

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



TESIS

**“DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU
INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO
PERIODO 2013”**

PRESENTADO POR:

BACH. LEONARDO ARONI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PROMOCION 2011 - II

PUNO - PERU

2015

"DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN
LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013"

TESIS PRESENTADO POR:

BACH: LEONARDO ARONI QUISPE

PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO:

FECHA DE SUSTENTACION: 15 DE AGOSTO DEL 2014

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:


MSc. JESUS QUISPE GOMEZ.

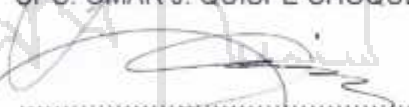
PRIMER MIEMBRO:


CPC. MARCO E. CONDORI ONOFRE

SEGUNDO MIEMBRO:


CPC. OMAR J. QUISPE CHOQUE

DIRECTOR DE TESIS:


MSc. REYNALDO ALCOS CHURA

ASESOR DE TESIS:


CPC. AMERICO ROJAS APAZA

PUNO – PERU

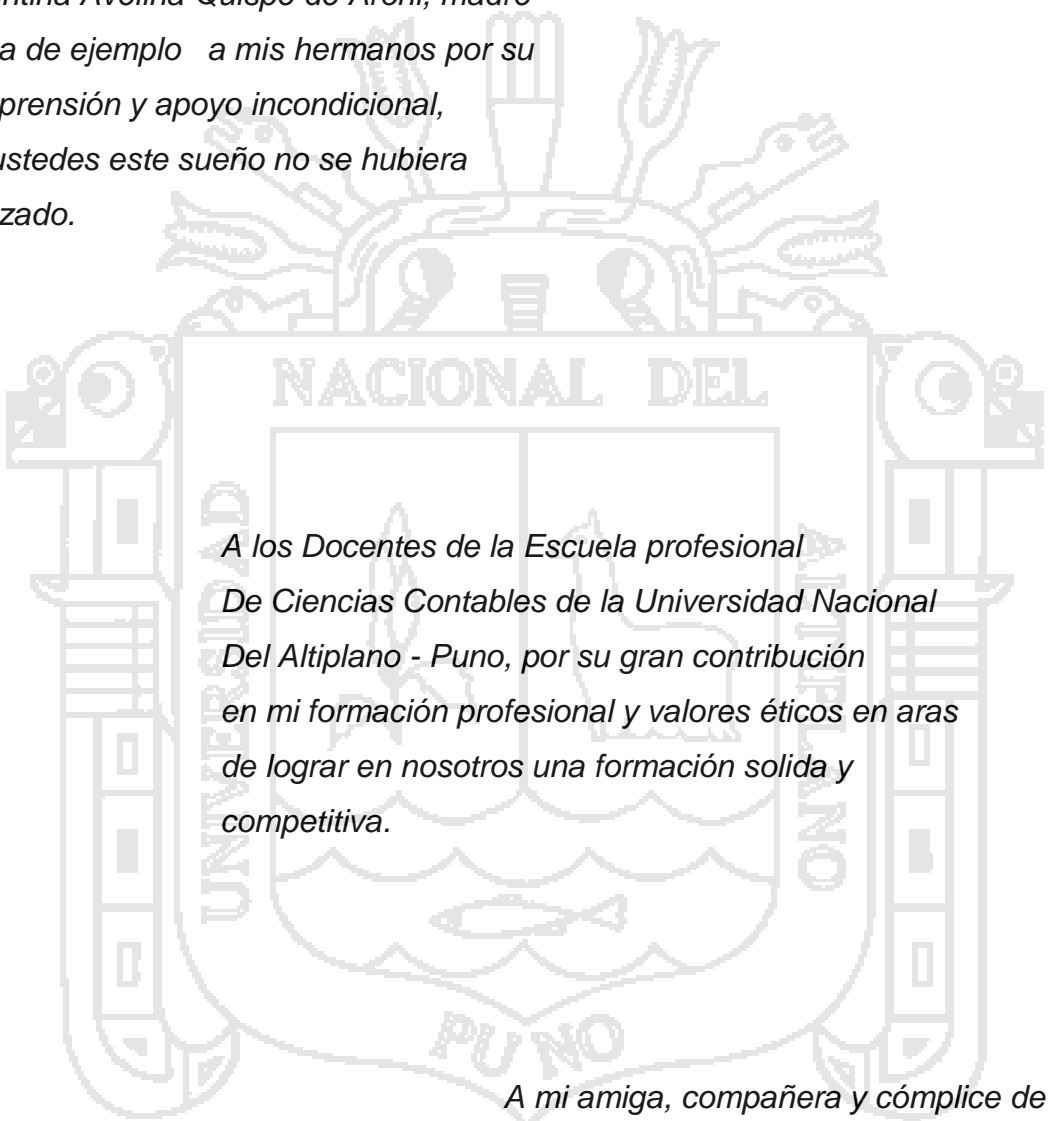
2015

AREA: FINANZAS

TEMA: BANCA Y SEGUROS

DEDICATORIA

*A Don Domingo Aroni Soto, padre ejemplar,
Valentina Avelina Quispe de Aroni, madre
digna de ejemplo a mis hermanos por su
comprensión y apoyo incondicional,
sin ustedes este sueño no se hubiera
realizado.*



*A los Docentes de la Escuela profesional
De Ciencias Contables de la Universidad Nacional
Del Altiplano - Puno, por su gran contribución
en mi formación profesional y valores éticos en aras
de lograr en nosotros una formación sólida y
competitiva.*

*A mi amiga, compañera y cómplice de
innumerables aventuras, Oshin
Pizarro Verónica.*

AGRADECIMIENTOS

Mi sincero agradecimiento a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, quienes supieron orientarme acertadamente, durante mi formación profesional.

Mis reconocimientos sinceros al MSc. Reynaldo Alcos Chura y CPC. Américo Rojas Apaza, por su valioso Dirección en la ejecución del presente trabajo de Investigación.

Al personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, quienes me apoyaron en todo instante en la medida de sus posibilidades, para la presentación del presente trabajo de Investigación.

A mis compañeros de estudios de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO, al personal de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, a las personas naturales prestamistas de Caja Municipal de Cusco a, empresas comerciales Industriales de la ciudad de Puno y a Instituciones Públicas y Privadas, quienes en cada momento supieron brindarme información valiosa y apoyo moral.

AUTOR

INDICE

RESUMEN	vii
INTRODUCCION	x
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	3
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	12
CAPITULO II	13
MARCO TEORICO Y MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACION	13
2.1. MARCO TEORICO	13
2.2. MARCO CONCEPTUAL	41
2.3. HIPOTESIS	48
CAPITULO III	51
METODOLOGIA DE INVESTIGACION	51
3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	51
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	57
CAPITULO IV	60
CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION	60
4.1. UBICACION	60
4.2. MISIÓN - VISIÓN	61

4.3. PRINCIPIOS DE GESTIÓN	62
CAPITULO V.....	64
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	64
5.1. DETERMINACION DEL NIVEL DE RECUPERACION DE LOS CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO.....	64
5.2. ANALISIS E IDENTIFICACION DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD.....	71
5.3. PROCEDIMIENTOS EFICACES DE RECUPERACION DE CREDITO.....	78
5.4. CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS CON LOS OBJETIVOS	82
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013”**, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar los procedimientos aplicados por el área de cobranzas para la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO durante el periodo 2013, y poder analizar e identificar las causas que ocasionan la morosidad que influyen directamente en las utilidades de la empresa.

En el presente trabajo de investigación se está tomando como población el total de deudores que son 2574 y como muestra a 287.

Para el logro de los objetivos propuestos se utilizaron los métodos deductivos, inductivo y analítico descriptivo, también se utilizaron las técnicas de análisis documental que nos permitió analizar toda la documentación a nuestro alcance de la institución sobre los créditos otorgados en el año 2013, otra técnica es la entrevista y la encuesta, cuestionarios estructurados dirigidos hacia los gestores y los clientes.

De la ejecución del trabajo se obtuvo las siguientes conclusiones:

Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficientes puesto que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante el año 2013, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%.

El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial.

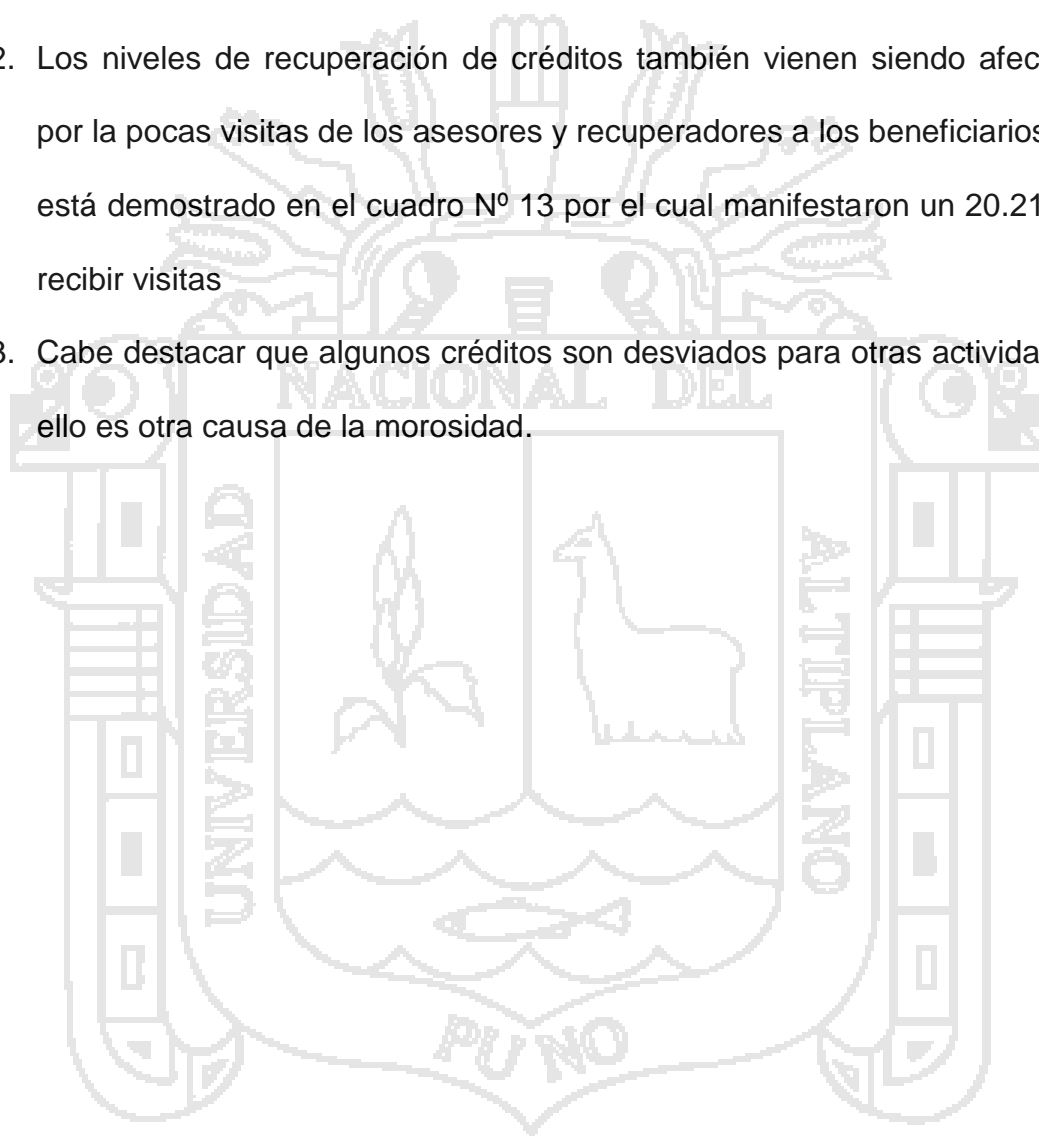
El nivel de recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2013 son bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2013.

El tipo de crédito consumo es el que mayor nivel recuperación tuvo durante el 2013.

En cuanto a los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, son mínimos.

Las causas que originan la morosidad son:

1. El desconocimiento de los beneficios sobre las características del crédito, podemos observar en el cuadro N° 11 un 57.49% manifiestan no saber o conocer las características del crédito y el 42.51% si conoce las características del crédito.
2. Los niveles de recuperación de créditos también vienen siendo afectados por la pocas visitas de los asesores y recuperadores a los beneficiarios esto está demostrado en el cuadro N° 13 por el cual manifestaron un 20.21% no recibir visitas
3. Cabe destacar que algunos créditos son desviados para otras actividades y ello es otra causa de la morosidad.



INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “**DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013**”, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar los procedimientos aplicados por el área de cobranzas para la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO durante el periodo 2013, los mismos que han sido insuficientes y no han tenido resultados satisfactorios ya que existen altas tasas de morosidad que afecta de forma directa en las utilidades de la institución.

