



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA
MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE
CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Contador Público

Bach. Estrada Casas, Segundo Samuel.

Bach. Gutiérrez Valencia, Abraham Noé.

ASESOR

Eco. Nelson Mendo Chávez

Cajamarca – Perú

Julio - 2017

COPYRIGHT © 2016 by
BACH. ESTRADA CASAS, SEGUNDO SAMUEL.
BACH. GUTIÉRREZ VALENCIA, ABRAHAM NOÉ.
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

TÍTULO DE LA TESIS

Presidente: _____

CPCC JUAN RAMOS CHÁVEZ

Secretario: _____

C.P.C. CESAR EDWIN LLERENA PERALTA

Vocal: _____

CPCC JUAN RAMOS CHÁVEZ

Asesor: _____

ECO. NELSON DEMETRIO MENDO CHÁVEZ

DEDICATORIA

A nuestros Padres porque gracias a ellos hemos aprendido a persistir en la adversidad, impulsándonos a luchar y cumplir nuestras metas.

A nuestros Docentes por habernos impartido sus conocimientos de una manera incondicional forjando valores en nosotros, permitiéndonos mostrar que lo que uno se propone en la vida se puede lograr siempre y cuando exista Voluntad y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida que nos brinda y por estar con nosotros en cada paso que hemos dado, dándonos fortaleza para seguir en pie y lograr el sueño más anhelado de un profesional, el cual es culminar su carrera con éxito.

A Nuestra Familia, por todo el apoyo incondicional y su preocupación constante por nuestro bienestar no hubiera sido posible realizar este trabajo de investigación, ya que estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y siempre tuvieron confianza en nosotros.

A la Universidad Antonio Guillermo Urrelo por ser el Centro de nuestra Formación que Contribuyó a nuestro Crecimiento Humano y Profesional, durante todos estos años de Vida Universitaria.

Un especial, agradecemos a nuestro asesor de tesis Nelson Mendo Chávez por el asesoramiento y orientación que nos ha brindado para poder desarrollar el presente trabajo de investigación, quien con sus conocimientos y su experiencia, permitió el mejoramiento de la tesis.

RESUMEN

En la actualidad las entidades financieras otorgan créditos a sus clientes bajo ciertas condiciones, facilitándoles el pago de sus obligaciones en fechas futuras.

El presente trabajo de investigación se realizó en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, tuvo como objetivo principal, determinar si el análisis del proceso crediticio influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan las elevadas tasas de morosidad.

Para la realización de esta investigación, se obtuvo información a través de un estudio del manejo de los requerimientos de los factores de evaluación para el otorgamiento de un crédito y un cuestionario a través de la entrevista, con la finalidad de realizar una evaluación y determinar el motivo de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo (CMACT).

Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se concluyó que el incumplimiento del análisis de los factores de evaluación al otorgar un préstamo a sus clientes influye en la morosidad de los clientes, indicando la falta de seriedad por parte del analista de crédito.

Palabras clave: Crédito, Procesos de Evaluación de Créditos, Morosidad.

ABSTRACT

At present, financial institutions grant loans to their clients under certain conditions, facilitating the payment of their obligations at future dates.

The present research work was carried out in the Sabogal Agency of the Trujillo Savings and Credit Municipal Savings Bank, whose main objective was to determine if the analysis of the credit process influences the delinquency of the clients, as well as to evaluate the causes Which lead to high delinquency rates.

For the accomplishment of this research, information was obtained through a study of the management of the requirements of the evaluation factors for the granting of a credit and a questionnaire through the interview, in order to carry out an evaluation and determine the Reason for the delinquency of the clients of the Agency Sabogal Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo (CMACT).

According to the results obtained from this evaluation, it was concluded that the failure to analyze the factors of evaluation when granting a loan to its clients influences the delinquency of the clients, indicating the lack of seriousness on the part of the credit analyst.

Key words: Credit, Credit Evaluation Processes, Delinquency.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
LISTA DE ANEXOS.....	xii
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del Problema de Investigación.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación de la Investigación.....	16
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	18
2. FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1. Antecedentes de Investigación.....	18
2.2. Marco legal.....	27
2.3. Marco Conceptual.....	40
2.4. Definición de Términos.....	76
2.5. Hipótesis de la Investigación.....	77
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	80
3.1. Tipo de Investigación.....	80

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

3.2. Diseño de Investigación	81
3.3. Área de la Investigación	81
3.4. Unidad de Análisis	81
3.5. Población y Muestra.....	82
3.6. Métodos de Investigación.....	82
3.7. Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos	82
3.8. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos	83
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	84
4.1. Presentación de Resultados y Discusión	84
4.2. Discusión de Resultados.....	110
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
5.1. Conclusiones	113
5.2. Recomendaciones.....	114
LISTA DE ABREVIACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	115
ANEXOS	115

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: En qué grado, UD. Como asesor de créditos conoce el proceso de evaluación de créditos de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo.

