tipo de crédito directo e indirecto otorgado en moneda nacional y en moneda extranjera.

En sentido estricto, las colocaciones corresponden solamente al saldo de las utilizaciones por caja, en MN y ME. En otros términos, los intermediarios del sistema efectúan colocaciones de los depósitos captados, al neto encaje.

## **CONTABILIDAD**

Es una ciencia que consiste en clasificar, recopilar, computar e interpretar oportuna y verazmente los hechos mercantiles.

## **CARTERA MOROSA**

Es aquella cuota que se considera a partir del 1er día de retraso de pago de una cuota de crédito.

## **CARTERA VENCIDA**

Es aquella mora que no es pagada en su fecha y cuenta con retraso de 30 días la cuota de un crédito.



## **CREDITO BANCARIO**

Se trata de una operación en virtud de la cual el Banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a éste el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado,

## **CRÉDITOS CASTIGADOS**

Los créditos castigados son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificados y provisionados en calidad de pérdida como mínimo por un mes, El castigo se produce siempre que exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad o cuando el monto del crédito no justifique iniciar un proceso judicial.

## **EFICIENCIA**

Es la optimización de la relación insumo- producto, Es la utilización racional de los recursos material - potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios.

## **EFICACIA**

Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con eficiencia lo que se ha programado.

## **EVALUACIÓN DE CREDITOS**

Método mediante el cual se mide la capacidad económica y solvencia moral para afrontar pagos mensuales de un préstamo de recursos monetarios.



## **EVALUACIÓN DE GESTION**

Examen que nos va a permitir calificar como se están desarrollando las actividades de planeación, organización, dirección y control de un determinado proyecto.

## **GESTIÓN**

En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevarán a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro de un objetivo determinado, de un negocio o de un deseo que lleva largo tiempo en carpeta, como se dice popularmente.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Conjunto de acciones mediante la cual, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del Proceso Administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

## **GESTIÓN DE CARTERA**

Un eficaz monitoreo de la cartera de créditos debe conjugar tanto los aspectos normativos como aquellos de gestión y operativos.

## **LÍNEA DE CRÉDITO**

Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.



## **MOROSIDAD**

Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e Incumple todo tipo de contratos y deberes.

## **ORGANIGRAMA**

Es un esquema constituido por líneas, rectángulos o símbolos que ayuden a predecir las interrelaciones de los diversos escalones de la organización o esquema que representa una estructura orgánica.

## **POLITICAS DE CRÉDITO**

La política de crédito de una empresa le da pauta para determinar se deber concederse crédito a un cliente y el monto de este.

## **SISTEMA FINANCIERO**

Es el conjunto de instituciones de crédito que cumplen funciones de intermediación entre ofertantes y demandantes de capitales a mediano y largo plazo; que tienen carácter de inversionistas.

## **FIADOR SOLIDARIO**

Es la persona que garantiza con su patrimonio (bienes muebles y/o inmuebles) y se obliga hacia el acreedor, junto al deudor principal, para garantizar la ejecución de la obligación; y es el fiador solidario quien asume la responsabilidad de pago. El fiador solidario responde igual que el deudor, de manera que al reclamar lo debido el acreedor puede elegir entre el deudor o el fiador solidario.



Para efectos de las garantías que la caja exige, este fiador solidario puede presentar o no documentos de su patrimonio.

### **PERSONA NATURAL**

Son todas aquellas personas dependientes o independientes que realizan actividades económicas lícitas. Es aquella persona que tiene el goce de todos sus derechos civiles, y por tanto responsable de todos los compromisos que adquiere.

### **PERSONA JURÍDICA**

Son las micro o pequeñas empresas que desarrollan una actividad económica que genere ingresos de manera lícita, constituidas bajo una razón social o algún tipo de constitución.

### **DEPENDIENTES**

Sus ingresos se originan de un sueldo fijo y servicio, sus ingresos son periódicos.

### **INDEPENDIENTES**

Conformada por personas naturales o jurídicas, que desarrollan actividades empresariales y generan ingresos económicos lícitos, mediante sus microempresas o pequeñas empresas, siendo ésta su principal fuente de ingreso.

### **CRÉDITOS DIRECTOS**

Todo financiamiento que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos,



comprendiendo, inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos.

## **CRÉDITOS INDIRECTOS O CONTINGENTES**

Representan los avales, bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.

## **CRÉDITOS A MEDIANAS EMPRESAS**

Son aquellos créditos menos una de las siguientes características:

Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el



sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

**Créditos a Pequeñas Empresas:** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.



## CRÉDITOS A MICROEMPRESAS

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

Créditos de Consumo Revolvente: Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

Créditos de Consumo No-Revolvente: Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes,



servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. No se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. Su reclasificación por el nivel de endeudamiento es similar a los Créditos de Consumo Revolventes.

### **DEUDOR MINORISTA**

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos de los tipos pequeña empresa, microempresa, de consumo (revolventes y no revolventes) o hipotecario para vivienda.

### **DEUDOR NO MINORISTA**

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos de los tipos corporativos, grandes empresas y medianas empresas.

Expediente del Cliente: Es el fólder único que cuenta todo cliente de la Caja Los Andes.

### **ENDEUDAMIENTO TOTAL EN EL SISTEMA FINANCIERO**

Para fines de este reglamento, es la suma de los créditos directos más la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos en el Sistema Financiero, sin incluir los créditos castigados.

Entidad reportante: Es la empresa del sistema financiero que reporta en las centrales de riesgos LCNU, garantías u otro tipo donde el saldo deudor es cero.

Entidad acreedora: Es la empresa del sistema financiero que reporta en las centrales de riesgos deuda directa es decir con saldo deudor.



Garantías No Reales (Personales): Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes determinados; lo que importa es la persona como obligado, fiador o como codeudor solidario. Se trata de garantías subjetivas. Las garantías No Reales o personales representan el respaldo a la obligación que contrae una persona natural o jurídica con el pago de una obligación crediticia.