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

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

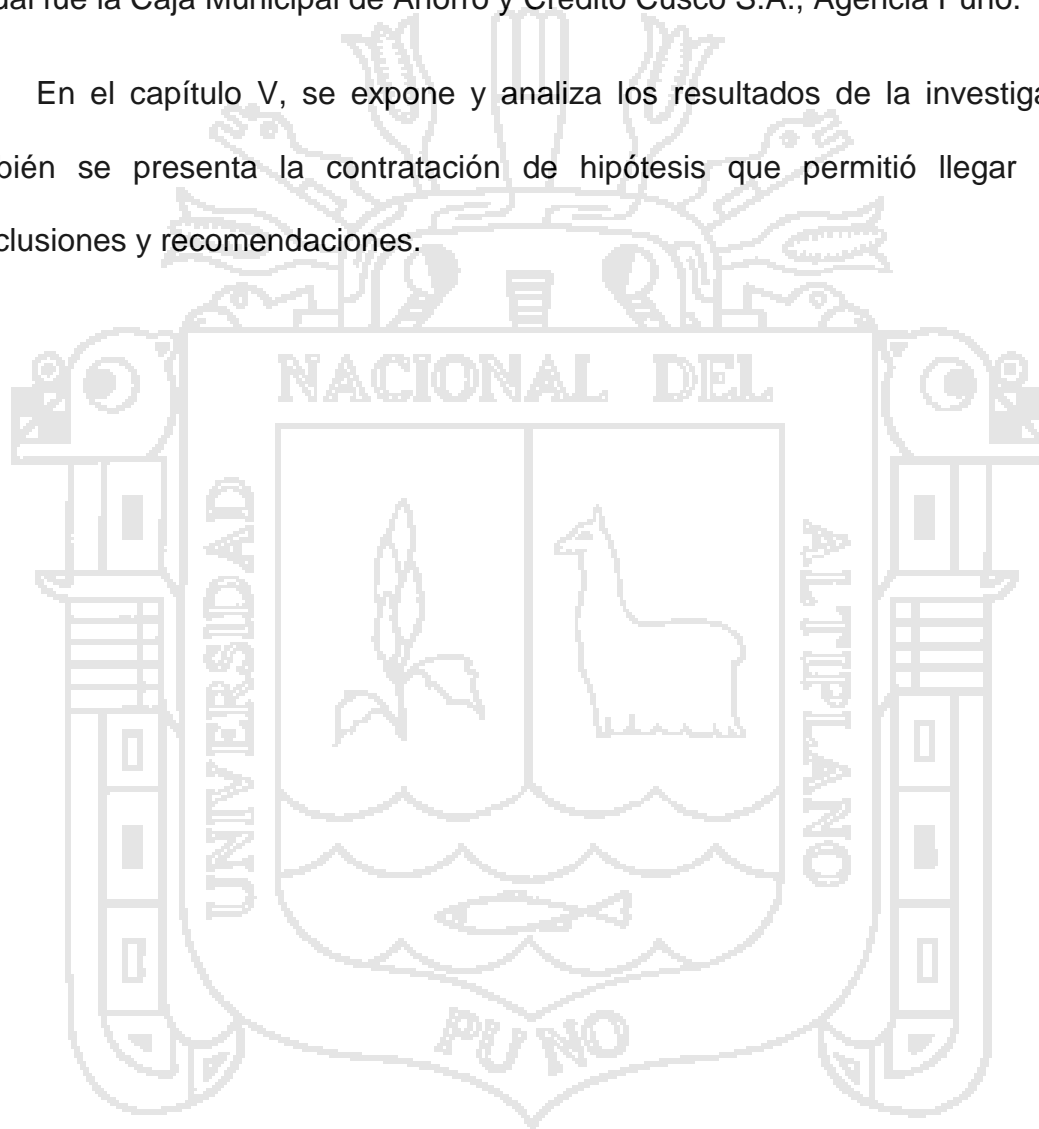
En el capítulo I, se ha elaborado el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico y conceptual.

En el capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, las técnicas, instrumentos, población y la muestra de estudio.

En el capítulo IV, se describe las características del área de investigación, el cual fue la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Puno.

En el capítulo V, se expone y analiza los resultados de la investigación; también se presenta la contratación de hipótesis que permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El financiamiento de la microempresa asume una gran importancia en un país como el Perú, caracterizado por heterogeneidad estructural de su aparato productivo la importancia de las actividades empresariales de pequeña escala.

De esta manera, el micro crédito constituye una de las herramientas más significativas para asignar capital y supervisar su utilización en estos negocios de reducida envergadura, reforzando su productividad y eficiencia, así como contribuyendo a la elevación de los niveles de ingreso y empleo en los sectores de menores recursos.

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

En los años noventa nacen registradas varias empresas importantes que dan oferta de micro créditos en el Perú, ofreciendo brindar una amplia gama de servicios financieros, ajustados a las necesidades y posibilidades de los pequeños agentes económicos rurales y urbanos del Perú así como también de la Región Andina, mantiene una notable presencia en lo que refiere a Micro créditos.

El presente trabajo de investigación plantea como problema central la cartera morosa (créditos que se consideren como vencidos) y por consiguiente cuál es su incidencia en los resultados que obtiene la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, en tal sentido se hace necesario efectuar un análisis de la cartera de créditos, ver cuáles son las causas que originan la morosidad y como estas pueden afectar en las utilidades de la empresa.

DEFINICION DEL PROBLEMA

Con el planteamiento expuesto anteriormente se formula las siguientes interrogantes referentes al problema de investigación.

Problema General

¿De qué manera la cartera morosa incide en los resultados económicos de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Cusco S.A. agencia Puno, periodo 2013?

Problemas Específicos

Específico (1)

¿Los créditos otorgados por la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco, inciden negativamente en los resultados económicos de la empresa?

Específico (2)

¿Cuáles son las causas que originan una cartera morosa y cómo influyen en sus utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO?

Específico (3)

¿Existe un porcentaje alto de cartera morosa en la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, por lo que es necesario proponer procedimientos eficaces para recuperación de créditos?

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

DAVILA CARCAUSTO, Yane Susana. Tesis “INCIDENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION EN EL COMPORTAMIENTO DE CREDITOS DEL PECSA EN PUNO, PERIODO 1998 – 1999”. Se obtuvo las siguientes conclusiones:

- En forma general los procedimientos aplicados por los responsables de la recuperación de los créditos inciden directamente en el comportamiento de la cartera de créditos del fondo rotatorio del PECS, ya que se aplicaron en promedio solo el 32.14% del total de procedimientos mínimos que se debieron aplicar, resultando insuficientes puesto que con ello se logró recuperar el 32.26% del total de créditos otorgados durante los años 1998 y 1999, lo que ocasiono un alto porcentaje de morosidad que representa el 67.74%.
- La cartera de créditos del PECSA de mayor monto se concentra en el año 1998 que representa el 67.23% del total de créditos, beneficiando con ellos al 25% del total de prestatarios los que recibieron un monto promedio de S/. 2296.88 c/u, a diferencia del año 1999 en el que la cartera está constituida por el 32.77% del total de créditos otorgados en ambos años, beneficiando con ellos a mayor cantidad de prestatarios que representa el 75% del total de prestatarios, los que recibieron en promedio S/. 703.13 c/u.
- Existe gran cantidad de prestatarios morosos que equivale al 81.25% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por el PECSA vía fondo rotatorio durante los años 1998 y 1999.
- En la sub. Sede lampa se aplicaron la mayor cantidad de procedimientos que representa 42.86% del total de procedimientos que debieron ser

aplicados, zona en la que se registró mayor nivel de recuperación y el menor porcentaje de morosidad, mientras que el responsable de la sub. Sede Melgar solo aplico el 21.43% de procedimientos, zona en la que menor recuperación existió por otro lado es la zona en la que se concentra el mayor monto por recuperar, existiendo en ella mayor porcentaje de morosidad.

- El nivel de recuperación al I semestre del 2001 de los créditos otorgados por el PECSA vía fondo rotatorio en los años 1998 y 1999 es mínimo, ya que solo se recuperó el 32.26% del total de la cartera de créditos, registrándose mayor recuperación de los créditos otorgados en 1999 en el que se recuperó el 52.07% del total de créditos otorgados en este año, por el contrario de los créditos otorgados en 1998 solo se recuperó el 12.46%.
- La sub. Sede lampa es la zona en la que mayor recuperación existe el 49.33% de la cartera de créditos de esta zona, seguida de la sub. Sede puno zona en la que se registró una recuperación de 44.21% del total de créditos otorgados en esta sede, en la sub. Sede Carabaya se logró recuperar el 24.52% mientras que en la sub. Sede Lampa es la zona en la que menor porcentaje de recuperación existe constituye el 11%.
- Del total de prestatarios el 81.25% son morosos los que adeudan el 67.74% de sus créditos, los créditos otorgados en 1998 son los que muestran mayor porcentaje de morosidad 87.54% mientras que los otorgados en

1997 en 47.93% de morosidad. A su vez de la cartera morosa existente al I semestre del 2001, el 44.98% se concentra en la sub. Sede melgar, el 33.33% en Carabaya en la sub. Sede puno, mientras que en la sub. Sede lampa se concentra el menor monto de la cartera morosa que representa solo el 7.35%.

- Al I semestre del 2001 existe un alto porcentaje de morosidad el 87.54% de los créditos de 1998 y 47.93% de los créditos otorgados en 1999, los que tiene un atraso mayor a 360 días que los constituye en la categoría perdida y el 37.46% tiene atraso mayor a 120 días que se encuentran dentro de la categoría de créditos dudosos.

IBAÑEZ ESCARCENA, Rodolfo, Tesis “ANÁLISIS DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA INTERCOOP PUNO. PERIODO 1996-1997”, Las conclusiones que resaltan son:

- El organigrama funcional del área de créditos tiene inconvenientes en actualización y cumplimiento en las funciones específicas de los cargos, por la carencia de personal suficiente y capacitados, repercutiendo en una deficiente organización administrativa, operativa, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos del sistema de créditos y cobranzas del INTERCOOP-Puno.

- La buena localización de su local, no se aprovecha efectivamente, tampoco su acondicionamiento y ubicación de créditos es adecuada, el espacio que ocupa es reducido, lo que dificulta el mejor funcionamiento administrativo, en la atención a los socios usuarios, falta una red que automatice la información, con equipos de alta tecnología que permite una mejor administración del sistema de créditos y cobranzas que cree la posibilidades de rentabilizar y buscar el sostenimiento financiero de INTERCOOP-Puno.
- En los periodos de 1996-1997, se presentaron 681 solicitudes (promedio) solo se aprobó 520 solicitudes que presenta 76.75% promedio y se denegó 161 solicitudes del 23.25% promedio. Los motivo más importantes de rechazo fue la falta de capacidad de pago con 28.50%, seguido por 28.15% la mala experiencia que han tenido en el sistema financiero, y la falta de garantías reales de 18.50% y otro aspecto importantes con 9.02% promedio es por solicitar montos elevados, es decir, la cooperativa los denegó por no tener fondos rotatorios y capital suficiente.
- El comité de créditos no cumple sus funciones otorgadas por la ley de cooperativas (DS-074-TR) y el estatuto en lo concerniente a evaluación, aprobación (legalidad) de los créditos control y seguimiento de la política de créditos y cobranzas, tuvo resultado que el responsable de créditos

haya aprobado 61.48% de los créditos el 38.52% lo hizo la dirección de la cooperativa y el comité de crédito no aprobó ningún crédito. Lo que demuestra que la imprevisión en los procedimientos, administración y seguimiento en la recuperación de los préstamos trajo un sistema de créditos y cobranzas deficiente y limitado.

- La deficiente administración del sistema de créditos y cobranzas caracterizado por procedimientos frágiles e improvisados, ante técnicas, en la situación del crédito y de las garantías y una política de cobranzas lenta, carentes de interés en la recuperación de préstamos, trajo una morosidad de s/ 23.405 promedio en los periodos 1996-199, entonces las perspectivas de crecimiento es nula y pone en peligro la permanencia de INTERCOOP.

MELENDEZ FLORES, Lita Basilia. Tesis “ANÁLISIS DE FONDOS ROTATORIOS DE INSUMOS AGRÍCOLAS DEL PROYECTO WARU WARU DEL ORGANISMO GUBERNAMENTAL CARE-PUNO. PERIODO 1998” Tiene por objeto analizar la recuperación de los créditos de fondos rotatorios destinados a los insumos agrícolas y a su vez en forma específica identificar las causas de la morosidad y proponer alternativas o procedimientos eficaces para la recuperación de los mismos. Las conclusiones son:

- El desconocimiento de los beneficios de créditos fondo rotatorio sobre las características de la misma, un 86.75% manifestaron no conocer y

solamente un 27.45% aceptaron conocer las características y finalidad de los créditos.

- Los niveles de recuperación de créditos también es afectado por la escasa visita de los asistentes técnicos a las unidades operativas, por tanto el 27.40% no recibe visitas y un 8.22% no responde notándose la Indiferencia por parte de los beneficiarios de créditos destinados a insumos agrícolas.

CAYETANO TAPIA, Diana María (2010). “LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA DE LOS SOCIOS DE A COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ARTESANO CIAP- PUNO, PERIODO 2007-2008”.Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- El incumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa: nivel de aprobación de créditos en un 100%, función del comité de crédito en un 75%, requisitos por cada tipo de producto en un 47.44%, requisito de ampliación, reestructuración y refinanciamiento de los créditos en un 76.68%, sanción a los socios en retraso en un 80.39% y las cobranzas de crédito en mora en un 70.40% nos indica una deficiente gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP.

- Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92%, una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, disminución en las aportaciones de los socios, que ha influido en la capacidad de colocación de créditos a nuevos socios.
- Al generarse la disminución de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Artesano CIAP Puno, ha originado la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados son bajos a comparación del mercado financiero.

GUILLEN VALDES, Noemí (2005) “PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS GRUPALES OTORGADOS POR PROMUJER PERU – AÑO 2003”Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Concluye:

- Los procedimientos de evaluación aplicados por la entidad Pro mujer Perú son insuficientes e inadecuados principalmente en los siguientes aspectos. La promoción de créditos que realiza la institución es de manera no personalizada lo cual implica en captar grupos solidarios incompletos y con

diferentes actividades económicas, por otro lado en el otorgamiento de créditos existe mayor delegación de autoridad hacia los comités grupales de las asociaciones y promotores los cuales no contribuyen a una evaluación y aprobación efectiva de los créditos, ya que se basan en la garantía solidaria, lo cual constituye un elemento de juicio decisivo en la operación crediticia.