Gráfico N° 2: ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de la Agencia Sabogal de la CMAC - Trujillo?

Gráfico N° 3: ¿Qué tan satisfecho se siente usted con el sueldo y las prestaciones que recibe?

Gráfico N° 4: ¿Usted antes de otorgar un crédito realiza una evaluación crediticia a su cliente?

Gráfico N° 5: ¿Usted tiene problemas al ingresar al sistema de la central de riesgos para revisar cómo se encuentra el cliente antes de otorgar un crédito?

Gráfico N° 6: ¿Con que frecuencia considera usted que se debe revisar el historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito?

Gráfico N° 7: ¿Con que frecuencia cree usted que deben ser las visita a los clientes antes de otorgar un crédito? o del gráfico

Gráfico N° 8: ¿Con que finalidad se realiza las visitas al cliente antes de otorgarle un crédito?

Gráfico N° 9: ¿Usted considera que se debe conocer al cliente antes de otorgarle un crédito?

Gráfico N° 10: ¿Considera usted que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio o empresa de un cliente, así como también su visión?

Gráfico N° 11: Para conocer si el cliente prioriza su inversión con el préstamo que se le otorgaría ¿cuál de estas opciones ejecuta?

Gráfico N° 12: Si usted otorga un préstamo a un cliente recurrente, ¿Qué aspectos evaluaría?

Gráfico N° 13: ¿Usted evalúa su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?

Gráfico N° 14: ¿Para la evaluación cuantitativa de un cliente que estados financieros solicita?

Gráfico N° 15: ¿Usted tiene problemas al momento de realizar la evaluación económica y financiera de los clientes antes de otorgar el crédito?

Gráfico N° 16: ¿Verifica usted que el monto que le solicita su cliente va de acuerdo con su capacidad de pago?

Gráfico N° 17: ¿Cómo considera usted que es su evaluación financiera y económica de los estados financieros?

Gráfico N° 18: ¿Qué tipo de procedimiento utiliza para el análisis y evaluación de los estados financieros de una empresa o cliente?

Gráfico N° 19: ¿Considera que se debe reforzar mediante una capacitación el tema de análisis a los estados financieros?

Gráfico N° 20: ¿Con que frecuencia considera usted que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?

Gráfico N° 21: Si son clientes recurrentes, ¿Considera que se debe solicitar alguna referencia?

Gráfico N° 22: ¿Usted solicita alguna garantía para conceder un crédito? y ¿En qué situaciones?

Gráfico N° 23: ¿Usted verifica si las garantías que solicita para conceder un crédito cumplen con las expectativas?

Gráfico N° 24: ¿Conoce usted, que es y para qué sirve un apoyo colateral?

Gráfico N° 25: ¿Usted pide algún apoyo colateral a su cliente antes de otorgarle el crédito?

Gráfico N° 26: Variaciones de las colocaciones de la Agencia Sabogal de la CMAC - Trujillo en el año 2016

Gráfico N° 27: Comportamiento del Porcentaje de Mora de la Agencia Sabogal de la CMAC - Trujillo en el año 2016

Gráfico N° 28: ¿Cree Ud. que con la aplicación efectiva y correcta de los procesos de evaluación de crédito permitirá tener una disminución de la morosidad en la Agencia Sabogal de la CMAC Trujillo?

LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1: Reporte de Colaciones de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el Año 2016.

Anexo N° 2: Reporte de Mora de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el Año 2016.

Anexo N° 3: Encuesta a los Analistas de Crédito de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

Anexo N° 4: Ficha de Validación de Instrumentos.

Anexo N°5: Estados Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo

Anexo N°6: Expediente de Evaluación de Créditos.

CAPITULO I: INTRODUCCION

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del Problema de Investigación

El sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía. Las entidades financieras buscan y otorgan crédito a corto y a largo plazo, permitiendo que sus clientes aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo, Por tanto el tema resulta ser sencillo tal como se afirma, sin embargo se vuelve complejo, cuando el cliente no efectúa sus obligaciones en el tiempo oportuno, y por ende causa dificultades en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de dichas entidades ya que estos objetivos estratégicos son *“los que permite establecer claramente la misión, objetivos a largo plazo y tácticas que la alta dirección de una organización se compromete a lograr involucrando a todo el personal”*. (Muños & Tamayo, 2013) de las entidades financieras.

Toda actividad empresarial o financiera, se maneja bajo políticas, normas que orientan la diversidad de actividades, el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de políticas para que dicha actividad actúen sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para el logro de estos objetivos, a los cuales se debe llegar a una buena administración efectiva del crédito. (Muños, E. & Tamayo, J. 2013). Muchos de los problemas de las instituciones financieras empiezan con los créditos mal otorgados, que en el tiempo se convierten en problemas de cobranza, y en consecuencia en un problema de rentabilidad que se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. (Guillen, 2002). Por tanto es necesario que las entidades financieras realicen un estudio meticuloso a los clientes antes de otorgar el crédito financiero para evitar la morosidad.