Garantías Reales: Son aquellas que se constituyen cuando el deudor, o una tercera persona, compromete un bien determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída. Entre las garantías reales usadas se tienen:

### **HIPOTECA**

Se constituye por escritura pública debiendo estar inscrita el gravamen del bien inmueble en Registros Públicos, garantiza el cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero cuando avale.

Garantía Mobiliaria.- Se constituye por escritura pública, debiendo estar inscrita el gravamen del bien mueble en Registros Públicos, garantiza el cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero cuando avale. Puede darse con o sin desposesión del bien mueble.

### **PERIODO DE GRACIA**

El período de gracia consiste en aplazar el pago de la primera cuota del crédito de acuerdo a lo que establezcan las partes:

- Relativo: Cuando el cliente realiza reembolsos solo de intereses con la frecuencia de pagos escogida, antes de que venza el periodo de gracia.



- Absoluto: Cuando el cliente realiza el pago de los intereses conjuntamente con el capital, después del período de gracia.

Riesgo: Es la posibilidad de que ocurra un evento no deseado con un daño económicamente desfavorable.

Riesgo crediticio: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de la promesa de pago del cliente.

### **PROVISIONES DE CRÉDITO**

Es la reserva que se constituye de manera preventiva, para los créditos de los cuales se ha identificado un riesgo, de acuerdo a las normas de la SBS.

### **PROVISIÓN GENÉRICA Y ESPECÍFICA**

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal. Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

### **TASA DE INTERÉS ACTIVA**

Costo financiero aplicado como un porcentaje por los saldos deudores.

Testigo a Ruego: Es la persona natural que manifiesta la voluntad de otra, debido a que esta última no sabe o no puede firmar documentos que concreten un crédito.



## **UNIDAD FAMILIA EMPRESA**

Las microempresas se caracterizan por presentar una estrecha relación entre el negocio y la familia, esta relación no permite una separación clara entre las actividades empresariales y las del ambiente familiar, por esta razón es necesario realizar el análisis de la empresa dentro del contexto en que se desenvuelve la unidad familiar.

### **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Caja Rural los Andes Agencia Huancané presenta deficiencias en la gestión del otorgamiento de créditos, debido al no cumplimiento de las Políticas de crédito en los periodos 2015 - 2016.

#### **2.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA**

- 2.3.2.1 Las Políticas de crédito de Caja Rural los Andes Agencia Huancané permite la buena evaluación de los sujetos de crédito.
- 2.3.2.2. Con las actitudes y el cumplimiento de las políticas de créditos se logra una óptima gestión del otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané.
- 2.3.2.3 La mala gestión en el otorgamiento de créditos, es una de las principales causas del riesgo crediticio en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

###### 3.1.1.1. POBLACIÓN

Están comprendidos por la Institución Caja Rural los Andes Agencia Huancané, que otorga créditos.

###### 3.1.1.2 MUESTRA

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se ha considerado a la Institución Caja Rural los Andes Agencia Huancané en un número de 13 trabajadores, quienes se dedican a la gestión crediticia.

#### 3.1.2. METODOS DE INVESTIGACION

##### METODO DEDUCTIVO

Parte de lo general a lo particular, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. El quehacer científico de las acciones, principios y postulados se obtienen derivaciones de la aplicación práctica.

Este método servirá de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que maneja Caja Rural los Andes Agencia Huancané y los requerimientos de sus clientes, analizando las partes sistemáticamente de las partes ya existentes con respecto a las variables o las condiciones de una situación.



## **METODO ANALITICO**

Proceso de conocimientos que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de esa manera se estableció la relación causa - efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Consistirá en descomponer de un todo, y se usara pasos como observar, enumeración de las partes ordenamiento y clasificación de todo el material de investigación disponible. Se analizó las partes sistemáticamente con respecto a las variables o las condiciones de los recursos de información y la documentación existente relacionada a la gestión y el otorgamiento de créditos.

## **METODO DESCRIPTIVO**

Consistirá en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación, por lo que se describió de manera sistemática las variables de estudio de esta investigación, y de esta manera se obtuvo las notas que caracterizan al otorgamiento de créditos.

### **3.1.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION**

#### **OBSERVACION**

Esta técnica que permitirá conocer de cerca los procedimientos de otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané.



## **ENTREVISTA PERSONAL**

La entrevista personal se define como una conversación cara a cara donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de este las respuestas pertinentes a la hipótesis de investigación, En este caso se realizara entrevistas a los responsables del departamento de créditos de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, tomada como muestra para el presente trabajo de Investigación.

## **ENCUESTA**

Mediante esta técnica se lograra obtener información de una muestra representativa de 20 trabajadores. Es un proceso a través del cual conseguiremos datos de información primaria que nos permitiera explicar el problema, para lo cual utilizaremos un cuestionario de preguntas.

## **TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

La información obtenida será ordenada, seleccionada, analizada y presentada en cuadros (tabulada) con una y dos entradas.

En este proceso se realizaran las siguientes actividades: Análisis de la información obtenida y de las entrevistas, codificación, procesamiento para estimar promedios, y porcentajes.

Para el tratamiento e interpretación de la información obtenida, materia en estudio, se seguirá el proceso siguiente:

- a) Desarrollo de entrevistas.
- b) Tabulación de datos.
- c) Análisis de datos.



- d) Ordenamiento de los datos.
- e) Procesamiento de los datos a través del método descriptivo y analítico.
- f) Análisis, interpretación y evaluación de los resultados a través del método descriptivo y analítico.
- g) Contrastación de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos.

### **3.2. CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN**

En esta parte del trabajo de investigación se desarrolló las características del área de investigación, lo cual se divide en dos partes, en una primera se encuentra las características del departamento de Puno Provincia de Huancané, donde se señalara aspectos generales relacionados a la ubicación superficie, clima, población y actividad económica. Por otro lado señalo las características de Caja Rural los Andes Agencia Huancané, su ubicación, historia, misión, visión.