MAYTA QUISPE, Elizabeth Martha(2013), “LAS POLÍTICA DE GESTIÓN FINANCIERA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN MANUELA RAMOS-PUNO periodo 2008- 2009”,Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno; Llega a las siguientes conclusiones:

- El incumplimiento de las políticas establecidas por la asociación, nivel de aprobación de créditos, requisitos por cada tipo de producto, sanción a los socios en retraso y las cobranzas de los clientes en mora, nos indica una deficiente gestión financiera de la Asociación Manuela Ramos Puno.
- Debido a que la gestión financiera no es eficiente, ha generado que la colocación de créditos, número de socios disminuye en 3.25% y 44.92% una alta tasa de morosidad de 9.19% por la lenta y pasiva recuperación de los créditos en retraso, que ha influido en la capacidad de colocaciones de créditos a nuevos socios.

- Al generarse la disminución de colocaciones de créditos de la Asociación Manuela Ramos Puno, por la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos es muy lento y deficiente. Y los montos de los créditos otorgados es bajo a comparación del mercado financiero, ha originado que la rentabilidad no sea la esperada.

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

“Analizar los niveles de la cartera morosa y su incidencia en los resultados financieros de la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO**”.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar los niveles de recuperación de los créditos de la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO**.
2. Analizar e identificar cuáles son las causas de morosidad que influyen en las utilidades de la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO**.
3. Proponer procedimientos eficaces de recuperación de los créditos de la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO**.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACION

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero está formado por todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que lo sustituyen, como son los cheques, giros, pagares, órdenes de pago, cartas fianzas, cartas de crédito, warrants, pólizas de seguros, acciones, bonos, cédulas, etc. La cabeza del sistema financiero es el Banco Central de Reserva y por lo tanto es también la máxima autoridad en materia monetaria y manejo de los medios de pago en general. (B. Oedoñez & Casas A., 1991, pág. 11)

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

2.1.2. COMPONENTES DE UN SISTEMA FINANCIERO

“Un Sistema Financiero Rural para que tenga éxito debe contar con cuatro componentes principales, tres de ellos desde el punto de vista financiero y uno desde la perspectiva técnica: (Davila Carrasco, 1999)

a) **CREDITO**(Davila Carrasco, 1999, págs. 17-18)

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

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

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

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

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

b) SUBVENCION(Davila Carrasco, 1999, págs. 18-19-20)

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

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

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

En un sistema Financiero Rural, como el peruano que cubre todo aquello de largo plazo a que suponen cambios tecnológicos, la subvención se convierte en un componente vital para la implementación de proyectos de desarrollo rural, porque hay elementos que no soportan el crédito mucho menos si son tasas reales y de mercado.

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

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

c) AHORRO

Es un acto económico deliberado de las personas, mediante el cual retiene una parte de sus ingresos para utilizarlos en el futuro en inversión o consumo.

El Sistema Financiero Rural es un mecanismo para disponer de liquidez y poderlo invertir en créditos.(Davila Carrasco, 1999, págs. 20-21-22)

d) ASISTENCIA TECNICA Y CAPACITACION.

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

comercialización. Normalmente los proyectos no son bien elaborados por que no tiene sustentación técnica.(Ibid, págs. 22-23)

La capacitación es otro componente importante para que el crédito sea exitoso y tiene que orientarse a transferir tecnologías e instrumentos de gestión.

2.1.3. ANTECEDENTES DEL CREDITO RURAL.

La evaluación de la política de financiamiento agropecuario en el Perú, hace dos décadas presenta características muy particulares, todo el financiamiento correspondía a la Banca Estatal mediante el Banco Agrario financiaba casi la totalidad de crédito de corto plazo, mientras que el financiamiento a largo plazo fue compartido entre este el Banco Industrial y la corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE).(Sanchez Aguilar, pág. 8)

“ En los últimos 20 años, la participación del Banco Agrario ha cubierto más del 80% de los créditos otorgados al sector agrario, observándose un repliegue de la Banca Comercial atiende muy pocas solicitudes del crédito del sector agropecuario por la falta de garantías reales y altas tasas de interés.

La falta de fuentes de financiamiento en el departamento de puno, además de la reestructuración de las empresas asociativas, trajo la adjudicación de tierras a favor de las comunidades, lo que ha condicionado que la mayor parte de ellos, se encuentren en abandono y sin títulos saneados.

Todo este panorama obligo a los agricultores por un lado, a buscar fuentes informales de financiamiento que generalmente imponen condiciones desventajosas, por otro lado mediante instituciones públicas descentralizadas el gobierno empezó a promover y apoyar sistemas alternativos como las Cajas Rurales, los fondearos Regionales y los Fondos Rotatorios.(PRADERA, pág. 5)

2.1.4. CREDITO

Es aquella operación por medio del cual los Bancos prestan, a quien no los tiene el dinero necesario para comprar bienes-autos, casas, pagar servicios – educación, salud o realizar inversión-poner negocios.(Empresa Editora el Comercio S.A., pág. 04)

“El crédito es un acto de confianza (creer) que implica el intercambio de dos prestaciones distintas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregado, contra una promesa de reembolso más un interés. Esta operación lleva implícito una remuneración que tiene dos elementos tiempo y riesgo. (Melendez Flores, 1998, pág. 09)

Capacidad de comprar u obtener un préstamo respaldado por una promesa de pago dentro de un periodo. Un origen del crédito es el hecho de que en muchos intercambios de compra procede a la venta, es decir el pago. De esta manera se compra con una promesa de pago.(Melendez Flores, 1998, pág. 17)

2.1.5. CLASIFICACION DE LOS CREDITOS.

CLASIFICACION EN UNA INSTITUCIONS FINANCIERA:

CREDITOS DIRECTOS

Son aquellas que originan la utilización de los fondos disponibles de la institución como consecuencia del acuerdo a convenios preestablecidos con los usuarios/socio o de terceros.

CREDITOS INDIRECTOS

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

CREDITOS CUBIERTOS

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

CREDITO DECUBIERTO

Son los créditos que no se encuentran respaldados por garantías suficientes o por otros derechos que los usuarios pueden disponer en el ente eficiente. (CERDA Richard B., Contabilidad y organización Bancaria, Pag 25)

CLASES DE CREDITO SEGÚN EL USO:

- **CREDITO OPERATIVO (O PRODUCCION)**

Los términos crédito operativo o de producción, significan el crédito que se utiliza para fines operativos como semillas, insumos, mano de obra, materiales, alquiler de maquinaria, cosecha, transporte, venta, etc. En el sector urbano se utiliza el término “capital de trabajo” pero significa algo parecido.

- **CREDITO DE INVERSION**

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

- **CREDITO DIRIGIDO**

Significa crédito cuyo uso es Pre-destinado por la organización prestamista. Es común en programas de gobierno y ONGs; normalmente tiene una componente de capacitación técnica y supervisión.(Calvin, pág. 07)

- **CREDITO PARA MERCADEO (COMERCIALIZACION)**

Significa el uso del crédito para fines de comercialización que abarca uno o varios productos y con un capital mayor. Su manejo en general es en

forma de un fondo rotativo de capital, otorgado a una organización o un grupo de inversionistas.

- **CREDITO COMERCIAL.**

Se usa el término para referirse a toda clase de actividades comerciales grandes y pequeñas.

- **CREDITO DE CONSUMO.**

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

- **CREDITO PARA VIVIENDA.**

El uso de créditos para compra y /o mejora de la vivienda es común en todo el mundo; tiene características muchas veces condiciones especiales para tratarse de un apoyo directo a una necesidad social. También las condiciones reflejan bajos costos relativos a su administración".(Calvin, pág. 07)

2.1.6. CREDITO RURAL

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

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

Por estas razones los bancos no tienen interés en prestar al sector rural.

Un problema más difícil de tratar es que el retorno del capital es relativamente bajo en el sector, lo que se debe a su velocidad de rotación de capital es un préstamo para fines de comercio, la rotación de capital puede ser mensual, semanal o diaria, sin embargo en la producción agropecuaria puede ser semestral o anual...” (Calvin, pág. 04)

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

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

El crédito rural tiene que ser visto como un negocio, en el negocio, en el sentido de que debe cubrir sus costos desde el inicio de su financiamiento. (Melendez Flores, 1998, pág. 09)

2.1.7. CLASIFICACION DEL CREDITO RURAL

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

1.- EL CREDITO DIRIGIDO Y SUPERVISADO:

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

2.- EL CREDITO DE LIBRE DISPONIBILIDAD:

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

Es un tipo de crédito que permite dar liquidez a los clientes para realizar actividades a corto plazo y de rentabilidad.(Ibid, pág. 13)

DESDE LA PERSPECTIVA DEL TIPO SUJETO AL CRÉDITO TENEMOS:

1.- EL CREDITO ASOCIATIVO:

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

2.- EL CREDITO FAMILIAR:

Es apropiada para actividades a corta plazo. Se organiza en grupos solidarios para acceder al crédito y agiliza los trámites de solicitud y procedimientos por parte de la entidad financiera.(Ibid, pág. 14)

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

1.- EL CREDITO PARA CAPITAL DE OPERACIÓN:

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

2.- EL CREDITO PARA CAPITAL DE INVERSION:

Es aquel destinado a la compra de bienes que no se transforman en el proceso productivo, como maquinarias y equipos agrícolas, construcción de infraestructuras productivas, generalmente son de mediano plazo” (Ibid, pág. 15)

2.1.8. EL ROL DEL CREDITO.

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

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

El propósito de un programa de crédito es proveer servicios de crédito que incluyen análisis y supervisión por parte de personas capacitadas, para asegurar la buena marcha del mismo.” (Calvin, pág. 03)

2.1.9. PRINCIPIOS BASICOS DEL ÉXITO DEL CREDITO

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

COMPROMISO Y CAPACITACION:

- La solidaridad social y el compromiso son críticos para que los grupos puedan ser efectivos.
- El proceso de confirmación, capacitación y compromisos de un grupo es esencial para su éxito.
- La comprensión y aplicación de los conceptos de cooperación y empresa son claves para organizaciones socio-económicas como las operativas.
- Las garantías del crédito para un grupo son tan sólidas como el de cada uno en el grupo.
- Las obligaciones de educación y los requisitos de ahorro y /o la capitalización ayudan en la auto-selección de participantes de su organización.
- La educación practica en el manejo del capital es muy efectiva, es buen comenzar facilitando prestamos pequeños y a corto plazo y paulatinamente aumentareis según la experiencia y necesidad.

ADMINISTRACION

- El buen análisis de una petición de crédito depende de sus méritos y no de los sentimientos personales, como la amistad o necesidad.
- Para el crédito es mejor ser precavido que arrepentido.
- La extensión agropecuaria y/o la introducción de nuevas tecnologías no debe ser mezclada con la administración del crédito.
- Un control contable preciso es indispensable para un programa de crédito.
- El uso de grupos solidarios es efectivo como mecanismos de entrega de crédito y garantía, especialmente para el micro-empresario y demás actividades de alta rotación de capital de trabajo.
- El ofrecimiento de servicios financieros completos de ahorro y crédito tienden a mejorar la eficiencia, bajar el riesgo y el costo financieros.
- La movilización del ahorro entre la gente pobre es muy efectiva y puede servir de base para el auto-financiamiento de un crédito.

COSTOS DE LOS SERVICIOS

- La eficiencia y minimización de los costos de transacción son más importantes que la tasa de interés para muchos usuarios.
- Toda persona puede ser sujeto de crédito, pero las condiciones tienen que reflejar los costos asociados.

- Los costos de transacción y las garantías exigidas son los elementos críticos para acceso o marginamiento del crédito.
- El compromiso y la solidaridad son efectivos para tener un control menor costo para prestatario.
- Internalización o traspaso de costos al emplear servicios voluntarios o grupos solidarios para control, promoción, etc. son efectivos para bajar los costos del programa de créditos.
- La seguridad de servicios continuos con oportunidad de nuevos préstamos es el incentivo para el buen repago del crédito. (Calvin, pág. 22)

2.1.10. MANEJO ADMINISTRATIVO DE CREDITOS

“Para poder reaccionar de inmediato al retraso de los pago es recomendable elaborar una lista mensual, indicando que créditos vencen y que suma debería ingresar a fin de mes, dicha lista debería compararse luego con los reembolsos realmente recibidos y así detectar donde hay problemas; además la lista permite conocer cuánto dinero se tiene a disposición a nuevos créditos.

También es recomendable realizar estadísticas internas, que permitan ver la capacidad de reembolso según el tipo de prestatario (Ejm: grupo, cooperativas, familias, personas particulares, etc.) con estas estadísticas se puede determinar cuáles proyectos tiene posibilidades de éxito y cuáles no. (Aachen, 1997, pág. 12)

“Los encargados de la administración de los crédito deberían estar constantemente informados sobre el estado del mismo, a fin de poder informar lo siguiente:

- Número y volumen de los créditos.
- Número de primeros créditos.
- Número de créditos de continuación.
- Causas de la anulación de créditos.
- Monto de morosidad.
- Números de créditos nuevamente negociables.
- Número de usuarios.
- Monto de la cartera activa.
- Monto de la cartera morosa. (Aachen, 1997, pág. 13)

2.1.11. CARTERA

“Es aquella que se utiliza para denominar las inversiones de las instituciones financieras en general. Se emplea para indicar valores, acciones, bonos, etc. Son llevados en los libros de dicha institución. (Apaza Miranda, 1999)

1.- CARTERA DE CREDITOS.- "Es la parte del activo constituido por los documentos en la cartea y en general portado los créditos o colocaciones que se efectuó. Esta se utiliza para el control y así conocerla situación crediticia de la institución.(Ibid, pág. 27)

2.- CARTERA VENCIDA.- “Es la parte del activo constituido por los documentos en cartera y en general todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (SENATI, 1998, pág. 12)

2.1.12. CLASIFICACION DE LA CARTERA DE CREDITOS

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

1. CATEGORIA DE CREDITOS NORMAL

“cuando el análisis de flujo de fondo demuestran que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros.(Ibid, pág. 12)

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

2. CATEGORIA DE CREDITOS CON PROBLEMAS POTENCIALES

“El análisis de flujos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de situaciones que de no ser controladas o

corregidas oportunamente podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor.(Apaza Miranda, 1999, págs. 12-30)

“Los deudores clasificados en esta categoría corresponde aquellos que a la fecha de la evaluación revelan ciertas deficiencias, implicarían riesgos mayores en su recuperación presentan incumplimiento entre 8 a 30 días.”