Tal es el caso de Calderón, (2014) el cual resultó y afirmó que el 76% de asesores de crédito encuestados opinaron que la causa principal de la morosidad se debía a un error en el proceso de evaluación, debido a que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano, con la finalidad de evitar posibles problemas de morosidad.

“La morosidad se ha constituido como la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema” (Aguilar, Camargo, & Morales, s/f). Para la dinámica de la morosidad bancaria no solo son importantes las características del entorno económico en el que la entidad bancaria se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo (CMACT) es una institución financiera de derecho público se creó en noviembre de 1982, por resolución N°982-CPT. Pero dio inicio a sus operaciones formalmente el 12 de noviembre de 1984.

Han pasado aproximadamente 30 años desde que la institución empezó a iniciar sus operaciones con el objetivo de atender a los pequeños y medianos empresarios facilitándoles el acceso a créditos, y sirviéndoles de apoyo para poder hacer empresa en el país.

El camino no ha sido nada fácil, pero se ha logrado la satisfacción de decir con orgullo que la CMAC - Trujillo a crecido con el paso del tiempo. Ese crecimiento ha ido de la mano de los clientes, que son la razón de ser. Es por ello que la institución se siente satisfecha de mirar hacia atrás y ver con orgullo cómo sus clientes han ganado la batalla a la adversidad y ahora son empresarios exitosos.

Durante estos 30 años, Caja Trujillo ha colaborado con el crecimiento micro empresarial de miles de sus clientes, logrando consolidarse como una institución orientada al apoyo crediticio a las PYME. En estos años, no sólo se ha sido testigo del crecimiento de los clientes, sino que también se ha sabido extender en diversas provincias del país, con el único objetivo de estar cerca de los clientes, con la finalidad de brindarles el mejor servicio y ofreciéndoles productos de acuerdo a sus necesidades.

El proceso de expansión se inició en 1990 con la puesta en funcionamiento de la primera agencia en el centro comercial Las Malvinas, la misma que luego fue trasladada al CC Zona Franca. En 1991 se inició las operaciones en El Porvenir, y en 1994 se abrió la primera agencia fuera de Trujillo, siendo Chepén la ciudad escogida. En el año 2001 se inauguró la primera agencia fuera de la región, en la emprendedora ciudad de Chiclayo, iniciando la expansión hacia otros departamentos.

En la actualidad se está presente en la costa, sierra y oriente del país, con 76 agencias, 31 oficinas informativas y más de 100 cajeros corresponsales, por lo que resulta indiscutible e innegable no sólo el crecimiento de los clientes, sino también el de la institución.

Por otro lado la Caja Trujillo ha presentado tendencia creciente en su morosidad en el año 2016 por diversas razones o factores.

Es por ello que surge el presente tema de investigación en la cual permitirá Analizar de qué manera los Proceso Evaluación de Créditos influyen en la Morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAc-Trujillo, es por ello que para la correcta aplicación de dicha evaluación es necesario que el asesor de créditos realice de manera adecuada todos los procesos crediticios antes de otorgar un crédito al cliente, es por ello que para el fenómeno de estudio se tomó los siguientes Procesos: Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo, Visita in situ al negocio,

Análisis de factores cualitativas, Análisis de factores cuantitativos, Análisis del entorno, Análisis de la garantía

En resumen, estos procesos de evaluación de créditos al parecer resultan algo ineficientes, originando un alto índice de morosidad en la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo las mismas que deberán ser evaluadas, a fin de ser mejoradas, o reestructurados dichos procesos y procedimientos.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

Con la finalidad de facilitar nuestro proceso metodológico en la presente investigación, planteamos nuestro problema de la siguiente manera:

- ¿De qué manera los Procesos de Evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo son los Procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores antes de otorgar un crédito a los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?
- ¿Qué procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores son los más influyentes en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?
- ¿Cuál es el comportamiento de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Analizar de qué manera los Proceso Evaluación de Créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo son los procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores antes de otorgar un crédito a los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.
- Determinar qué proceso de evaluación de créditos es el más influyente en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016
- Analizar el comportamiento de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

1.4.Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica, porque permitió analizar si los Procesos de evaluación de créditos influyen en la morosidad de sus clientes de la Agencia Sabogal de CMAC - Trujillo. De esta manera surge el interés de realizar un análisis de este fenómeno así como también lograr entender el proceder de los asesores de crédito en el momento de otorgar un crédito y dar las respectivas conclusiones.