#### **3.2.1. DESCRIPCION DE LA LOCALIDAD**

##### **3.2.1.1. HUANCANE**

El Distrito de Huancané (Aimara: *wankani* pronunciación (?·i)[wan.'ka.ni]) es la sede y también uno de los 8 distritos que conforman la Provincia de Huancané, ubicada en el Departamento de Puno en el sudeste Perú.

Desde el punto de vista jerárquico de la Iglesia Católica forma parte de la Prelatura de Juli en la Arquidiócesis de Arequipa.

Es conocida como tierra Chiriwana, por haberse desarrollado en dicha zona del lago Titicaca la conocida Cultura de los Chiriwanos, que se extendió por la



amazonía, esta cultura se presenta también junto a las de los Lupacas, Tiwanaku y Urus, que habitaron la zona circundante al Lago Titicaca. Los pobladores de esta zona antiguamente también han sido conocidos por Matacuras y/o WalaWalas, uno de los indígenas sobresalientes Mariano Pacco, precursor de la liberación de los mistis, quién hizo una rebelión.

## **GEOGRAFIA**

Situado a orillas del lago Titicaca al este de la laguna de Arapa. Limita por el norte con los distritos de Huatasani y de Inchipalla y también con la Provincia de San Antonio de Putina, Distrito de Pedro Vilca Apaza; por el sur con el lago; por el este con el Distrito de Vilque Chico; y por el oeste con el Distrito de Taraco y también con la Provincia de Azángaro, distritos de Chupa y de Samán, separados por la laguna de Arapa.

## **DEMOGRAFIA**

La población según censo del año 2007 era de 21 089 habitantes

### **3.2.2. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD CAJA RURAL LOS ANDES**

#### **NATURALEZA JURÍDICA**

La Caja Los Andes, es una empresa financiera que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con personería jurídica propia de derecho privado que tiene autonomía económica, financiera y administrativa con las limitaciones que establecen, las normas que la regulan.

#### **OBJETO SOCIAL**

La Caja Los Andes, tiene como objeto social es dedicarse a la realización de las actividades de intermediación, permitidas por la Ley General del Sistema



Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N° 26702; en sus artículos N° 221° y 285° siempre y cuando sean autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, con la opinión previa del Banco Central de Reserva del Perú.

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

“Ser el Banco Rural Líder del Perú”.

## **VALORES**

- Integridad
- Respeto
- Compromiso
- Atención al socio
- Transparencia
- Responsabilidad

## **NUESTRO CLIENTE**

Nuestro cliente, sobre todo nuestro cliente Rural Andino, es el corazón de Caja Los Andes. Nuestros clientes son nuestra razón de ser.

No vemos a nuestros clientes como personas pobres ni necesitadas, al contrario, los vemos como emprendedores dinámicos y de gran potencial.



Vamos de la mano con nuestros clientes y aportamos al desarrollo económico de nuestras comunidades Rurales Andinas. Somos mucho más que una entidad financiera. Somos el socio estratégico de nuestros clientes y sus comunidades.

## **DIRECTORIO**

Rosanna Ramos Velita – Presidente de Directorio

Bryan Theodore Wagner – Director

Patrick Thomas Fisher – Director

Paola Masías Barreda – Directora

Jacqueline Zumaeta Beramendi – Directora

Enrique Orezza Moreno – Gerente General

## **DOMICILIO SOCIAL Y JURISDICCIÓN**

El domicilio de la Sociedad se halla ubicado en la ciudad de Puno específicamente en el Jr. Santiago Giraldo Nro. 262, pudiendo establecer sucursales, oficinas y/o agencias en cualquier lugar del país o del extranjero.



## **CONTROL, SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN**

La Caja Los Andes, está sujeta al control y supervisión de la Superintendencia y a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú.



## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de los resultados de la investigación, para lo cual lo desarrollaremos en cuatro partes, en la primera parte se hará una evaluación la influencia de la gestión en el otorgamiento de créditos, en la segunda parte analizaremos las políticas de créditos, también veremos las actitudes y el nivel de cumplimiento de los trabajadores respecto a la normativa del proceso de otorgamiento de créditos y finalmente determinaremos como se asocia el riesgo crediticio a la gestión en el proceso de otorgamiento de créditos. Todo esto se efectuó basándose en la información de los directivos, asesores de crédito y personal de operaciones, haciendo la contrastación de la hipótesis específicas y la hipótesis general.

#### **4.1. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANE RESPECTO A LA EVALUACION DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO**

Para el desarrollo de este objetivo se ha realizado una encuesta a los trabajadores y también se realizó una entrevista al Gerente.

Según la recolección de información podemos ver lo siguiente:



**Tabla 1:** Preguntas generales

PREGUNTAS GNERALES	SI	NO
1.- Esta Ud. de acuerdo con todas las políticas de crédito de su Institución?	X	
2.- Se actualizan las políticas de crédito de su Institución permanentemente?	X	
3.- La Tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?	X	
4.- Existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos?	X	
5.- Esta Ud. de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	X	
6.- Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la Agencia Huancané?	X	

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 1 Según la entrevista realizada al gerente de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, se arribó a los siguientes resultados:

**PREGUNTA 1:** El gerente de la Agencia indica estar de acuerdo con todas las políticas de crédito de su institución, indicando que estas se ajustan al requerimiento del segmento de mercado de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, sin embargo considera que se debe actualizar constantemente con los cambios del mercado.

**PREGUNTA 2:** Se indica que las políticas de créditos de la institución si se actualizan permanentemente, esto se ve reflejado en Las Políticas de Crédito de la Caja Rural los Andes, que tiene como fecha ultima de modificación el 23 de Diciembre del 2016, lo que demuestra que estas políticas si se actualizan continuamente, en el periodo 2016 las políticas y normativas pasaron por varios cambios.