3. CATEGORIAS DE CREDITOS DEFICIENTES

“El análisis de flujos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que de no ser corregidas, esos problemas pueden resultar en una perdida para la empresa del sistema financiero. Presentan incumplimientos entre 30 a 60 días. (SENATI, 1998, pág. 13)

Los deudores incluidos en esta categoría” presentan un mayor agravamiento en su situación financiera.

Los deudores de estas categoría presentan dificultades en cuanto a su capacidad generadora de recursos, que no serán superados en el corto plazo.”

4. CATEGORIA DE CREDITO DUDOSO

“El análisis de flujos de fondos del deudor que presentan demuestra que es altamente improbable que puede atender la totalidad de sus compromisos financieros, presentan incumplimiento entre 60 a 120 días. (Apaza Miranda, 1999, pág. 31)

“Los deudores incluidos bajo esta clasificación son aquellos que presentan características de crédito con alto riesgo que hacen dudosa su recuperación, estos deudores presentan dificultades en cuanto a su capacidad generadora de recursos que no serán superados en el mediano plazo, siendo elevada la posibilidad de irrecuperabilidad, no obstante debido a ciertos factores que pueden mejorar la posición del deudor en el corto plazo, la clasificación del crédito irrecuperable es temporalmente diferida de aquel, en el entendido que continua operando, generando ingresos y efectuando pagos en cuenta.”

5. CARTERA DE CREDITO PERDIDA

“Las deudas de deudores incorporados a esta categoría se consideran incobrables, si bien podrían tener un valor de recuperación bajo un cierto conjunto de circunstancias futuras, la incobrabilidad es evidente al momento del análisis, presentan incumplimientos mayores a 120 días. (SENATI, 1998, pág. 14)

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

- Deudas consideradas incobrables
- Muy alto nivel de endeudamiento
- Desmedro ostensible a su patrimonio.
- Deudores que hayan cesado sus operaciones.

Por lo tanto las posibilidades de recuperación son escasas o nulas. (Apaza Miranda, 1999, pág. 31)

2.1.13. ETAPAS DEL PROCESO DE RECUPERACION.

COBRANZA REGULAR.- Debe aplicarse para evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se deberá brindar información clara al beneficiario, explicarle que un beneficiario que se atrase en sus pagos se convierte en riesgoso por lo tanto no sujeto al crédito.

- Asignación de cartera desembolsada
- Monitoreo de prestatarios
- Cobro puntual del préstamo.

COBRANZA ADMINISTRATIVA.- Es aquella etapa en la que se realiza todas la acciones necesarias antes de la demanda judicial, como el envío de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad de refinanciamiento de la deuda.

- Evaluación de la cartera morosa
- Cobro o presión caso por caso
- Rehabilitación de préstamos

COBRANZA JUDICIAL.- Es aquella que realiza (el acceso legal, comité de crédito y el jefe de créditos) después de haber agotado la posibilidad de

cobranza administrativa, este es el recurso más drástico que consiste en el cobro del crédito vía judicial.

2.1.14. MOROSIDAD.

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

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

Lo recomendable es un nivel de morosidad menos del 5% hasta el 7% de la cartera vigente, aunque muchas organizaciones pueden operar programas con un 10% sin tener mayores dificultades, en el sector rural lo difícil es como tratar los casos de morosidad por desastres naturales, si fuera justificado aprobar un financiamiento, se deberá efectuar antes de que el préstamo sea moroso. (Calvin, pág. 54)

2.1.15. LA IMPORTANCIA DE CONTROLAR LA MOROSIDAD.

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

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

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

MEDIR Y VIGILAR EL GRADO DE RIESGO DE LA CARTERA.- Solamente con un cabal entendimiento de la calidad de la cartera los administradores podrían diseñar y llevar a cabo estrategias efectivas para protegerlas.

COMPRENDER DE QUE MANERA LA CALIDAD DE LA CARTERA AFECTA LOS INGRESOS Y LA SITUACION FINANCIERA DE LA INSTITUCION.- Las instituciones financieras obtienen sus ingresos de sus carteras de préstamos y en consecuencia deben administrarlas de manera que aumenten al máximo sus ingresos.

TENER INFORMACION VERAZ Y EFICIENTE DEL MOVIMIENTO DE LA CARTERA.- Esto nos permitirá tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta, con esta información al día se podrá tomar dediciones adecuadas en su momento oportuno. (STEARSK., Metodología para la Administrar la morosidad)

2.1.16. CONTROL Y MEDICION DE LA MOROSIDAD

CONTROL DE LA MOROSIDAD

“La falta de control de la morosidad resulta ser el mayor problema de los programas de crédito rural, es el cáncer que debilita a una organización y que es

difícil o hasta imposible curar cuando ha llegado a un estado avanzado, la morosidad es un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas:

- Crea un ambiente de falta de responsabilidad-sincera entre los clientes para cumplir con sus pagos.
- Disminuye la rotación de los fondos de crédito de la organización acusándole una escasez de fondo para desembolsar nuevos préstamos.
- Aumenta los costos operativos de la organización financiera para efectuar el seguimiento de los préstamos en mora. De estas formas afectan a la institución, la más difícil de curar es la primera, es imprescindible que los clientes tengan una conciencia de compromiso de pago

En resumen el control de la morosidad depende de los pasos claros, firmes y oportunos no hay otra medida. (Calvin, pág. 63)

CONTROL LEGAL

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

- A los pocos préstamos que presentan garantías reales de hipoteca o prenda.
- El alto costo y demora en el proceso legal con relación al préstamo a recuperar.

Aunque el control legal no es más fructífero para el buen pago, es todavía necesario dar la atención debida a la elaboración de los contratos de préstamo y al registro de garantías y personas o grupos que los avalan. Se recomienda que todo programa de crédito tenga acceso a un abogado calificado para la asesoría legal y jurídica necesaria. (Calvin, pág. 64)

2.1.17. CLASES DE MOROSOS SEGÚN VOLUNTAD Y CAPACIDAD DE PAGO.

“QUIEREN PAGAR PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que muestran capacidad de pago y voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“NO QUIEREN PAGAR Y PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que no tiene capacidad de pago pero si tiene voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.

“NO QUIEREN PAGAR Y NO PUEDEN PAGAR.- Son aquellos que no demuestran voluntad ni capacidad de pago, poniendo de manifiesto que el crédito fue mal otorgado. (Ibañez Escarcena, 1999, pág. 29)

2.1.18. RIESGO CREDITICIO.

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

estado de resultados de la institución de micro finanzas, a través de un mayor gasto.

El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que el deudor no cumpla con pagar su préstamos en las condiciones pactadas, originado la posibilidad de incurrir pérdidas financieras, se genera principalmente como consecuencia de una débil evaluación y por falta de un seguimiento permanente, así como de otros factores tales como eventos adversos no previstos que afectan la capacidad y voluntad de pago (Mibanco, 2008, pág. 25)

1.2.19. POSIBILIDADES CONSECUENCIAS DEL RIESGO:

PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

- Pérdidas económicas
- Mayor exigencia de capital
- Mayor costo de fondos
- Daño de la reputación
- Perdidas de depósitos
- Liquidación de la entidad

PARA EL SISTEMA FINANCIERO:

1. Cierre de las entidades
2. Corridas bancarias
3. Crisis generalizadas en el sistema financiero
4. Inestabilidad económica y subsiguientemente político
5. Incremento d riesgo en el Perú.



2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Abono:** Ingreso de dinero hecho por el banco a la cuenta corriente, este concepto sirve para distinguirlo de los depósitos, que son los ingresos realizados por los clientes.
- **Activo:** Conjunto de bienes y dinero pertenecientes a una persona natural o social (empresa o institución). Por ejemplo, se consideran activos de una persona natural tales como casa, auto y el dinero que tenga, los activos de una persona social incluyen maquinarias, inmuebles dinero invertido.
- **Ahorro:** diferencia entre renta disponible y consumo, es una forma de acumular el dinero que obtiene, al aguardar la parte de los ingresos que no se destina al consumo.
- **Amortización:** pago parcial o total de un crédito.
- **Aval:** es una garantía personal que se formaliza con la firma del avalista puesta en el anverso de un título-valor o efecto negociable.
- **Banco Central:** entidad autónoma nacional encargada de formular las políticas monetarias y financieras y de la emisión de moneda de un país. El Banco Central no es un banco comercial y por tanto, no recibe fondos del público.
- **Banco Comercial:** empresa que se dedica a captar y prestar fondos. Capta dinero mediante el ahorro y los depósitos a plazo; Presta fondos mediante créditos, así mismo cobra comisiones por los diferentes servicios que presta.

- **Caja:** lugar físico en el cual se realizan operaciones bancarias, tales como cobrar cheques, hacer depósitos en la cuenta corriente, pagar servicios.
- **Capacidad de endeudamiento:** cálculo que se realiza un banco para decidir préstamo, al establecer la proporción de ingresos y gastos habituales.
- **Captación:** actividad bancaria a través de la cual el banco recibe el dinero de los clientes, con el fin de obtener ganancias. Incluye ahorros y depósitos a plazo.
- **Cargo:** cobros que realizaba el banco, en general se debitan a la cuenta corriente. Por ejemplo, cobros por mantener una cuenta corriente, por el uso de las tarjetas de crédito, o impuestos por talonarios de cheques.
- **Cartas de Crédito:** son un medio de pago garantizado por un banco y cuya realización esta en funciona que el beneficiario de dicha carta de crédito, cumpla con ciertos requisitos dentro de un plazo determinado.
- **Cheque:** es un documento de pago inmediato, a diferencia de la letra de cambio y el pagare, que son documentos de crédito, los cheques son girados a cargo de los bancos.
- **Cliente:** comprador de bienes y servicios.
- **Consumo:** empleo de un bien o servicio para satisfacer una necesidad.
- **Corto plazo:** tiempo establecido para transacciones bancaria, menor a un año.

- **Crédito:** préstamo que el banco hace a una persona natural o social, por extensión, saldo del flujo del dinero.
- **Cuenta corriente:** desde la perspectiva del cliente, la cuenta corriente es un medio que le permite acceder a los distintos servicios bancarios y administrar su dinero.
- **Cuota:** monto pactado para cumplir una obligación de pago, durante un periodo determinado de tiempo que corresponde a una porción del total de una deuda. Por ejemplo, al pedir un préstamo a un banco, éste se puede pagar en cuotas.
- **Debito:** saldo negativo del flujo de dinero en una cuenta corriente.
- **Depósito a plazo:** captación en dinero que incrementa el capital de quien lo deposita, al aplicarse una tasa de interés variable., este es un instrumento de inversión, pues las personas entregan su dinero al banco y reciben, al cabo de un tiempo, una cantidad de dinero mayor que lo que depositaron.
- **Deposito:** ingreso e dinero a la cuenta corriente, realizado por el cliente.
- **Deuda:** corresponde a la cantidad de dinero pendiente para completar una obligación de pago, contraída con el banco al acordar un crédito.
- **Devaluación:** deterioro de los términos de cambio de una moneda frente a otra. Por ejemplo, en un periodo de alza del dólar, se necesitan más pesos que antes para adquirir un dólar.
- **Dinero:** instrumento de pago general.

- **Dólar:** nombre particular de una moneda.
- **Endoso:** firma del beneficiario de un cheque puesta en su reverso, con la cual se transfiere en dominio del documento o se entrega en cobro.
- **Fianza:** es una garantía personal, donde el fiador (persona natural o jurídica) garantiza el cumplimiento de una obligación del fiado.
- **Fluctuación:** variación en el tiempo de índices económicos, tales como precios o tasas de interés.
- **Fondos:** dinero disponible en la cuenta corriente.
- **Gasto:** medición del consumo.
- **Gastos de manutención:** conjunto de gastos que se originan en la administración de una cuenta corriente y que el banco cobra a los clientes.
- **Giro:** retiro de fondos de una cuenta corriente.
- **Hipoteca:** es una garantía real, que nace de un contrato mediante el cual se constituye un gravamen sobre un bien inmueble de propiedad del solicitante del crédito, para asegurar dicho, las hipotecas pueden ser a su vez: Predial común (inmuebles) Naval (nave) Mineras (concesiones mineras, integrantes y accesorios), de Aeronaves (aeronaves civiles).
- **Indicador:** Índice en cifras. Por ejemplo, el alza de precios de un mes.
- **Índice:** instrumento que mide la variación de una magnitud en el tiempo. Por ejemplo, el Índice de Precios al Consumidor, (IPC), se establece sobre la base de un conjunto de bienes y servicios de consumo.

- **Inflación:** fenómeno general de ajuste, por vía monetaria, que se caracteriza por el alza del nivel de precios y la devaluación de la moneda, en la experiencia de una persona, se expresa en el hecho de que pueda comprar menos cosas, con la misma cantidad de dinero de un periodo anterior.
- **Interés compuesto:** forma de cálculo aplicada a los créditos, en que el interés obtenido en un periodo pasa a formar parte del capital.
- **Interés nominal:** Interés que incluye reajustes por el alza de precios.
- **Interés real:** Lo que un cliente obtiene de ganancia al hacer un depósito a plazo, o paga por un crédito, sin considerar el reajuste por el alza de precios.
- **Interés simple:** forma de cálculo aplicada a las captaciones, en el cual el interés generando en un cierto periodo no pasa al siguiente periodo a incrementar el capital.
- **Interés:** suma de dinero que el banco cobra sobre préstamos, o paga sobre captaciones de dinero.
- **Largo plazo:** establecido para una transacción bancaria, mayor de un año.
- **Letra de cambio:** La letra de cambio es una orden escrita, revestida de las formalidades establecidas por la cual una persona encarga a otra el pago de una suma de dinero.
- **Moneda:** unidad de medida de los valores de cambio.
- **Moratoria:** no cumplimiento de una deuda en el plazo estipulado.