Como ya existen algunas investigaciones que explican cuáles son los Factores o Procesos de la Evaluación de Créditos y su influencia en la morosidad, se creyó conveniente estudiar esta problemática en aquellos asesores de créditos de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo que realizaron créditos a sus respetivos clientes.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Con la recopilación de información internacional, nacional, local, además de los resultados que se obtengan al finalizar esta investigación se beneficiarán tantos profesionales y alumnos del área financiera y administrativa ya que se podrá tomar mejores decisiones en base a una mejor comprensión del tema, así como también servirá de guía para futuros temas de investigación que sean del mismo fenómeno, y finalmente será de mucha utilidad a todas las entidades financieras principalmente a la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo ya que permitirá el mejoramiento de sus objetivos y metas teniendo como herramienta el proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2. FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de Investigación

Calderón, R. (2014) en su tesis *“La gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Sede Institucional – Periodo 2013”* realizado en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Su propósito fue conocer los niveles de morosidad y como una gestión del riesgo de crédito adecuada ayuda a cumplir con los objetivos y metas de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Aplicando las políticas de crédito y analizando la herramienta de evaluación de Créditos

En el presente estudio se aplicó el método inductivo – deductivo el cual permitió llegar a las siguientes Resultados:

- En cuanto a la morosidad, la caja Trujillo inició el periodo 2013 con un ratio de mora elevado de 7.36% y terminó el 2013 con un ratio de 5.51% producto de los castigos realizados, de la venta de adjudicados, de la venta de cartera a la FOMAC, y de la gestión realizada por el personal de crédito para reducir este indicador. Es de precisar que la venta de cartera y la realización de adjudicados considera los malos créditos destinados al sector inmobiliario que se dio en su momento producto de la inadecuada metodología de evaluación aplicada, toda vez que la caja Trujillo utilizo el mismo análisis y tecnología crediticio que se emplea para la aprobación de un crédito microempresarial.
- El asesor de crédito de caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona. Por lo tanto, se concluye que la

recuperación de un crédito dependen gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.

- La mayoría de los asesores de créditos de la agencia sede institucional de caja Trujillo indica que la causa principal de la mora se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existe asesores de créditos que tienen poca habilidad u experiencia para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano

Uceda, L & Villacorta, F. (2014) en su tesis *las “Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la ciudad de lima periodo 2013”* realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego tuvo por finalidad determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan los elevados índices de morosidad.

Para la realización de esta investigación, se obtuvo información a través de un análisis del manejo de los requisitos de las políticas de ventas al crédito, cuestionario y entrevista, el cual permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.
- Se conoció el nivel de ventas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, de acuerdo a los resultados, los meses que se han obtenido mayor porcentaje son: enero con 12%, noviembre con 10% y diciembre con 11%, esto se debe principalmente a las ventas de productos con mayor rotación en

determinadas estaciones del año. Asimismo, se analizó los tipos de venta, con que trabaja la empresa, que son; ventas al crédito con un 66% y ventas al contado con un 34%, esto nos afirma que la empresa realiza mayores ventas al crédito.

- Se analizó el nivel de influencia que tienen los requisitos de las políticas de ventas en la morosidad, demostrándose en una muestra de 100 clientes, que en las tres políticas de crédito, los clientes que incumplieron los requisitos establecidos para los créditos, representan el mayor porcentaje de morosidad con que cuenta la empresa.
- Se Analizó el índice de morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En una muestra de 100 clientes con líneas de crédito, se observa que el 60% se encuentran morosos y un 40% han pagado sus créditos en los plazos establecidos. Tal como se presenta en la tabla y el gráfico N°19.

Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013) en su tesis *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012”* realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Su objetivo fue determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012.

Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y Estadístico, el cual permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la

Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.

- La morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.
- El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

Rosales, C. & Madrid, A. (2011) en su tesis “*Análisis e Identificación de los Factores que Inciden en la Morosidad de las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011*” realizado en la Universidad Nacional de Piura. Su objetivo de la presente investigación fue analizar los factores incidentes de la morosidad en la cajas municipales de la región Piura, identificando los principales factores que influyen en

este fenómeno, así como un análisis de este fenómeno a nivel de sectores o de productos y algunas comparaciones de los niveles de mora con la banca comercial, las financieras y Ed pymes.

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los principales factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito.
- Se puede precisar que aquellos clientes cuyo negocio no lleva mucho tiempo de constituido, presenta mayores probabilidades de ser un cliente moroso, así mismo a la mayoría de ellos no se les ha pedido mucho requisito, por lo cual el acceso al crédito es muy flexible en la medida que no son exigentes con los requisitos.
- El indicador de productividad en la mayoría de instituciones analizadas se basa en el número de créditos colocados por analista o promotor. Este énfasis en el número de créditos por promotor, ha llevado a los mismos a una saturación de actividades y por ende al descuido de los préstamos colocados.