**PREGUNTA 3:** El gerente Indica que la tecnología crediticia (Metodología Crediticia) si está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial, como se indica en la parte **4.METODOLOGIA DE EVALUACION CREDITICIA**, numeral 4.1.2 de la Metodología de Evaluación crediticia en el que se considera como Actividades Relacionadas con la Tecnología Crediticia:

- a) **Solicitud de referencias a clientes**, se pide referencias a otros clientes, vecinos y/o autoridades de la zona.
- b) **Visita in situ al domicilio**, con la finalidad de conocer el entorno familiar del cliente, número y características de los dependientes, arraigo en su domicilio, referencias personales, posible vinculación por riesgo único. La finalidad es conocer más los antecedentes en cuanto a solvencia moral del cliente, verificar la propiedad y existencia de las garantías y patrimonio declarados, verificar el número o códigos del medidor de luz. Se debe recoger referencias personales que no podrán ser de sus familiares directos, si el balance de las referencias es negativo, se deberá rechazar el rédito.
- c) **Visita in situ al negocio del cliente**, La finalidad es conocer el negocio del solicitante, recoger y cruzar información cuantitativa (ventas, compras, inventarios, activos, patrimonio, destino del crédito, etc., capacidad de gestión del negocio, referencias comerciales, identificar los riesgos de la actividad evaluada del solicitante y posible vinculación por riesgo único. La finalidad es validar la propiedad y existencia del negocio, su antigüedad y movimiento, y recoger referencias comerciales,



las mismas que no podrán ser de sus familiares directos, si el balance de las referencias es negativo, se deberá rechazar el crédito.

- d) **Revisar los documentos originales del negocio evaluado**, La finalidad es validar la veracidad de la información que sustentan la solicitud del crédito.
- e) **Evaluación de referencias personales y comerciales del solicitante**, La información de la evaluación cualitativa se debe registrar en el formato de evaluación cualitativa, cuyo uso es obligatorio. Se deberá recoger como mínimo 01 referencia familiar y 01 referencia comercial estas referencias deberán ser comentadas.

**PREGUNTA 4:** El gerente considera que si existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos ya que realizan comités de crédito en él se encuentra normado en el **CAPITULO V: DE LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS Y OPINIÓN DE RIESGOS**, que se encuentra dentro del Reglamento de Créditos Pymes y Agropecuarios, en el que indica que el Comité de crédito es una instancia de decisión colectiva de las solicitudes de crédito; pero también es un espacio de aprendizaje. Sus resoluciones se emiten teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Evaluación de riesgo crediticio y viabilidad financiera razonables que sustenten la operación y la capacidad de pago del cliente.
- b. Las normas y/o políticas expresas establecidas para el tipo de operación que se evalúa.
- c. Condiciones determinadas de monto, plazo de gracia, plazo total y tasa de interés que correspondan a la operación evaluada.



- d. Indicaciones del tipo de garantías exigible al desembolso del crédito aprobado.
- e. Indicaciones específicas de cualquier otro tipo de documentación exigible al desembolso del crédito aprobado.
- f. Otros aspectos relevantes de la evaluación.

**PREGUNTA 5:** A respuesta del gerente indica que si está de acuerdo con la cobertura de las garantías ya que como se establece en el punto **CAPITULO VII: DE LAS GARANTÍAS**, en el Reglamento de Créditos Pymes y Agropecuarios, las garantías son complementarias al proceso crediticio y constituyen la cobertura del riesgo. Se establece el otorgamiento de créditos con garantía como un instrumento de recuperación, siendo un respaldo de los financiamientos concedidos en casos de incumplimiento de pago. La garantía no determina la decisión del crédito, es complementaria, por lo tanto no sustituye la capacidad de pago del cliente, aceptándose excepciones según normativa específica, por lo tanto esto va a facilitar otorgar créditos de menores montos en los que solo se necesita una garantía simple.

**PREGUNTA 6:** En esta pregunta se indica que si existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la Caja Rural los Andes, ya que este se encuentra debidamente reglamentado en el **Reglamento de Recuperaciones**, cuya última actualización es de fecha 23-12-2016, pero sin embargo en muchos de los casos los Asesores de Negocio no realizan las gestiones a los clientes que entran en mora desde el primer día de retraso dado que el Reglamento de Recuperaciones en su contenido en la Metodología de la Gestión de Recuperaciones se realiza una cobranza de la siguiente manera:



**Preventiva (Contención de Mora)**, se realiza antes del vencimiento del crédito.

**De 01 a 30 días (contención de Saldo Vencido)**, seguimiento diario mediante llamadas telefónicas hasta 08 días de mora, de 08 a 31 días debe realizarse mediante visita domiciliaria.

**De 31 a 120 días (Liberación de Saldo Vencido)**, seguimiento diario mediante visitas a domicilio de clientes, mediante operativos grupales así como operativos especiales mediante abogados externos.

**De 121 a más días (Liberación de Saldo Vencido)**, se realiza mediante notificaciones, así como el protesto de pagarés mediante Notario.

**Tabla 2.** ¿Cómo considera las políticas de créditos de la Caja Rural los Andes agencia Huancané?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	4	31%
2	BUENA	7	54%
3	REGULAR	2	15%
4	DIFICIENTES	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Como observamos en la tabla 2 según los asesores de crédito, el 31% considera que las políticas de crédito establecidas en de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané son muy buenas, un 54% las considera buenas, el 15% como regular, esto nos indica que la mayor parte de los trabajadores consideran buenas las políticas de su institución, lo cual permitirá una óptima evaluación económica y financiera del sujeto de crédito.