- **Nivel de vida:** indicador de la capacidad de una persona, una familia o un grupo social, para satisfacer sus necesidades
- **Pagare:** El pagare, es un título, a través del cual deudor (cliente) reconoce haber recibido y se obliga a devolver al acreedor (Banco) una cantidad de dinero dentro de un plazo determinado.
- **Precio:** cantidad de dinero que se necesita para un bien o servicio.
- **Prenda:** Es una garantía real que nace de un contrato mediante el cual se hace entrega al acreedor, o a un tercero de bien mueble para asegurar un crédito otorgando la facultad de venderlo y pagarse con el producto de su venta, con preferencia a otros acreedores, cuando el deudor no cumple con la obligación garantizada.
- **Pago automático:** servicio que prestan los bancos a sus clientes para debitar de la cuenta corriente diversos cobros, sin que tenga que ir al banco para hacer un pago.
- **Peso:** nombre particular de una moneda.
- **Protesto:** certificado al dorso del cheque, que indica negativa de pago, expresando la causa, expresando la causa, el día y la hora del rechazo.
- **Puja:** ofrecer en un remate más de lo que se ha ofrecido anteriormente.
- **Recensión:** a minoración de la actividad económica.
- **Renta:** lo que se percibe producto de la remuneración del trabajo o del capital.

- **Saldo contable:** es el que refleja una cuenta corriente conteniendo todo su movimiento de depósitos de cualquier tipo.
- **Saldo contable:** corresponde a la cantidad de dinero que la persona tiene una cuenta corriente, en una fecha determinada.
- **Sistema económico:** concepto que define el conjunto de políticas, actividades y fenómenos financieros, monetarios y productivos de un país o de una región.
- **Sobregiro:** giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles.
- **Tipo de cambio:** relación entre distintos tipos de moneda.
- **Transacción:** movimiento de dinero, acciones, bonos y bienes.
- **Trueque:** intercambio directo de un bien por otro.
- **Valores en cobro:** depósitos con documentos que están sujetos a restricciones para su disponibilidad, en un plazo determinado.

2.3. HIPOTESIS

2.3.1. HIPOTESIS GENERAL

Los niveles de recuperación de los créditos son bajos por la utilización de los procedimientos de cobro inoportunos e inadecuados y las tasas de morosidad son variables en consecuencia afecta directamente en las utilidades, además si los procedimientos de cobro son eficaces entonces los niveles de recuperación serán óptimos en la **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO.**

2.3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

1. Los niveles de recuperación de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. son bajos por la utilización de los procedimientos de cobros inoportunos e inadecuados.
2. Las causas de morosidad que influyen en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO son altas a lo establecido.
3. Los niveles de recuperación de los créditos serán óptimos en la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO cuando los procedimientos de cobro sean eficaces.

2.3.3. VARIABLES

Para la Hipótesis General:

VARIABLES INDEPENDIENTES:

- Procedimiento de cobros inoportunos e inadecuados
- Tasas de morosidad.
- Procedimientos de cobro eficaces.

VARIABLES DEPENDIENTES:

- Nivel de recuperación de los Créditos
- Utilidad
- Niveles de Recuperación

Para las Hipótesis Específicas:

Variable Independiente:

- Procedimiento de cobros inoportunos e inadecuados.

Variable Dependiente:

- Nivel de Recuperación de los créditos.

Variable Independiente:

- Tasas de morosidad

Variable Dependiente:

- Utilidades

Variable Independiente:

- Procedimientos de cobro eficaces

Variable Dependiente:

- Niveles de recuperación



CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

La Metodología orienta el proceso de investigación proporcionando información detallada sobre las acciones que permitieron describir y analizar el problema planteado.

Tomando como referencia (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, págs. 5-8), el enfoque de la investigación utilizado en la presente investigación es mixta, cuantitativa, debido a que “se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” y cualitativo porque se recolectaron datos sin medición numérica al describir los procedimientos de créditos y al afinar las preguntas de investigación con escalas cualitativas de carácter emocional de las personas(subjetivo) y en el proceso de interpretación de los resultados.

Los métodos correspondientes a los enfoques cuantitativo y cualitativo utilizados son el método deductivo e inductivo respectivamente.

Tomando como referencia (Charaja Cutipa, 2011, pág. 34) también se utilizó métodos específicos como son el análisis y síntesis, que consiste en la separación física o mental del objeto de estudio con el propósito de conocer sus elementos esenciales y en tanto que la síntesis consiste en la integración de los elementos del objeto de estudio con el fin de conocer sus cualidades y rasgos principales.

Diseño de la Investigación.

La determinación del diseño de la investigación se usó como referencia (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, págs. 205-213) en el que mencionan el uso de un diseño no experimental transicional o transversal, el que consiste en la observación de fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos sin manipular ninguna variable y transicional, porque los datos recolectados son en un solo momento.

Tipo de Investigación.

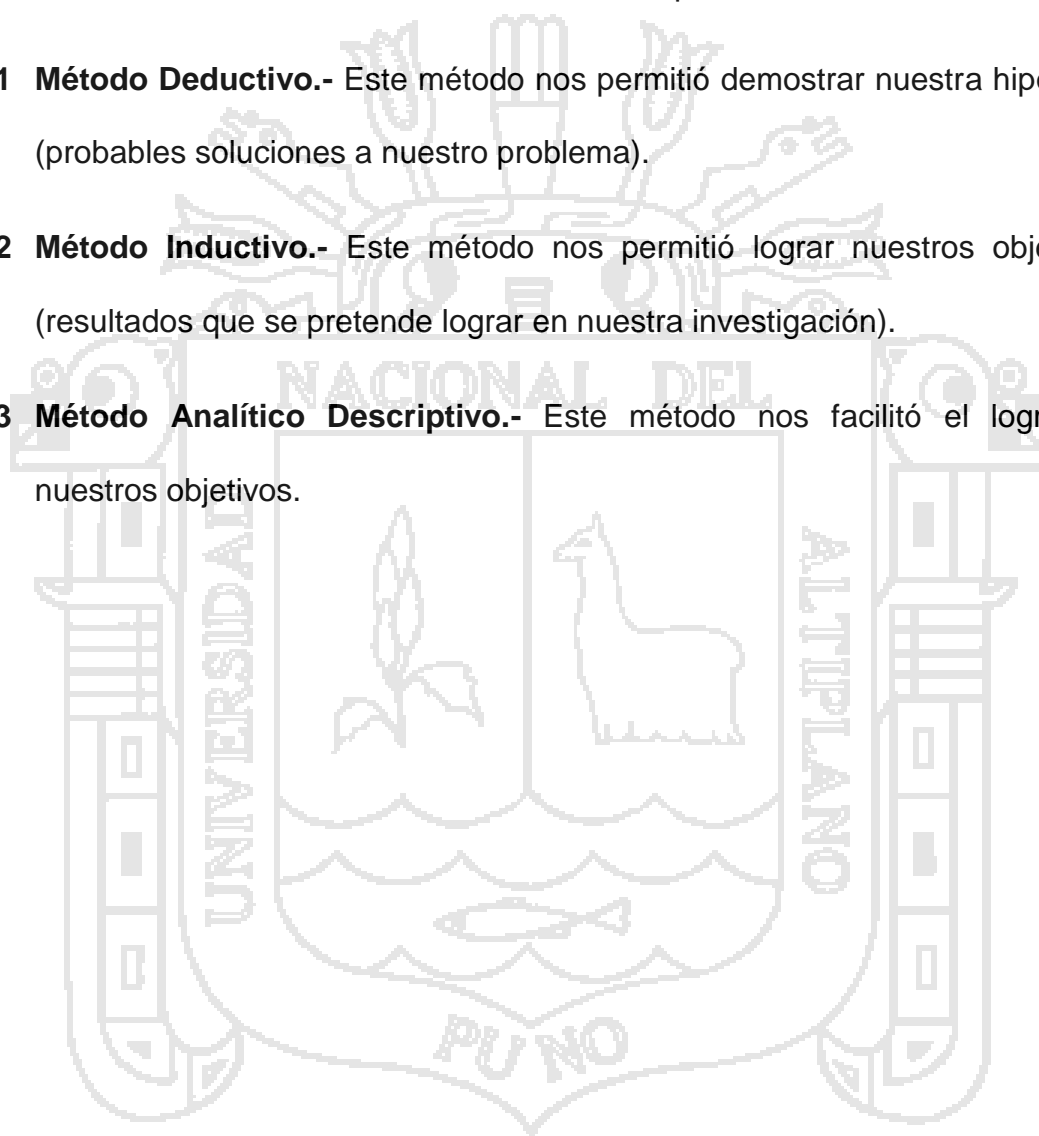
El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, el que consiste en buscar, especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Citado por (Hernandez Sampieri, Fernandez- Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 102)

Este trabajo se dividió en dos partes. En primer término se realizó la descripción del procedimiento de créditos, luego se verificó el cumplimiento del mismo. En una segunda etapa se identificó los aspectos más importantes para medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

3.1.1 Método Deductivo.- Este método nos permitió demostrar nuestra hipótesis (probables soluciones a nuestro problema).

3.1.2 Método Inductivo.- Este método nos permitió lograr nuestros objetivos (resultados que se pretende lograr en nuestra investigación).

3.1.3 Método Analítico Descriptivo.- Este método nos facilitó el logro de nuestros objetivos.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.

Tomando en cuenta (Charaja Cutipa, 2011, pág. 110) “Es el conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés investigativo en un contexto concreto. Los estadísticos acostumbran denominar a la población como marco muestra”.

La población de estudio está constituido por 2153 clientes, de acuerdo al reporte de créditos. La población de estudio cumple con los criterios de selección, los cuales son: Clientes de créditos de la Caja Cusco, Agencia Puno Bellavista, periodo 2013

Muestra.

La población está conformada por la totalidad de beneficios de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO

Según Encinas (187:98) señala que la muestra es el subconjunto o parte o parte de la población al que representa en sus características fundamentales y que es el motivo de observación para obtener los datos que se requiere. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 106)

La selección de la muestra es de tipo probabilístico – aleatorio simple, es decir todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra. En cuanto al aseguramiento de representatividad se garantiza por el uso de una fórmula.

Según Fisher, desde el punto de vista del tamaño de la población, solo recomienda trabajar con muestra cuando la población es igual o superior a 500.

Citado por(Charaja Cutipa, 2011, pág. 107)

$$n = \frac{P Q}{(E / Z)^2 + (PQ) / N}$$

Z= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad de 95% de confianza

$$Z= (1.96)$$

P= Proporción de personajes por encuestar que estarían a favor de:

$$P= 0.50$$

Q= Proporción de personajes por encuestar que estarían en contra de:

$$Q= 0.50$$

E= Margen de error. Podría ser 5%=0.05

$$E= 0.05$$

N= Población

$$N= 2574$$

n= tamaño óptimo de la muestra

n= $\frac{P Q}{E^2 + (PQ) / N}$

n=(0.25)/(0.00076689) =287 Personas a encuestar.



3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

3.3.1. Observación

Técnica.

Según Encinas (1987:111) señala que la observación es un procedimiento empírico básico cuyo objetivo es determinar las propiedades o manifestaciones de un hecho; La observación es un procedimiento primordial de la investigación que se convierte en técnica científica. Citado por (Charaja Cutipa, 2011, pág. 317)

“La técnica de la observación propiamente dicha es aquella que se da cuando el investigador está en contacto con el fenómeno o hecho”(Charaja Cutipa, 2011, pág. 317)

Como parte de esta técnica, se hizo uso de los instrumentos: Fichas de observación y cuaderno de apuntes.

De acuerdo a la experiencia laboral se pudo observar de manera directa las actividades que se realizan; con esta técnica se verifica el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de créditos.

Instrumento.

La ficha de observación: El desarrollo de los aspectos observados está en base a la revisión bibliográfica del reglamento de créditos, para la evaluación de la eficiencia se le asignó una escala de valoración de Likert.

3.3.2. Encuesta

Según Encinas (1987:122), la encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación educativa. Es un medio adecuado para obtener datos o información que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema. Citado por(Charaja Cutipa, 2011, pág. 322)

CUADRO N° 01

DEUDORES MOROSOS

TIPO DE CREDITO	Nº DE DEUDORES	%	MUESTRA
COMERCIALES	68	2.64%	8
MICROEMPRESAS	2137	83.02%	238
CONSUMO	369	14.34%	41
TOTAL	2574	100%	287

FUENTE: Tabla Comercial por tipo de crédito al 31 de Dic. 2013

MUESTRA

$$Z^2 p q n$$

$$n = \frac{E^2 (N-1) + Z^2 pq}{(0.05)^2 (2573) + (1.96)^2 (0.7) (0.3)}$$

$$E^2 (N-1) + Z^2 pq$$

Donde:

N = Tamaño de la población total

n = Tamaño de la muestra definitiva

Z² = Valor de la distribución normal al 95% = 1.96

E² = Parámetro de error

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

$$(1.96)^2 (0.7) (0.3) 2574$$

$$n = \frac{(0.05)^2 (2573) + (1.96)^2 (0.7) (0.3)}{(0.05)^2 (2573) + (1.96)^2 (0.7) (0.3)}$$

$$(0.05)^2 (2573) + (1.96)^2 (0.7) (0.3)$$

$$n = 287$$

CAPITULO IV

CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION

4.1. UBICACION

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la oficina sede puno de La población está conformada por la totalidad de beneficios de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, la unidad de estudio de la investigación son los beneficiarios de la misma.