Tirado, M. (2015) en su tesis *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza”* realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su enfoque principal fue demostrar como las políticas crédito y cobranza, afectan a una empresa no solo en el aspecto organizativo sino también financiero.

La presente investigación utilizo la el método analítico el cual permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos

desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa.

- En la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores.
- En la empresa no existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que las ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado.
- La investigación de campo permitió concluir que un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas antes descritos.
- El manual es una herramienta que posee mucha probabilidad de que a través de su utilización, la empresa obtenga una disminución de la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual sus pagos.

Villavicencio, R. (2008) en su tesis *“Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora de mutual la paz”* realizado en la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Su objetivo fue establecer mecanismos que permitan promover una eficiente gestión del riesgo de crédito, identificando las causas que originan morosidad, con el propósito de garantizar la calidad de la cartera de activos en el rubro de vivienda.

Las Técnicas que han sido utilizadas para recolectar datos y alcanzar los objetivos de investigación, han sido el análisis documental y la entrevista, el cual permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La gestión del riesgo de crédito o la administración eficiente del riesgo de crédito, se consolida en consecuencia, como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito.
- Si se considera que las entidades de regulación y supervisión financiera, han sido instituidas para ejercer el control y la regulación de las actividades de intermediación financiera en el país, debe entenderse por otra parte que en el aspecto operativo, constituye facultad de las entidades financieras del país, desplegar políticas y acciones orientadas a mejorar la gestión del riesgo de crédito, como contributarios del control de las crisis que puede ocasionar la mora, en el sistema financiero nacional.
- Desde el punto de vista de la contribución económica y social, se considera que implementar mecanismos e instrumentos destinados a la administración del riesgo de crédito, permite consolidar un sistema de gestión que deriva en la disminución de los índices de mora, así como en su recuperación eficaz, entendiéndose que, garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de viviendas, posibilitando la satisfacción de una necesidad social básica e importante para sectores importantes de la población que requieren estos recursos para satisfacer necesidades básicas insatisfechas.
- Debe entenderse que, una operación de activo, derivada en un crédito y por consiguiente, una cuenta a cobrar, exige de la gestión del crédito, los esfuerzos económicos, humanos y materiales necesarios para gestionar esta importante partida del activo. En este contexto, los objetivos de la gestión del crédito, deben guardar estrecha armonía con la protección de las cuentas por cobrar,

lo que exige la implementación de adecuadas políticas para el control de la mora y la recuperación de las cuentas por cobrar, lo que en definitiva, deriva en la eficiente gestión del riesgo de crédito.

Maldonado, M & Vintimilla, O. (2009) en su tesis *“Diseño de un sistema de crédito y cobranzas eficaz, para la gestión efectiva de la empresa “Luis f. Espinoza Ferretería mundial c. a.” en la ciudad de Guayaquil en el año 2007”* realizado en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Su objetivo fue orientar a las generaciones futuras, sobre los aspectos importantes que se deben considerar en la evaluación de controles y seguridades del Sistema de Crédito y Cobranzas de las empresas.

La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.
- La Política de Crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.
- En toda empresa es crítico que las operaciones relacionadas con cuentas por cobrar se registren de una manera bien organizada. Usted debe ser capaz de obtener, en cualquier momento, un registro de las personas que le adeudan

dinero a su empresa, cuánto le deben, por cuánto tiempo han estado debiendo, y cuando puede esperar el pago de tales adeudos.

Parrales, C. (2013) en su tesis *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica eficiente de Cobranzas”* realizado en la Universidad Politécnica, Guayaquil – Ecuador. Su objetivo fue identificar las principales causas por los beneficiarios de créditos educativos que se atrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal.

La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Las principales debilidades que presentan en la actualidad el departamento de cobranzas IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión cobranzas.
- El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Coral, F. (2010) en su investigación *“Análisis Económico de la Morosidad de las instituciones de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, enero 2004 julio 2009”* realizado en la universidad de Piura. Su objetivo fue identificar a través de modelos de panel data, cuáles son las variables que afectan la tasa de morosidad en las Instituciones Financieras Bancarias como Micro financieras. La información y los estudios consultados sugieren que hay importantes diferencias

La presente investigación permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La calidad de cartera en el Perú ha venido mejorando en los últimos años, sin embargo la presencia de un componente inercial en la morosidad debe de ser tomada en cuenta por el ente regulador y las instituciones involucradas, dado que en un contexto de tendencia creciente la morosidad experimentará resistencias a la baja, en ese sentido se recomienda un comportamiento prudente por parte de las entidades en momentos de tasas de morosidad crecientes.
- El indicador de morosidad depende, entre otros aspectos, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. No obstante, también el entorno macroeconómico influye en su determinación.
- En el presente trabajo se comprueba empíricamente que la evolución de la calidad de cartera está determinada tanto por factores macro y microeconómicos y se concluye que no sólo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino también los factores relacionados con las políticas internas específicas de cada institución.