**Tabla 3.** ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	MUY BUENA	2	15%
2	BUENA	7	54%
3	REGULAR	4	31%
4	DIFICIENTES	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 3, se observa a respuesta de los trabajadores de la Agencia que un 15% considera como bueno sus conocimientos en evaluación de créditos, un 54% lo considera muy bueno, y un 31% lo considera regular. Esto refleja que existe un buen porcentaje de trabajadores que necesita más capacitación en lo que se refiere a evaluación de créditos, esto se debe a que una cantidad considerable de asesores de negocios provienen de Instituciones Técnicas, el tipo de evaluación que realizan es individual y en Agencia Huancané se evalúan créditos individuales, además la empresa no brinda capacitación sobre evaluación de créditos.



**Tabla 4.** ¿Qué puntos del proceso de otorgamiento de créditos Ud. modificaría?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	2	15%
2	SOLO ALGUNOS	11	85%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 4 vemos que los encuestados respondieron frente a la pregunta que puntos del proceso de otorgamiento de créditos modificaría, el 15% considera que modificaría, también hicieron mención a las tasas de interés que ofrece en el mercado, esto debido a que la competencia que existe en el mercado maneja tasas más bajas, las tasas que se ofrecen a clientes con segmentación AAA y AA son unas de las más bajas, el 85% modificaría algunos requisitos que exige la política de créditos, como el tiempo mínimo de funcionamiento de la actividad económica a evaluar.



**Tabla 5.** ¿Conoce Ud. los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	SI TODOS	12	92%
2	SOLO ALGUNOS	1	8%
3	NINGUNO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Como observamos la tabla 5 según los asesores de negocios el 92% conoce todos los requisitos, esto se debe que es un aspecto muy importante y necesario para el otorgamiento de créditos, y un 8% indican que no tienen conocimiento pleno sobre los requisitos debido a que tienen poco tiempo de permanencia en esta institución y no recibieron una capacitación adecuada.



**Tabla 6.** ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SIEMPRE	9	69%
2	SOLO A VECES	4	31%
3	NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 6 los encuestados en un 69% verifica que la documentación presentada por los clientes este completa y correcta ya que consideran que el trabajo que realizan debe de ser correcto, un 31% solo lo hace a veces lo que genera un incremento en el riesgo crediticio.

**Tabla 7.** ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la metodología de evaluación?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	3	23%
2	BUENO	7	54%
3	REGULAR	2	15%
4	DEFICIENTE	1	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 7 de los encuestados, el 15% de los encuestados considera como regular su nivel de conocimiento sobre la Metodología de evaluación, el 54% lo considera bueno, un 23% como muy bueno y un 8% como deficiente, esto nos muestra que se deben realizar capacitaciones en cuanto a la Metodología de evaluación, para que el personal mejore sus conocimientos y así realicen una buena evaluación de créditos, además que nos ayudara a reducir los riesgos de operación en cuanto a mora.

**Tabla 8.** ¿Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?



NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SIEMPRE	10	77%
2	SOLO A VECES	3	23%
3	NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 8 de los encuestados, el total de los encuestados el 77% siempre realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de los créditos, como visitas pre y post desembolsados, un 23% solo a veces y esto se debe a la carga de trabajo o tamaño de cartera que tiene cada asesor de negocios.

#### 4.2. ANALISIS DE LAS ACTITUDES Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANÉ DE LA NORMATIVA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

**Tabla 9.** ¿De que manera cumple sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de crédito?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	EFICIENTEMENTE	2	15%
2	DE MANERA REGULAR	5	38%
3	DEFICIENTEMENTE	6	46%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 9, se observa que la respuesta del Gerente de Agencia, que un 46% de los trabajadores cumple de manera deficiente con las Normas del proceso de otorgamiento de Créditos, porque considera que la mayoría de asesores presentan una mala evaluación, y no minimizan los riesgos de operación, además que presentan requisitos mínimos para el otorgamiento del crédito un 38% lo hace de manera regular y solo un 15% lo cumple de manera eficiente.

**Tabla 10.** ¿Como evalúa el desempeño de sus trabajadores?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MALO	1	8%
2	REGULAR	10	77%
3	BUENO	2	15%
4	EXCELENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según el cuadro N° 10 a la respuesta del gerente, podemos observar que evalúa en un 77% de sus trabajadores como un desempeño regular, porque no todo el personal cumple con las metas establecidas mes a mes, en un 8% como malo y un 15% se desempeña como bueno.

**Tabla 11.** ¿Cuál es su nivel de instrucción?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SECUNDARIA	0	0%
2	TECNICA	11	85%
3	SUPERIOR	2	15%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 11, como podemos observar en el presente cuadro el 15% tiene un grado de instrucción superior y el 85% cuenta con educación técnica, esto demuestra que es considerable el índice del personal de Caja Rural los Andes Agencia Huancané que no cuenta con estudios universitarios.

**Tabla 12.** ¿Cuál es su procedencia?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	HUANCANE	9	69%
2	PROVINCIAS	3	23%
3	OTROS	1	8%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 12 el personal de Caja Rural los Andes Agencia Huancané el 69% son de la misma ciudad de Huancané, el 23% proviene de provincias y el 8% provienen de otros lugares fuera de Huancané.

**Tabla 13.** ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SIN EXPERIENCIA	0	0%
2	EXPERIENCIA DE 2 AÑOS	5	38%
3	EXPERIENCIA DE MAS DE 2 AÑOS	8	62%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 13 podemos notar que el 62% de los trabajadores de Caja Rural los Andes Agencia Huancané tiene más de 2 años de experiencia en el sector de créditos, el 38% cuenta con 2 años, demostrando que la mayoría tiene experiencia sobre la gestión de cartera.