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad

de compra- venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

4.2. MISIÓN - VISIÓN

Misión

“Somos una organización especializada en micro finanzas, con excelencia en el servicio a sus clientes, que genera valor a la empresa, promueve el bienestar de sus colaboradores y contribuye con el desarrollo de la comunidad, basado en la confianza y en el soporte tecnológico de última generación”

Visión

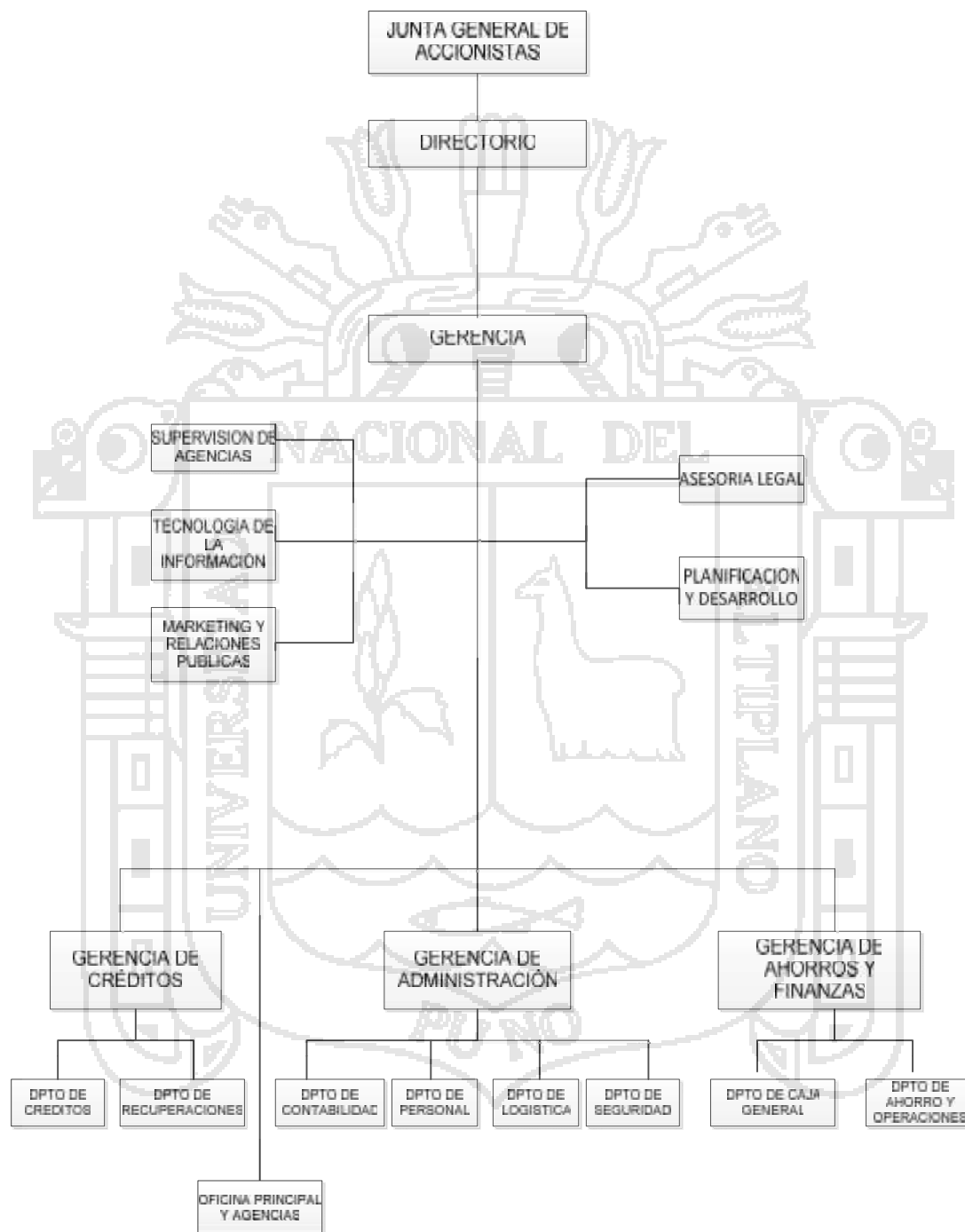
“Ser una organización líder en Micro finanzas desarrollando servicios financieros especializados de alta calidad”.

4.3. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

La Caja Municipal Cusco, realiza sus operaciones bajo el ámbito del D.S. N° 157-90-EF, norma con rango de Ley de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la S.B.S., por las resoluciones y directivas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., y el Banco Central de Reserva del Perú, su Estatuto Social, Ley General de Sociedades y aplicando los principios de gestión:

- Autonomía administrativa, económica y financiera.
- Tecnología crediticia orientada al micro y pequeña empresa.
- Plena cobertura de costos.
- Orientación regional.
- Combatir la usura.
- Estrategia de desarrollo definida.
- Identificación del personal con la cultura organizacional.
- Fidelización del cliente a través de la calidad en el servicio.

FIGURA Nº 01
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A.



Fuente: CMAC Cusco.

CAPITULO V

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. DETERMINACION DEL NIVEL DE RECUPERACION DE LOS CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO.

PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL AREA DE RECUPERACION.

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

**CUADRO Nº 02
NUMERO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS RECUPERADORES DE CREDITOS**

AREA DE RECUPERACION	No de Procesos que se debió aplicar	No de Procedimientos aplicados						No total de Procesos Aplicados	Porcentaje %	
		Cobranza Regular		Cobranza Administrativa		Refinanciamiento	Cobranza Judicial			Castigo
		1	2	1	2					
HERVAS MENESES, PATRICIA KATHERINE	9	1	2	1			1	1	6	66.67
HUARCAYA RAMOS, CHEN ALI	9	1	2	1			1	0	5	55.56
ROMY SULLKA VEGA	9	1	2	1			1	0	6	66.67
TICONA CAPACOILA, ABRAHAM	9	1	1	1			1	0	4	44.44
GUIA ABARCA, YURI ALBERT	9	0	2	1			1	1	5	55.56
COILLO PAREDES, GERALD YSIDRO	9	1	1	0			1	1	4	44.44
CAYO CONDORI ALEXANDER	9	1	0	0			1	0	2	22.22
PROMEDIO	63	6	10	5			7	3	32	50.79

Fuente: Anexo No 01 Elaborado por el ejecutor

El cuadro N 02 deducido del anexo 01, nos permite mostrar en forma más genérica el porcentaje del total de gestiones aplicadas así que de 09 personas recuperadores de créditos (100%) gestiones que debieron aplicar en las cinco etapas (cobranza regular, cobranza administrativa, refinanciamiento, cobranza judicial y castigo de créditos incobrables), solo se aplicaron en promedio de 50.79% en cada tipo de crédito.

5.1.1. DETERMINACION DE LOS PRESTAMOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO

CUADRO Nº 03
CARTERA DE CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO AÑO 2013
EN NUEVOS SOLES

DETALLE	2013		TOTAL	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%
COMERCIAL	2730000.00	19.92	2730000.00	19.92
MICROEMPRESA	8459275.00	64.12	8459275.00	64.12
CONSUMO	2185793.00	15.96	2185793.00	15.96
TOTALES	13375068.00	100.00	13375068.00	100.00

FUENTE: ANEXO Nº 04

ELABORACION: EJECUTOR

Del CUADRO N° 03, se deduce que en el año 2013 el tipo de crédito Microempresa tuvo el mayor porcentaje de créditos otorgados que es el 64.12%, seguido por el tipo de crédito Comercial que representa un 19.92% y el tipo de crédito Consumo con el 15.96%.

5.1.2. SITUACION DE LOS CREDITOS EN ESTADO DE MOROSIDAD

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

CUADRO N° 04

NÚMERO DE PRESTATARIOS QUE CANCELARON Y LOS QUE ESTAN EN ESTADO DE MOROSIDAD POR TIPO DE CREDITO 2013

TIPO DE CREDITO	N°TOTAL PRESTAMOS		N°DE PRESTAMOS CANCELADOS		N° DE PRESTAMOS EN MOROSIDAD	
	BENEF.	%	BENEF.	%	BENEF.	%
COMERCIAL	8	100	2	25.00	6	75.00
MICROEMPRESA	238	100	150	63.03	88	36.97
CONSUMO	41	100	33	63.03	8	19.51
TOTAL	287	100	185	64.46	102	35.54

FUENTE: ANEXO 05

ELABORADO: EJECUTOR

Del cuadro N° 04 se observa que de los 287 prestatarios de crédito otorgados durante los periodos 2013 han cancelado 185 del total de su deuda, mientras que el restante que son 102 no cancelaron sus deudas, pese al vencimiento de los mismos, constituyéndose en morosos un porcentaje promedio de 35.54% del total de prestatarios del año 2013

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

CUADRO N° 05

SITUACION DE LOS CREDITOS MOROSOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO (2013)

TIEMPO DE VENCIMIENTO	N° DE CREDITOS	MONTO	PORCENTAJE
8-30	15	78116.87	13.18
30-60	16	94815.73	15.99
60-120	17	132123.65	22.28
120- MAS	54	287840.60	48.55
TOTAL	102	592896.85	100.00%

FUENTE: ANEXO N° 06

ELABORADO: EJECUTOR

En el cuadro N° 05 nos permite demostrar que los créditos en estado de morosidad del 48.55% tiene un atraso mayor a 120 días posterior a su vencimiento, el 22.28% tiene un atraso de 60 y 120 días, el 15.99% tiene un atraso de 30 y 60 días y el 13.18% tiene un atraso entre 8 y 30 días, lo que han ocasionado que estos créditos se encuentren con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdida respectivamente, lo que disminuirá si se procede efectuar las cobranzas con procedimientos adecuados.

CUADRO N° 06

CLASIFICACION DE LOS CREDITOS EN MORA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO 2013

TIEMPO DE VENCIMIENTO	N° DE CREDITOS	MONTO	PORCENTAJE
Créditos con Problemas Potenciales	15	78,116.87	13.18
Créditos Deficientes	16	94,815.73	15.99
Créditos Dudosos	17	132,123.65	22.28
Créditos Perdidas	54	287,840.60	48.55
TOTAL	102	592,896.85	100.00%

FUENTE: ANEXO N° 07

ELABORADO: EJECUTOR

El cuadro N° 06 nos muestran los resultados de la calificación de la cartera de créditos morosos, previa evaluación del número de días de atraso posterior a la morosidad (Ver cuadro N° 05). Los créditos que tienen un atraso de 30 están en la categoría de créditos con problemas potenciales que representa el 13.18%, los créditos que tienen un atraso mayor a 30 días se les califica en la categoría de créditos deficientes que representa un 15.99%, los créditos que tienen un atraso mayor a los 60 días se les califica en la categoría de dudosos que representa el 22.28% y los mayores a 120 días se le califica en la categoría de perdida que representa riesgo.

CUADRO N° 07

PORCENTAJE PROMEDIO DE RECUPERACION DE LOS CREDITOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO POR AÑO Y TIPO DE CREDITO

TIPO DE CREDITO	% DE RECUPERACION	PROMEDIO %
	2013	RECUPERACION
COMERCIAL	25.00	25.00
MICROEMPRESA	61.77	61.77
CONSUMO	80.00	80.00
TOTAL	55.29	55.29

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

El cuadro N° 07 nos permite mostrar que los créditos otorgados por LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, en el año 2013 se recuperó un promedio de 55.29% del total del monto

otorgado. Los créditos Comerciales se observa se recuperó en 25.00%, en el tipo de crédito Microempresa se recuperó en 61.77% y el tipo de crédito Consumo se recuperó un promedio de 80.00%.

5.2. ANALISIS E IDENTIFICACION DE LAS CAUSAS DE MOROSIDAD

5.2.1. DETERMINACION DE LA CARTERA MOROSA

Para determinar la cartera morosa de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, en el año 2013, se efectuó de la siguiente manera:

CUADRO N° 08

CALIFICACION DE LOS CREDITOS EN MORA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO 2013

TIEMPO DE VENCIMIENTO	PORCENTAJE DE PROVICION	MONTO
Créditos con Problemas Potenciales	5%	78,116.87
Créditos Deficientes	25%	94,815.73
Créditos Dudosos	60%	132,123.65
Créditos Perdidas	100%	287,840.60
TOTAL		592,896.85

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

De acuerdo a la resolución SBS 808 capítulo III se exige la calificación y el registro de las provisiones de acuerdo a las tasas que están en función

directa de la situación crediticia del deudor, es decir en función al cumplimiento y/o días de atraso del mismo que se detallan en el cuadro N° 08.

CUADRO N° 09

**CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO
CUSCO S.A. AGENCIA PUNO 2013**

EN NUEVOS SOLES

TIPO DE CREDITO	TOTAL PRESTAMO	MONTO DE MOROSIDAD	PORCENTAJE DE MOROSIDAD
COMERCIAL	259608.91	194706.68	32.84
MICROEMPRESA	982488.68	384472.65	64.85
CONSUMO	68580.41	13717.52	2.31
TOTAL	1310678.00	592896.85	100.00%

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

El cuadro N° 09 se observa que el tipo de crédito microempresa tiene un mayor porcentaje de morosidad que representa el 64.85% y el tipo de crédito consumo es el que tiene menor porcentaje en estado de morosidad que es el 2.31%.

CUADRO N° 10**PORCENTAJE DE MOROSIDAD 2013**

TIPO DE CREDITO	PORCENTAJE DE MOROSIDAD 2013	PROMEDIO PORCENTAJE DE MOROSIDAD
COMERCIAL	75.00	75.00
MICROEMPRESA	39.13	39.13

CONSUMO	20.00	20.00
PROMEDIO	44.71	44.71

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

En el cuadro N° 10 nos permite demostrar que en el año 2013 existe un morosidad de 44.71% del total de créditos otorgados durante ese año del total de créditos otorgados

INSTRUMENTOS DE EVALUACION**CUADRO N° 11**

¿CONOCE USTED LAS CARACTERISTICAS Y FINALIDAD DE LOS CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	49	17.07	102	35.54
MICROEMPRESA	49	17.07	49	17.07
CONSUMO	24	8.36	14	4.88
TOTAL	122	42.51	165	57.49

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

En el cuadro N° 11 se observa (resultado según encuesta), que el 57.49% de beneficiarios desconocen las características del crédito de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO Y SOLAMENTE EL 42.51% aceptan conocer la finalidad del mismo.