2.2.Marco legal

2.2.1. Principios para la evaluación de la administración bancaria del riesgo de crédito¹

El comité de Basilea con el fin de alentar a los supervisiones financieros para que globalmente promueva solidas prácticas para la gestión y/o administración del riesgo crediticio, ha desarrollado principios básicos aplicables al negocio de préstamo, y que también deben ser aplicados a todas las actividades donde el riesgo de crédito este

¹ Documento de consulta emitido por el comité de Basilea sobre supervisión bancaria

presente, es por ello que los siguientes principios operan bajo un proceso solido de concesión del crédito.

Principio 4: Los bancos deben operar bajo un sólido y bien definido criterio de concesión de créditos. Estos créditos deben incluir un entendimiento completo del prestatario o contraparte, así como del propósito y estructura del crédito y su fuente de repago.

- Es esencial establecer criterios sólidos y bien definidos para la concesión de créditos en una forma sana y sólida (política de crédito). El criterio debe establecer quién es elegible para crédito y por cuánto, qué tipos de crédito están disponibles y bajo qué plazos y condiciones pueden ser otorgados.
- Los bancos deben recibir información suficiente que les permita una evaluación comprensiva del verdadero perfil de riesgo del prestatario o contraparte. Como mínimo, los factores a ser considerados y documentados en la aprobación de créditos incluyen:
 - ✓ El propósito del crédito y la fuente de repago.
 - ✓ La integridad y reputación del prestatario o contraparte;
 - ✓ El perfil actual de riesgo del prestatario o contraparte y su sensibilidad a los desarrollos de la economía y del mercado (incluyendo la naturaleza y montos agregados de riesgo)
 - ✓ La capacidad histórica y actual de repago del prestatario, que se base en tendencias financieras históricas y proyecciones de flujo de efectivo.
 - ✓ Un análisis viendo al futuro sobre la capacidad de repago, que se base en varios escenarios.

- ✓ La capacidad legal del prestatario o contraparte para asumir la obligación.
- ✓ Para créditos comerciales, el conocimiento de negocios y el estado del sector económico del prestatario y su posición dentro del sector.
- ✓ Los plazos propuestos y las condiciones del crédito, incluyendo contratos diseñados para limitar cambios en el perfil futuro de riesgos del prestatario; y
- ✓ Cuando sea aplicable, la adecuación y la viabilidad de ejecución legal de las colaterales o garantías, incluyendo bajo varios escenarios.

Una vez que el criterio de concesión de crédito ha sido establecido, es esencial para el banco asegurarse que la información que recibe sea suficiente para tomar decisiones apropiadas en dicha concesión. Esta información también servirá como base para calificar el crédito de acuerdo con el sistema de calificación interna del banco.

- ✓ Los bancos necesitan entender a quienes están concediendo crédito. Por lo tanto, previo a entrar en una relación crediticia nueva, el banco debe familiarizarse con el prestatario o contraparte y tener la confianza de que está tratando con un individuo u organización de sólida reputación y confiabilidad crediticia. En particular, deben haber estrictas políticas para evitar la asociación con individuos involucrados en actividades fraudulentas y otros crímenes. Esto puede alcanzarse a través de varias formas, incluyendo la solicitud de referencias de partes conocidas, por el acceso a registros de créditos y familiarizarse con los individuos responsables del manejo de la compañía y de la revisión de las referencias personales y condición financiera. Sin embargo, un banco no debe otorgar el crédito simplemente porque el prestatario o contraparte es familiar para el banco o porque se perciba que tiene una gran reputación.

- ✓ La concesión de créditos involucra el aceptar riesgos, así como producir rentabilidad. Los bancos deben evaluar la relación riesgo-beneficio en cualquier crédito así como la rentabilidad general de la relación de cuenta. Los créditos deben ser tasados de tal forma que cubran todos los costos implícitos y que compensen al banco por el riesgo incurrido. En la evaluación de concesión de créditos y a que términos, los bancos necesitan evaluar los riesgos contra el retorno esperado, reflejar en términos de precio y no precio, hasta donde sea posible, (por ejemplo, colaterales, coberturas restrictivas, etc.). Cuando evalúen el riesgo, los bancos también deben evaluar la probabilidad de malos escenarios y su posible impacto en los prestatarios o contrapartes. Un problema común entre los bancos es la tendencia a no tasar un crédito o la relación general, en forma adecuada y por lo tanto, no reciben una compensación adecuada por los riesgos en que incurren.

- ✓ Los bancos pueden utilizar las colaterales y garantías como ayuda para mitigar los riesgos inherentes en los créditos individuales pero las transacciones deben ser efectuadas primariamente considerando la fortaleza de la capacidad de repago del prestatario. La colateral no puede ser el sustituto de una evaluación comprensiva del prestatario o contraparte, ni tampoco puede compensar información insuficiente.