**Tabla 14.** ¿Cuál es su nivel de identificación con el trabajo en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	3	23%
2	BUENO	7	54%
3	POCO IDENTIFICADO	2	15%
4	NO ESTA IDENTIFICADO	1	8%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 14, los trabajadores indican sobre su nivel de identificación con el trabajo en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané, de los cuales consideran que es muy buena solo el 23%, bueno el 54%, el 15% se siente poco identificado, y el 8% dice no estar identificado esto significa que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con su trabajo sin embargo existe un buen porcentaje que demuestran no estar comprometidos totalmente con su trabajo en Caja Rural los Andes Agencia Huancané.

**Tabla 15.** ¿Cómo considera a Caja Rural los Andes Agencia Huancané como su institución de trabajo?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	3	23%
2	BUENO	8	62%
3	REGULAR	2	15%
4	DEFICIENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Según la tabla 15, la pregunta es importante porque permite conocer como consideran los trabajadores a su Institución de trabajo, considerando como bueno el 62%, regular el 15%, muy bueno el 23% y como deficiente el 0%. Podemos notar que la mayoría considera como buena a Caja Rural los Andes Agencia Huancané como Institución de Trabajo, demostrando que existe gran nivel de confianza con esta institución crediticia, por parte de sus trabajadores.

**Tabla 16.** ¿Cómo considera el trato de sus jefes en su institución laboral?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	MUY BUENO	3	23%
2	BUENO	9	69%
3	REGULAR	1	8%
4	MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 16 observamos que el 69% de los encuestados consideran bueno en trato de sus jefes, 23 % como muy bueno, así mismo el 8% lo considera como regular y el 0% como malo, esto nos indica que la gran mayoría consideran como bueno el trato de sus jefes en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané.



**Tabla 17.** ¿Recibió Ud. capacitaciones sobre la metodología de evaluación?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	ANUAL	4	31%
2	MENSUAL	1	8%
3	POCAS VECES	8	61%
4	NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 17 observamos que el 61 % considera que son muy pocas las veces que recibe capacitaciones sobre la Metodología de Evaluación, el 8% recibe capacitaciones mensualmente y el 31% solo recibe una capacitación por año, por lo que podemos decir que son muy pocas las veces que la Institución da capacitación a sus trabajadores.



**Tabla 18.** ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la metodología de evaluación crediticia?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	SIEMPRE	2	15%
2	CASI SIEMPRE	10	77%
3	ALGUNAS VECES	1	8%
4	NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 18, se observa que según la encuesta efectuada, el 15% indica que cumple con todas las pautas establecidas porque consideran que las políticas de crédito de su institución están bien estructuradas, un 77% casi siempre porque en algunos casos no cumplen con los requisitos solicitando excepción de las políticas de crédito y un 8% solo algunas veces.

**Tabla 19.** ¿Cuándo incumple ciertas normativas del proceso de otorgamiento de créditos ¿por qué motivos lo hace?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA MUESTRA	PORCENTAJE
1	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CREDITO	1	8%
2	LOS CLIENTES NO SIEMPRE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	4	31%
3	ALGUNAS NORMAS NO ESTAN BIEN ESTABLECIDOS	5	38%
4	LAS NORMAS DE LA INSTITUCION NO VAN ACORDE EL MERCADO ACTUAL	2	15%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Vemos la tabla 19, que el 38% los trabajadores de Caja Rural los Andes Agencia Huancané incumplen con ciertas normas del otorgamiento de créditos debido a que estas no están bien establecidas, el 31% porque los clientes no siempre cumplen con los requisitos exigidos, un 8% que dice desconocer muchas de las normas de créditos y el 15% piensa que las normas no van acorde al mercado actual, demostrando que muchos de los trabajadores consideran que las normas no son bien establecidas.

**Tabla 20.** ¿Bajo qué circunstancias realiza el otorgamiento de un crédito?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
		MUESTRA	PORCENTAJE
1	POR PRESION DE LOS JEFES	2	15%
2	POR CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS	5	38%
3	POR OBTENER MAYORES COMISIONES	6	46%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

Vemos la tabla 20, podemos describir que el 38% de los encuestados indican que las circunstancias bajo las cuales otorgan créditos, es por cumplir con las metas que mensualmente son establecidas por la institución tanto en monto como en número de clientes, el 46% lo hace por percibir más comisiones en compensación por los créditos que otorga y un 15% lo hace por la presión que sus jefes le imponen.



**Tabla 21.** ¿Cuándo Ud. no logra con sus metas establecidos ¿qué actitud toma?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	LE ES INDIFERENTE	1	8%
2	CAMBIA DE ESTRATEGIA DE PROMOCION	7	54%
3	APRUEBA CREDITOS A CLIENTES QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	4	31%
4	CONSULTA AL JEFE DE CREDITO	1	8%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 21, se observa que el 54% de los encuestados desarrolla nuevas técnicas de promoción para poder lograr con sus metas establecidas, un 31% aprueba créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto va a generar que haya un incremento en la morosidad e incremento de provisiones, un 8% realiza la consulta a su coordinador de créditos, así mismo también un 8% dice ser indiferente a esta institución.



**Tabla 22.** ¿Para lograr sus metas del mes Ud.?

NRO	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
		MUESTRA	
1	NECESITA QUE LO PRESIONEN	5	38%
2	LO HACE A VOLUNTAD	6	46%
3	ESPERA A LA LLAMADA DE ATENCION	1	8%
4	NO LE INTERESA	1	8%
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Agencia Huancané - Elaboración Propia

En la tabla 22 se observa que un 46% voluntariamente cumple con sus metas, lo cual confirma una buena actitud frente a su compromiso con la institución, un 38% necesita la presión de sus jefes, un 8% espera la llamada de atención y otro 8% no le interesa.