CUADRO Nº 12

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE USTED OBTIENE UN CREDITO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	24	8.36	126	43.90
MICROEMPRESA	35	12.20	64	22.30
CONSUMO	14	4.88	24	8.36
TOTAL	73	25.44	214	74.56

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

En el cuadro Nº 12 en el cual se observa que el 25.44%, respondieron que es la primera vez que obtienen un crédito, mientras que el 74.56% ya contaban con crédito.

CUADRO Nº 13

¿RECIBE USTED VISITAS DE LOS ASESORES Y RECUPERADORES DE CREDITO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	122	42.51	30	10.45

MICROEMPRESA	83	28.92	14	4.88
CONSUMO	24	8.36	14	4.88
TOTAL	229	79.79	58	20.21

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

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

CUADRO N° 14

¿CUMPLIO USTED CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTENER EL CREDITO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	151	52.61	0	0
MICROEMPRESA	97	33.80	0	0
CONSUMO	39	13.59	0	0
TOTAL	287	100	0	0

FUENTE: Elaborado por ejecutor en base a encuestas.

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

CUADRO N° 15

**¿UNA VEZ VENCIDA SUS CUOTAS USTED SE ASERCA A LA
INSTITUCION PARA VER SU SITUACION EL CUAL SE ENCUENTRA EL
CREDITO?**

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	122	42.51	29	10.10
MICROEMPRESA	68	23.69	29	10.10
CONSUMO	34	11.85	5	1.75
TOTAL	224	78.05	63	21.95

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

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

CUADRO Nº 16

**¿EL CREDITO QUE USTED OPTIENE LO DESTINA PARA OTRAS
ACTIVIDADES O AL NEGOCIO QUE USTED SE DEDICA?.**

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	137	47.74	14	4.88
MICROEMPRESA	83	28.91	14	4.88
CONSUMO	34	11.85	5	1.74
TOTAL	254	88.50	14	11.50

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

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

5.3. PROCEDIMIENTOS EFICACES DE RECUPERACION DE CREDITO

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

Nº	PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION
I	COBRANZA REGULAR
	01 Pre-aviso de vencimiento
	01 Visita al deudor una vez vencida su cuota
II	COBRANZA ADMINISTRATIVA
	01 Informar al cliente a fin de exigir el pago
	02 Carta de Notificación
	03 Carta Notarial
	04 Carta Pre – Judicial
II	REFINANCIAMIENTO
IV	COBRANZA JUDICIAL
V	CASTIGO DE CREDITOS INCOBRABLES

COBRANZA ORDINARIA.

Los asesores de créditos en forma permanente estarán en contacto con los clientes que mantengan cartera vigente, con la finalidad de informales sobre

las fechas de vencimiento de sus créditos y recomendar eviten situaciones de morosidad.

El área de gestión de negocios, emitirá días antes de vencer una cuota, el preaviso de vencimiento, que emite cobranzas lo remitirá recabando la firma de recepción del cliente, según los tramos que maneja el banco.

COBRANZA ADMINISTRATIVA

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

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

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

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

REFINANCIAMIENTO

El área de gestión de negocios luego de evaluar la situación del cliente y determinar que presenta problemas en el cumplimiento de sus compromisos, sugerirá el refinanciamiento de su deuda.

El cliente deberá presentar una solicitud expresa de refinanciamiento, dentro del plazo de 20 días de vencida una cuota, en dicho documento se expondrá las razones que motivan la solicitud de refinanciamiento.

El área de gestión de negocios, presentara y adjudicara al expediente un informe para luego remitirlo al asesor legal para proseguir con el ciclo normal de otorgamiento de créditos.

La aprobación de una solicitud de refinanciamiento corresponderá al área de riesgos.

COBRANZA JUDICIAL

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

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

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

CASTIGOS DE CREDITOS INCOBRABLES

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

5.4. CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS CON LOS OBJETIVOS

5.4.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

De acuerdo a las evidencias que se obtuvieron de la comparación de hipótesis específicas, permiten afirmar que la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. Aplica procedimientos de cobro oportunos y adecuados en la recuperación de los créditos, permitiría disminuir las tasas de morosidad que afectan de forma directa en la utilidades, lo que demuestra que los procedimientos utilizados por los encargados de la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año 2013 son insuficientes porque solo se aplicaron en un promedio de 50.79% (ver cuadro N° 02) del total de procedimientos que permitió una recuperación del 55.29% (ver cuadro N°

07) existiendo una morosidad del 44.71% (ver cuadro N° 10) del total de créditos otorgados en el año.

5.4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01

“Los niveles de recuperación de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO son bajos por la utilización de los procedimientos de cobros inoportunos e inadecuados”

Se demostró que los niveles de recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. en el año 2013 solo se recuperó un promedio de 55.29%(ver cuadro N° 07) de los cuales en el tipo de crédito comercial tiene el mejor nivel de recuperación que presenta el 25.00% del total de créditos otorgados y el tipo de crédito consumo se recuperó el 80.00% , esto debido a los procedimientos inoportunos e inadecuados aplicados para la recuperación de los créditos que el 50.79% (ver cuadro N° 02) del total de procedimientos que son cinco etapas de cobranza por lo tanto la **hipótesis específica “01” es aceptada.**

HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02

“Las causas de morosidad que influyen en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO son altas a lo establecido”.

Se demostró que en el año de 2013 existe una morosidad del 44.71% del total de créditos otorgados durante dicho año, que hace un promedio de 44.71% del total de créditos otorgado. Debido a que los prestatarios tiene escasos conocimientos de las características del crédito (ver cuadro N° 11), en cuanto a las visitas de los oficiales de crédito a los beneficios, los encuestados manifestaron un 79.79% que fueron visitados y el 20.21% no fueron visitados y otra de las causas de morosidad es que los créditos otorgados son desviados para otras actividades.

Por lo tanto la hipótesis específica “02” es aceptada

HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03

“Los niveles de recuperación de los créditos serán óptimos en la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO cuando los procedimientos de cobro sean eficaces”.

Con la aplicación de los procedimientos que se plantean y seguimiento de los mismos se lograra incrementar el nivel de recuperaron, generando mayores ingresos para la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO. Y por ende favorecen el logro eficiente de sus objetivos.

HIPOTESIS GENERAL

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



CONCLUSIONES

Luego del análisis de los objetivos planteados y la contratación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA.- Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficientes puesto que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante los años 2013, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%

SEGUNDA.- El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, durante los años 2013, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

TERCERA.- El nivel de recuperaron de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2013 son bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2013 del total de créditos otorgados en el año.

CUARTA.- El tipo de crédito consumo es en el que mayor recuperación existe que es el 80.00% del total de créditos otorgados y mientras que en el tipo de

crédito comercial es la que mejor porcentaje su recuperación existe que constituye el 25.00%.

QUINTA.- En cuanto a los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, son mínimos ya que solo se aplicó el 50.79% del total de procedimientos de cobro.

Las causas que originan la morosidad son:

- El desconocimiento de los beneficios sobre las características del crédito, podemos observar en el cuadro N° 01 un 57.49% manifiestan no saber o conocer las características del crédito y el 42.51% si conoce las características del crédito.
- Los niveles de recuperación de créditos también vienen siendo afectados por la pocas visitas de los asesores y recuperadores a los beneficiarios esto está demostrado en el cuadro N° 13 por el cual manifestaron un 20.21% no recibir visitas
- Cabe destacar que algunos créditos son desviados para otras actividades y ello es otra causa de la morosidad

RECOMENDACIONES

Frente a las conclusiones arribadas se realiza las siguientes recomendaciones:

PRIMERA.- El área de riesgos debe implementar procedimientos eficientes que presionen a los prestatarios a cancelar su deuda.

SEGUNDA.- Solicitar a los gestores de crédito informes mensuales sobre los procedimientos aplicados y sus resultados, con la finalidad de realizar el seguimiento de los procedimientos que se apliquen.

TERCERA.- Capacitar a los gestores de créditos que son los responsables de la recuperación de los créditos, prioritariamente sobre los procedimientos de recuperación aplicados tanto antes de la entrega del préstamo como también posterior a ellos, para de esta forma obtener una recuperación óptima.

CUARTA.- Priorizar la cobranza en el tipo de crédito comercial y microempresa ya que son los que tiene mayor monto por recuperar y tener contacto con los beneficiarios en periodos cruciales para prevenir la morosidad.

QUINTA.- Asegúrese que los beneficiarios reciban visitas de seguimiento por parte de los oficiales de crédito después del otorgamiento del crédito de forma constante.

BIBLIOGRAFÍA

- Aachen. (1997). *Sugerencias Para la Administracion de Fondos y Creditos y Fondos Rotatorios*. Misereor E.V.
- Apaza Miranda, M. (1999). Incidencia de los Creditos Otorgados por INTERCOOP en las Principales Actividades de la Ciudad de Puno, 1995- 1998. Puno: FCCA-UNA-PUNO.
- B. Oedoñez, M., & Casas A., A. (1991). *Operaciones y Contabilidad en Instituciones Financieras*. Santiago: Editorial Tecnica Cientifica S.A.
- Calvin, M. (s.f.). *El Credito Rural- Manual Practico de Administracion*.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *EL Mapic en la Metodología de la Investigación*. Puno.
- Davila Carrasco, Y. (1999). Incidencia de Procedimientos de Recuperacion en el Comportamiento de la artera de Creditos del PECSA. Puno, Peru.
- Empresa Editora el Comercio S.A. (s.f.). *¿ Como Manejar sus Creditos Personales?*
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez- Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibañez Escarcena, R. (1999). *Analisis del Sistema de Credito y Cobranza y su Incidencia en la Institucion Financiera, periodo 1996-1997 Caso INTERCOOP, Puno, FCCA .*
- Ibid. (s.f.).

Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa (2007). *Manual de Evaluacion de Garantías*. Arequipa, Peru.

Melendez Flores, L. (1998). Analisis de Fondos Rotatorios de Inumos Agrícolas del Proyecto WARU WARU del Organismo Gubernamental CARE Puno. Puno, Peru.

Mibanco. (2008). Normativa de Creditos. *Modelo de Evaluacion de Riesgos de Mibanco*. Puno, Peru.

PRADERA. (s.f.). Reglamento de Creditos.

Sanchez Aguilar, A. (s.f.). *Evolucion del Credito Agropecuario y el Rol del Estado en su Desarrollo*.

SENATI. (1998). Evaluacion y Clasificacion de la Cartera de Creditos de una empresa Bancaria. Juliaca, Peru.

Stearns, k. *Metodología Para la Administración de la Morosidad-Proyecto de Crecimiento de Equidad Mediante Inversiones e Instituciones Micro Empresariales* 1991



ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GESTORES DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO

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

1.- ¿Recibe UD. Capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

SI () NO ()

2.- ¿Qué procedimientos se aplica para la recuperación de los créditos?

SI () NO ()

3.- Visita permanentemente al cliente para infórmale sus situación y fechas de vencimiento de sus cuotas.

SI () NO ()

4.-¿Cómo y cuando lo realiza?.....

5.- Recibe Carta de notificación.

SI () NO ()

6.- ¿Cómo y cuando lo realiza?.....
.....

7.- Recibe Carta notarial.

SI () NO ()

¿Cómo y cuando lo realiza?.....
.....

2.4. Refinanciamiento.

SI () NO ()



¿Cómo y cuando lo realiza?.....

2.5 Cobranza judicial.

SI () NO ()

¿Cómo y cuando lo realiza.....

2.6 Castigo de créditos incobrables.

SI () NO ()

¿Cómo y cuando lo realiza?

¿Realiza UD. La cobranza en los plazos establecidos?.

SI () NO ()

¿Por qué?.....

Puno C.U.de.....20.....

Gracias por su participación.

ANEXO Nº 02

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO**

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

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

SI ()

NO ()

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

SI ()

NO ()

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

SI ()

NO ()

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

SI ()

NO ()

5. Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

SI ()

NO ()

6. ¿el crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio ala que se dedica?

SI ()

NO ()

Puno C.U.de.....20.....

Gracias por su participación.

ANEXO Nº 03

**PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION APLICADOS POR LOS ASESORES DE
NEGOCIOS Y RECUPERADORES**

No	Procedimiento	Hervas	Huarcaya	Ordoñez	Ticona	Guia	Coillo	Yucra
	de recuperación	Meneses	Ramos	Tapia	Capacoila	Abarca	Paredes	Silquihua
		Patricia	ChenAli	Maria M.	Abraham	Yuri A.	Gerald Y.	Silvie Y.
I	Cobranza Regular	1	1	2	1	0	1	1
	01 Pre Aviso de Vencimiento			X			X	X
	02 Visita al Deudor una vez vencida	X	X	X	X			
II	Cobranza Administrativa	2	2	2	1	2	1	0
	01 Informar al cliente a fin de exigir el Pago			X				
	02 Carta de Notificación	X	X		X	X	X	
	03 Carta Notarial	X	X	X		X		
	04 Carta Prejudicial							
III	Refinanciamiento	1	1	1	1	1	0	0
IV	Cobranza Judicial	1	1	1	1	1	1	1
V	Castigo de Créditos Incobrables	1	0	0	0	1	1	0
	TOTALES	6	5	6	4	5	4	2

FUENTE: ANEXO Nº 01

ELABORACION: EJECUTOR.