- **Principio 5:** Los bancos deben establecer límites generales de crédito a nivel individual de prestatarios y contrapartes, así como de grupos de contrapartes vinculadas que agreguen en una manera comparable y de mucho significado los diferentes tipos de exposiciones, tanto en el libro bancario como en el de negociación de valores y dentro y fuera del balance.

- **Principio 6:** Los bancos deben tener un proceso claramente establecido para la aprobación de créditos nuevos, así como para la extensión de los existentes.

- ✓ Muchos individuos en el banco están involucrados en el proceso de concesión de crédito. Estos incluyen individuos de la función de originación de negocios, de la función de análisis de crédito y de la función de aprobación de créditos. En adición, la misma contraparte puede estar acercándose a varias áreas del banco en diferentes formas; sin embargo, es importante que el proceso de concesión de créditos coordine los esfuerzos de todos los individuos diferentes, en orden para asegurar que se tomen sólidas decisiones crediticias.

- ✓ En orden para mantener una cartera sólida de créditos, un banco debe tener establecido un proceso formal de evaluación y de aprobación para la concesión de créditos. Las aprobaciones deben ser hechas de acuerdo con los lineamientos escritos del banco y deben ser otorgados por el nivel apropiado de la administración. Debe haber un claro rastro documental de auditoría de que se cumplió con el proceso de aprobación, identificando aquellos individuos y/o comités que proporcionaron datos, así como los que tomaron la decisión de crédito. Los bancos se benefician comúnmente del establecimiento de grupos especialistas en análisis y aprobación de créditos relacionados con líneas significativas de productos, con tipos de créditos por sector de industria y de geografía. Los bancos deben invertir en recursos adecuados para la toma de decisiones, de tal forma que sean capaces de tomar sólidas decisiones de crédito, consistentes con su estrategia crediticia y para que cumplan con presiones competitivas de tiempo y de estructuración.

- ✓ Cada propuesta de crédito debe estar sujeta a un análisis cuidadoso por parte de un analista de crédito que tenga un conocimiento conmensurado con el tamaño y complejidad de la transacción. Un proceso efectivo de evaluación establece requerimientos mínimos para la información sobre los que tiene que basarse el análisis. Deben haber políticas vigentes relativas a la información y a la documentación necesaria para aprobar

nuevos créditos, renovar los existentes y/o cambiar los plazos y condiciones de créditos aprobados previamente. La información recibida será la base para cualquier evaluación interna o calificación asignada al crédito y su exactitud y adecuación es crítica para que la administración juzgue adecuadamente con relación a la aceptabilidad del crédito.

- ✓ Los bancos deben desarrollar un grupo de personal experimentado que tenga la experiencia, el conocimiento y los antecedentes para ejercer un juicio prudente para aceptar los riesgos crediticios. Un proceso de aprobación de concesión de créditos debe establecer la responsabilidad por las decisiones tomadas y designar quienes tienen la autoridad para aprobar créditos o cambios en los términos de los mismos. Típicamente, los bancos utilizan una combinación de firmas individuales de autoridad, autoridades duales o conjuntas y la aprobación de un grupo o de un comité, dependiendo del tamaño y naturaleza del crédito. La aprobación de las autoridades debe ser conmensurada con la competencia (habilidad) de los individuos involucrados.

- **Principio 7:** Todas las extensiones de crédito deben ser hechas sobre la base de una unidad de riesgo (arm's length basis). En particular, los créditos a compañías e individuos relacionados deben ser monitoreados con particular cuidado y deben tomarse o darse los pasos apropiados para controlar o mitigar los riesgos de préstamos vinculados.

2.2.2. La Superintendencia de Banca y Seguro

En nuestro país, el sistema financiero está regulado por la Ley general del sistema financiero La Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) y la Administración de Fondos de Pensiones (AFP), ley N°26702.

La superintendencia de banca y seguro (SBS), es una institución de derecho público cuya autonomía funcional, económica y administrativa está reconocida por la

constitución política del Perú, el objetivo primordial de la SBS es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurado y de los afiliados al sistema privado de pensiones

Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito²

En el Artículo 15° Las empresas deberán contar con Manuales de políticas y procedimientos respecto a la realización de operaciones afectas a riesgo de crédito. Dichas políticas deberán establecer niveles de apetito y tolerancia al riesgo de crédito en los diferentes segmentos de mercado en los que la empresa participa. Los niveles de apetito y tolerancia al riesgo deberán materializarse en indicadores cuantificables y ser sujetos de revisión en función de los resultados y de los cambios en el entorno del riesgo.