### **4.3. CONTRASTACION DE HIPOTESIS CON LOS OBJETIVOS**

#### **4.3.1. HIPOTESIS ESPECÍFICA 01**

“LAS POLITICAS DE CRÉDITO DE CAJA RURAL LOS ANDES AGENCIA HUANCANÉ PERMITEN LA BUENA EVALUACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO”

De acuerdo al análisis realizado, se ha demostrado que las políticas de crédito de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané permiten la buena evaluación de los sujetos de crédito, el problema radicaría en la aplicación que dan sus trabajadores a estas políticas de créditos. Esto queda demostrado en los cuadros Nos del 01 al 08, en los que señala que sus políticas están debidamente estructuradas, también son actualizadas constantemente y estas se ajustan al requerimiento del segmento del mercado. Otro aspecto esencial en las políticas de crédito de esta institución es que si existe unificación de criterios para la aprobación de los créditos, mediante los comités de créditos: y existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos, reglamentado en el manual de políticas de créditos y recuperaciones, por lo tanto la hipótesis planteada queda confirmada.



#### **4.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA 2**

**“CON LAS ACTITUDES Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE CRÉDITOS SE LOGRA UNA ÓPTIMA GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS”**

Como hemos visto en los cuadros Nro. 10 al 17, podemos observar que existe un gran porcentaje de trabajadores que debido a sus actitudes y al incumplimiento de las políticas de créditos no logran una óptima gestión del otorgamiento de créditos; Mostrando a un 46% de los trabajadores que cumplen de manera deficiente con las Normas del Proceso de Otorgamiento de Créditos, 38% los trabajadores de Caja Rural los Andes Agencia Huancané; incumplen con ciertas normas del otorgamiento de créditos, el 15% aprueba créditos a clientes eficientes para cumplir con sus metas. Sobre su nivel de identificación con su trabajo, el 15% de los trabajadores de la Caja Rural los Andes Agencia Huancané se siente poco identificado. Por lo tanto, la hipótesis planteada queda desaprobada.

#### **4.4.3. HIPOTESIS ESPECÍFICA 3**

**"LA MALA GESTION EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS ES UNA DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL RIESGO CREDITICIO”**

Debido a que, se comprobó créditos que realizan los asesores, así como el incremento del riesgo crediticio, lo cual observamos en los cuadros Nro. 18 al 22. La hipótesis queda aceptada.



## CONCLUSIONES

Según el trabajo de investigación realizado se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Las políticas de crédito de Caja Rural los Andes Agencia Huancané, están debidamente estructuradas y van acorde al segmento de mercado al cual se enfocan, que son los micro y pequeños empresarios, sin embargo el problema radica en la aplicación que hacen de estas normas, aparte que no se realiza capacitaciones al personal sobre las políticas, la evaluación de créditos y valuaciones de activos.
2. Que las actitudes de los trabajadores de Caja Rural los Andes Agencia Huancané, no son las más adecuadas debido a que a pesar de que consideran a Caja Rural los Andes Agencia Huancané, como una buena institución de trabajo, muchos no se sienten identificados con el trabajo que desempeñan.
3. Si bien se cumplen con las metas establecidas, no lo hacen respetando todas las pautas establecidas en la política de créditos, y muchas veces para llegar a estas metas tanto en número de clientes como en monto, recurren a la aprobación de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos, esto en el caso de que sus autonomías de aprobación lo permitan.
4. La cartera vencida de Caja Rural los Andes Agencia Huancané ha sufrido un incremento acelerado durante el 2015 y para el 2016 esta tendencia sigue en aumento. Siendo la cartera con más riesgo potencial la que corresponde a créditos otorgados a plazos mayores de 18 meses, al igual que los



préstamos (Recurrente con Saldo) son los que presentan mayor saldo vencido, seguido por los préstamos paralelos.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones alcanzadas se propone las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones al personal de Caja Rural los Andes Agencia Huancané sobre sus Políticas de crédito, para que conozcan afondo y puedan aplicarlo en cada una de sus operaciones, así también se recomienda implementar talleres sobre evaluación de créditos y sobre valuación de activos, lo que permitirá que el personal este altamente capacitado.
2. Se recomienda implementar cursos de motivación e integración para todo el personal que labora en esta entidad, para lograr la fidelización e identificación del personal con la empresa.
3. Se recomienda que todos los créditos se revisen en comité de créditos o sean revisados por el jefe inmediato antes de su desembolso. Se debe definir la función del asesor de créditos, especializándose exclusivamente en la evaluación económica y financiera del sujeto de crédito.
4. Se recomienda a los asesores de crédito prestar mayor atención a los prestatarios con recurrente con saldos son los que representan mayor índice de morosidad, realizando visitas de verificación, esto ayudara a minimizar los riesgos. Así mismo se recomienda el monitoreo constante del cumplimiento de estas visitas por parte del Gerente de Agencia, Jefes de oficina especial y jefes de créditos.



## BIBLIOGRAFÍA

- ANTHONY Robert (1998): "Administración Financiera". Edit. San Marcos. Lima-Perú
- AYALA VILLEGAS (2004) Sabino.- Artículo de "Gestión Empresarial"
- ARIAS Galicia, L. Fernando (2006) Administración de recursos Humanos para el alto desempeño México.
- BERGÉS, Ángel (2000) "Internacionalización de la banca" Madrid: España-Calpe, Análisis completo, profundo y de gran interés
- BELLIDO SÁNCHEZ, Pedro (2003): " Administración Financiero Ed. Técnico-científico. Lima -Perú.
- CAMPOVERDE VÉLEZ, Félix (2008).- Separata "Riesgo crediticio, su administración y control"
- CHRUDEN J., Herbert (1999) "Administración de personal". Editorial Continental, México.
- MEZA VASQUEZ, Gabriel (2001). Medición de Riesgo del Crédito a la Microempresa"
- Memorial Anual 2008.- Caja Municipal Arequipa Agencia Juliaca
- ORDOÑEZ, Mario B. y CASAS A, Agustín. (2000) Contabilidad en las Instituciones Financieras. Lima.
- Ley del sistema financiero N° 26702



- RESTREPO GONZÁLEZ Guillermo (2006) Artículo sobre "El Concepto y Alcance de la Gestión.
- SAMPSON, Anthony (2001) "Los bancos y la crisis mundial" Barcelona: Planeta-Agostini. Reflexión sobre el papel de la banca en la economía mundial.
- Separata Instituto de Formación Bancaria (2008)
- Separata " Evaluación Crediticia y Sistema De Cobranza En Microfinanzas" Dic.- 2005.
- WESTON FRED, Brigham (2000): "Manual de Administración financiera. Ed. Interamericana España".
- [www.cajalosandes.com](http://www.cajalosandes.com) – Web oficial de Caja Rural de ahorro y crédito Los Andes.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs., y sus normas modificatorias y complementarias.
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Resolución SBS. N° 509-98, Reglamento Para la Supervisión de los Riesgos de Mercado.
- Resolución SBS. N° 037-2008, Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.
- Resolución SBS. N°11699-2008, Reglamento de Auditoria Interna.