ANEXO N° 04

CREDITOS OTORGADOS POR LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO

CUSCOS.A. AGENCIA PUNO 2013

TIPO DE CREDITO	2013			TOTAL PRESTAMO	%
	Nº	MONTO	%		
COMERCIAL	21	2730000.00	20.41	2730000.00	20.41
MICROEMPRESA	595	8459275.00	63.25	8459275.00	63.25
CONSUMO	250	2185793.00	16.34	2185793.00	16.34
TOTAL	866	13375068.00	100.00	13375068.00	100.00

FUENTE: Informe de clasificación de los deudores de la cartera de créditos de los años 2013

ELABORACION: POR EL EJECUTOR.

ANEXO N° 05

NUMERO DE CREDITOS EN ESTADO DE MOROSIDAD

TIPO DE CREDITO	Nº TOTAL DE PRESTAMOS		TOTAL CANCELADOS		TOTAL MOROSOS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
COMERCIAL	8	100	2	25.00	6	75.00
MICRO EMPRESA	238	100	150	63.03	88	36.97
CONSUMO	41	100	33	80.49	8	19.51
TOTAL	287	100	185		102	

FUENTE: Flujo de crédito por tipo de crédito al 31 dic. Del 2013

ELABORACION: EJECUTOR.

ANEXO Nº 06

**SITUACION DE LOS CREDITOS MOROSOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO 2013**

TIEMPO DE VENCIMIENTO	2013			Nº TOTAL DE MOROSOS	MONTO TOTAL	%
	Nº	MONTO	%			
8-30	15	78116.87	7.72	15	78116.87	13.18
30-60	16	94815.73	20.29	16	94815.73	15.99
60-120	17	132123.65	22.82	17	132123.65	22.28
120- MAS	54	287840.6	49.17	54	287840.6	48.55
	102	592896.85	100.00	102	592896.85	100.00

FUENTE: Informe por categoría de deudores

ELABORACION: EJECUTOR.

ANEXO Nº 07

**NIVEL DE RECUPERACION DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO
CUSCO S.A. AGENCIA PUNO DE LA MICRO EMPRESA 2013**

TIPO DE CREDITO	2013			% PROMEDIO DE RECUPERACION
	MORTO DE PRESTAMO	MONTO DE RECUPERACION	%	
COMERCIAL	259608.91	64902.23	25.00	25.00
MICRO EMPRESA	982488.68	598016.03	60.87	60.87
CONSUMO	68580.27	54862.27	80.00	80.00
PROMEDIO	1310677.86	717780.53	55.29	55.29

FUENTE: Flujo crediticio por tipo de crédito al 31 Dic. 2013

ELABORACION: EJECUTOR

ANEXO Nº 08

CARTERA MOROSA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO

S.A. AGENCIA PUNO

	AÑO 2013		TOTAL MONTO
TIPO DE CREDITO			Morosidad
	MONTO DE MOROSIDAD	% DE MOROSIDAD	
COMECIAL	194706.68	32.84	194706.68
MICROEMPRESA	384472.65	64.85	384472.65
CONSUMO	13717.52	2.31	13717.52
TOTAL	592896.85	100.00	592896.85

FUENTE. Flujo de crédito moroso por tipo de crédito al 31 Dic. 2013

ELABORACION: EJECUTOR

ANEXO Nº 09

MONTO DEL CREDITO Y PORCENTAJE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA AÑO 2013

	AÑO 2013			
TIPO DE CREDITO	MONTO DEL PRESTAMO	MONTO DE MOROSIDAD	%	PROMEDIO % DE MOROSIDAD
COMERCIAL	259608.91	194706.68	75.00	75.00
MICROEMPRESA	982488.68	384472.65	39.13	39.13
CONSUMO	68580.41	13717.52	20.00	20.00
PROMEDIO	436892.67	197632.28	44.71	44.71

FUENTE: Flujo de morosidad de crédito por tipo al 31 Dic. Del 2013

FUENTE: ELABORADO POR EL EJECUTOR

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

ARTICULO CIENTIFICO

**“DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA
EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013”**

PRESENTADO POR:

BACH: LEONARDO ARONI QUISPE

DIRECTOR DE TESIS:

.....
MSc. REYNALDO ALCOS CHURA

ASESOR DE TESIS:

.....
CPC. AMERICO ROJAS APAZA

PUNO-PERU

2015

“DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013”

"DETERMINE THE LEVELS OF NON-PERFORMING LOANS AND ITS IMPACT ON FINANCIAL RESULTS OF THE MUNICIPAL HOUSING SAVINGS AND CREDIT CUSCO SA AGENCY PUNO 2013 PERIOD"

LEONARDO ARONI QUISPE



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

**“DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA
EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013”**

LEONARDO ARONI QUISPE

leonardoaq69@hotmail.com

Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Ciencias Contables

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la oficina sede puno de la población está conformada por la totalidad de beneficiarios de los créditos de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, la unidad de estudio de la investigación son los beneficiarios de la misma.

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina

Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

PALABRAS CLAVE: Cartera morosa, Resultados financieros, Utilidad, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

TITLE: "DETERMINE THE LEVELS OF NON-PERFORMING LOANS AND ITS IMPACT ON FINANCIAL RESULTS OF THE MUNICIPAL HOUSING SAVINGS AND CREDIT CUSCO SA AGENCY PUNO 2013 PERIOD"

ABSTRACT

The present research is to study the office area gives first of the population is made up of the full benefits of the credits of the Caja Municipal de Ahorro y Credito SA CUSCO AGENCY PUNO; the unit of research study is the beneficiaries of it.

Caja Municipal Cusco, commenced operations on March 28, 1988 in Local institutional Afflicted Street No. 118, with the Technical Advisory Agreement Peru GTZ Germany. Initially, its operations focused on the attention of secured loans in the year 1,989 the Superintendence of Banking and Insurance authorized the Caja Municipal Cusco attracting savings from the public in their current forms of savings and time deposits, the same year it began operations in foreign currency in the form of buying and selling and subsequently captured the year 1,993 savings in foreign currency.

In 1990, the Caja Municipal Cusco obtained authorization to operate and grant non secured loans, thus fulfilling the institutional objectives: promoting small business and microenterprise, since becoming a leader in addressing SME loans

In 1994, as a result of efficient management Cusco Municipal Fund acquires premises located in Portal Espinar No. 146, which installed its headquarters, leaving the previous location for the operation of the Afflicted Agency.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “DETERMINAR LOS NIVELES DE CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO PERIODO 2013”, trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar los procedimientos aplicados por el área de cobranzas para la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO durante el periodo 2013, los mismos que han sido insuficientes y no han tenido resultados satisfactorios ya que existen altas tasas de morosidad que afecta de forma directa en las utilidades de la institución.

Trabajo que se realizó con la finalidad primordial de analizar los procedimientos aplicados por el área de cobranzas para la recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO durante el periodo 2013, y poder analizar e identificar las causa que ocasionan la morosidad que influyen directamente en las utilidades de la empresa, tomando como población el total de deudores que son 2574 y como muestra a 287.

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

METODOS Y MATERIALES

METODO DE INVESTIGACION

Se ha empleado los métodos deductivos, inductivo y analítico descriptivo, también se utilizaron la técnicas de análisis documentario que nos permitió analizar toda la documentación a nuestro alcance de la institución sobre los créditos otorgados en el año 2013, otra técnica es la entrevista y la encuesta, cuestionarios estructurados dirigidos hacia los gestores y los clientes

DISCUSION Y ANALISIS DE RESULTADOS

AREA DE	No de Procesos que se debió aplicar	No de Procedimientos aplicados					No total de Procesos Aplicados	%
		Cobranza Regular	Cobranza Administrativa	Refinanciamiento	Cobranza Judicial	Castigo		
HERVAS MENESES, PATRICIA KATHERINE	9	1	2	1	1	1	6	66.67
HUARCAYA RAMOS, CHEN ALI	9	1	2	1	1	0	5	55.56
ROMY SULLKA VEGA	9	1	2	1	1	0	6	66.67
TICONA CAPACOILA, ABRAHAM	9	1	1	1	1	0	4	44.44
GUIA ABARCA, YURI ALBERT	9	0	2	1	1	1	5	55.56
COILLO PAREDES, GERALD YSIDRO	9	1	1	0	1	1	4	44.44
CAYO CONDORI ALEXANDER	9	1	0	0	1	0	2	22.22
PROMEDIO	63	6	10	5	7	3	32	50.79

Fuente: Anexo No 01 Elaborado por el ejecutor

En el presente trabajo de investigación se determino en forma genérica, a continuación se muestra el cuadro N° 02 en forma más genérica el porcentaje del total de gestiones

aplicadas en cinco etapas (cobranza regular, cobranza administrativa, refinanciamiento, cobranza judicial y castigo de créditos incobrables),

Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficientes puesto que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante el año 2013, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%.

El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale a 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial.

El nivel de recuperación de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2013 son bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2013.

El tipo de crédito consumo es el que mayor nivel recuperación tuvo durante el 2013.

En cuanto a los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, son mínimos.

Las causas que originan la morosidad son:

4. El desconocimiento de los beneficios sobre las características del crédito, podemos observar en el cuadro N° 11 un 57.49% manifiestan no saber o conocer las características del crédito y el 42.51% si conoce las características del crédito.

CUADRO N° 11
¿CONOCE USTED LAS CARACTERISTICAS Y FINALIDAD DE LOS
CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO
CUSCO S.A. AGENCIA PUNO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	49	17.07	102	35.54
MICROEMPRESA	49	17.07	49	17.07
CONSUMO	24	8.36	14	4.88
TOTAL	122	42.51	165	57.49

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

En el cuadro N° 11 se observa (resultado según encuesta), que el 57.49% de beneficiarios desconocen las características del crédito de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO Y SOLAMENTE EL 42.51% aceptan conocer la finalidad del mismo.

- Los niveles de recuperación de créditos también vienen siendo afectados por la pocas visitas de los asesores y recuperadores a los beneficiarios esto está demostrado en el cuadro N° 13 por el cual manifestaron un 20.21% no recibir visitas

CUADRO N° 13
¿RECIBE USTED VISITAS DE LOS ASESORES Y
RECUPERADORES CREDITO?

TIPO DE CREDITO	SI		NO	
	BENEFICIARIO	%	BENEFICIARIO	%
COMERCIAL	122	42.51	30	10.45
MICROEMPRESA	83	28.92	14	4.88
CONSUMO	24	8.36	14	4.88
TOTAL	229	79.79	58	20.21

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO: EJECUTOR

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

6. Cabe destacar que algunos créditos son desviados para otras actividades y ello es otra causa de la morosidad, asimismo lo créditos son destinado para capital de trabajo o activo fijo los deudores no cumplen el plan de inversión ya que dichos créditos son destinados para terceros por mala evaluación por parte del analista.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de los objetivos planteados y la contratación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA.- Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficientes puesto que se logró recuperar el 55.29% del total de los créditos otorgados durante los años 2013, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%

SEGUNDA.- El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, durante los años 2013, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

TERCERA.- El nivel de recuperaron de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2013 son bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2013 del total de créditos otorgados en el año.

CUARTA.- El tipo de crédito consumo es en el que mayor recuperación existe que es el 80.00% del total de créditos otorgados y mientras que en el tipo de

crédito comercial es la que mejor porcentaje su recuperación existe que constituye el 25.00%.

QUINTA.- En cuanto a los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, son mínimos ya que solo se aplicó el 50.79% del total de procedimientos de cobro.

Las causas que originan la morosidad son:

- El desconocimiento de los beneficios sobre las características del crédito, podemos observar en el cuadro N° 01 un 57.49% manifiestan no saber o conocer las características del crédito y el 42.51% si conoce las características del crédito.
- Los niveles de recuperación de créditos también vienen siendo afectados por la pocas visitas de los asesores y recuperadores a los beneficiarios esto está demostrado en el cuadro N° 13 por el cual manifestaron un 20.21% no recibir visitas
- Cabe destacar que algunos créditos son desviados para otras actividades y ello es otra causa de la morosidad

BIBLIOGRAFIA

- Aachen. (1997). *Sugerencias Para la Administracion de Fondos y Creditos y Fondos Rotatorios*. Misereor E.V.
- Apaza Miranda, M. (1999). Incidencia de los Creditos Otorgados por INTERCOOP en las Principales Actividades de la Ciudad de Puno, 1995- 1998. Puno: FCCA-UNA-PUNO.
- B. Oedoñez, M., & Casas A., A. (1991). *Operaciones y Contabilidad en Instituciones Financieras*. Santiago: Editorial Tecnica Cientifica S.A.
- Calvin, M. (s.f.). *El Credito Rural- Manual Practico de Administracion*.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *EL Mapic en la Metodología de la Investigación*. Puno.
- Davila Carrasco, Y. (1999). Incidencia de Procedimientos de Recuperacion en el Comportamiento de la artera de Creditos del PECSA. Puno, Peru.
- Empresa Editora el Comercio S.A. (s.f.). *¿ Como Manejar sus Creditos Personales?*
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez- Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibañez Escarcena, R. (1999). *Analisis del Sistema de Credito y Cobranza y su Incidencia en la Institucion Financiera, periodo 1996-1997 Caso INTERCOOP, Puno, FCCA .*
- Ibid. (s.f.).

- Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa (2007). *Manual de Evaluacion de Garantías*. Arequipa, Peru.
- Melendez Flores, L. (1998). Analisis de Fondos Rotatorios de Inumos Agricolas del Proyecto WARU WARU del Organismo Gubernamental CARE Puno. Puno, Peru.
- Mibanco. (2008). Normativa de Creditos. *Modelo de Evaluacion de Riesgos de Mibanco*. Puno, Peru.
- PRADERA. (s.f.). Reglamento de Creditos.
- Sanchez Aguilar, A. (s.f.). *Evolucion del Credito Agropecuario y el Rol del Estado en su Desarrollo*.
- SENATI. (1998). Evaluacion y Clasificacion de la Cartera de Creditos de una empresa Bancaria. Juliaca, Peru.