- Resolución SBS. N°8181- 2012, Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- Resolución SBS. N° 838-2008, Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Estatuto Social de la Caja Los Andes.
- Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.
- Resolución SBS. N° 037-2008, Reglamento para la Gestión Integral de Riesgo.
- Resolución SBS. N° 1042-1099, Reglamento de Auditoría Externa.



## ANEXOS

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE DE LA CAJA RURAL LOS ANDES

#### AGENCIA HUANCANÉ

Se le ruega a Ud. por favor responder a las siguientes interrogantes con toda la veracidad posible, para poder recabar la información necesaria sobre el proceso de otorgamiento de créditos en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané. El análisis de sus respuestas nos permitirá conocer las incidencias de este proceso.

1.- ¿Esta Ud. de acuerdo con todas las políticas de crédito de su institución?

Si ( ) No ( ) ¿Por qué?

2.- ¿Se actualizan las políticas de Crédito de su institución permanentemente?

Si ( ) No ( )

3.- ¿De qué manera cumplen sus trabajadores con las normas del proceso de otorgamiento de créditos?

Eficiente

Regular

Deficiente -

4.- ¿Cómo evalúa el desempeño de sus trabajadores?

Malo

Regular

Bueno

Excelente



- 5.- ¿La tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad familiar y empresarial?  
Si ( ) No ( )
- 6.- ¿Existe unificación de Criterios para la aprobación de los créditos?  
Si ( ) NO ( ) ¿Por qué lo considera así?
- 7.- ¿Existe unificación de criterios para la aprobación de créditos?  
Si ( ) NO ( )
- 8.- ¿Existe un adecuado plan de recuperación oportuna sobre los créditos otorgados en la Agencia Huancané?  
SI ( ) NO ( ) ¿Por qué motivo lo considera así?
- 9.- ¿Los reglamentos de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la política de créditos de la Institución?  
Si ( ) No ( ) ¿Por qué motivo lo considera así?
- 11 ¿Esta Ud. De acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?  
Si ( ) No ( ) ¿Por qué?



## ENCUESTA

Estimado Sr. (a) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información de manera objetiva y veraz. Agradecemos su gentil colaboración.

1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
  - a. Secundaria
  - b. Técnica
  - c. Superior
2. ¿Cuál es procedencia?
  - a. Huancané
  - b. Provincias
  - c. Otros (especifique).
3. ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?
  - a. Sin experiencia
  - b. Experiencia de 2 años
  - c. Experiencia de más de 2 años
4. ¿Cuál es su nivel de identificación con el trabajo en la Caja Rural los Andes Agencia Huancané?
  - a. Muy bueno
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. No está comprometido
5. ¿Cómo considera a Caja Rural los Andes Agencia Huancané como su Institución de trabajo?
  - a. Muy buena



- b. Buena
  - c. Regular
  - d. Deficiente
6. ¿Cómo considera el trato de sus jefes en su Institución laboral?
- a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Regular
  - d. Malo
7. ¿Recibe Ud. capacitaciones sobre créditos?
- a. Anual
  - b. Mensual
  - c. Pocas veces
  - d. Nunca
8. ¿Cómo considera las políticas de créditos de Caja Rural los Andes Agencia Huancané?
- a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Regular
  - d. Deficientes



- 9 ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos?
- a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Regular
  - d. Deficientes
- 10 ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre el otorgamiento de créditos de su Institución?
- a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Regular
  - d. Deficiente
11. ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la política de créditos?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
12. Cuando incumple ciertas normativas del otorgamiento de créditos ¿Por qué motivos lo hace?
- a. Desconocimiento de las normas de créditos
  - b. Los clientes no siempre cumplen con los requisitos
  - c. Algunas normas no están bien establecidas
  - d. Las normas de la institución no van acorde el mercado actual



13. ¿Bajo qué circunstancias realiza el otorgamiento de un crédito?
- a. Por presión *de los jefes*.
  - b. Por cumplir con las metas establecidas
  - c. Por obtener mayores *comisiones*
14. Cuando Ud. no logra sus meta establecidas que actitud toma?
- a. Le es indiferente
  - b. Cambia de estrategia de promoción
  - c. Aprueba créditos a clientes deficientes
  - d. Consulta al Jefe de Créditos
15. Para lograr sus metas del mes Ud.:
- a. Necesita que lo presionen
  - b. Lo hace a voluntad
  - c. Espera a la llamada de atención
  - d. No le interesa
16. ¿Qué puntos *del* proceso de otorgamiento de créditos Ud. cambiaría o anularía?
- a. Requisitos
  - b. Tasas
  - c. Plazos
  - d. Garantías
17. Conoce Ud. Los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos?
- ;
- a. Si todos
  - b. Solo algunos
  - c. ninguno



18. Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos y correctos?
- a. *Siempre*
  - b. *Solo a veces*
  - c. *Nunca*
19. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre *valuación* de activos?
- a. Muy bueno
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Deficiente.
20. Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?
- a. Siempre
  - b. Solo a veces
  - c. Nunca