Adicionalmente, las políticas y procedimientos crediticios deberán incorporar los siguientes aspectos:

- a. Procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- b. Los niveles de autonomía para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- c. Las metodologías para la asignación de las clasificaciones internas de riesgo de la contraparte y de la exposición (*rating, scoring*, entre otras), en caso corresponda.
- d. Los criterios bajo los cuales se requerirá garantías reales o personales para el otorgamiento de una facilidad crediticia, así como los procedimientos para la constitución, valorización, monitoreo, administración y ejecución de las garantías.

² Resolución S.B.S. N°3780 – 2011 de la S.B.S

- e. Medidas para la administración del riesgo país, del riesgo cambiario crediticio y del riesgo de sobreendeudamiento minorista.
- f. Procedimientos para gestionar activos riesgosos, que incluya su pronta identificación, monitoreo y recuperación de estos activos así como la constitución de provisiones adicionales.
- g. El proceso de aprobación de las excepciones a las políticas crediticias y su reporte periódico a instancias superiores.

Artículo 19°.- Proceso de aprobación

El proceso de aprobación incluye el conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa para decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo de crédito. En este proceso se deberán analizar los principales factores de riesgo, debiendo considerarse las variaciones de tasas de interés y de tipos de cambio, así como la capacidad de pago de la contraparte como fuente primaria de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Dicha capacidad de pago deberá encontrarse adecuadamente sustentada en los expedientes correspondientes.

En este sentido, las empresas deberán contar con metodologías de evaluación crediticia que permitan la cuantificación del riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes a fin de determinar si cumplen con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo fijados. En lo que respecta a créditos a la microempresa y pequeña empresa, considerando la naturaleza de los clientes que los solicitan, la empresa deberá asegurarse de utilizar tecnologías intensivas en contacto personal entre la empresa y el potencial prestatario, que permitan, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y egresos de la familia y empresa familiar y sobre el entorno social y económico del mismo, con el fin de evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial.

Artículo 20°.- Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación crediticia

Adicionalmente a lo dispuesto en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, las empresas deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones en la evaluación crediticia:

- a. Deberán consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas.
- b. Deberán tener en cuenta el total de exposiciones afectas al riesgo de crédito con una misma contraparte considerando la vinculación por riesgo único.
- c. En el caso de deudores minoristas, deberán tomar en cuenta lo dispuesto por el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.
- d. Deberán establecer en sus políticas los elementos de juicio que faciliten evaluar la viabilidad de operaciones que financian a deudores clasificados en categorías Deficiente, Dudoso o Pérdida.

Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones³

A. Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor

- **Los criterios de evaluación al otorgar un crédito** está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores no minoristas debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo

³ Resolución S.B.S N° 11356 - 2008

anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero. Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, a satisfacción de este organismo de control, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación.

B. Clasificación Crediticia del deudor

- **Criterios generales**

- a. La clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deben tomarse en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.
- b. Sólo se considerará el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros. Tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos cuando constituyan una simple instrumentación

contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación.

- c. En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

- d. En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o, en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Anexo N° 6 “Reporte Crediticio de Deudores- RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como “alineamiento”. Sólo se permitirá un nivel de discrepancia con respecto a esta categoría.

- e. La entidad que ejecute el alineamiento mensual debe considerar la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD”.

- f. Para fines de los literales c) y d) se considerará a los créditos directos y a los créditos indirectos, excepto los créditos no desembolsados y las líneas no utilizadas.

- g. Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:
 - ✓ Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas que mantengan las empresas del sistema financiero y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;

 - ✓ Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre y cuando la empresa del sistema financiero transferente mantenga el riesgo de dicha cartera.

 - Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligados a seguir reportando en el RCD7.

- **Créditos de Deudores No Minoristas**

- a. Para clasificar a los deudores de la cartera de créditos no minoristas se deberá tener en cuenta primordialmente el flujo de caja del deudor, lo que también incluye el conocimiento del endeudamiento global de la empresa deudora con terceros acreedores, del país y del exterior, y su nivel de cumplimiento en el pago de dichas deudas.

- b. Asimismo, expresamente deberán considerarse los posibles efectos de los riesgos financieros relacionados a los descálces en moneda, plazos y tasas de interés de los estados financieros de la empresa deudora y que pueden

repercutir en su capacidad de pago, incluyendo a las operaciones con instrumentos financieros derivados.

- c. Al evaluar el flujo de caja, la empresa del sistema financiero deberá tener presente el grado de sensibilidad frente a variaciones en el entorno económico y regulatorio en el que se desenvuelve la empresa deudora, así como el grado de vulnerabilidad a cambios en la composición y calidad de su cartera de clientes y proveedores y en sus relaciones contractuales con ellos. Se considerará adicionalmente para la clasificación, la calidad de gestión de la empresa deudora y sus sistemas de información.
- d. El incumplimiento del deudor en el pago de su deuda en los plazos pactados presume una situación de flujo de caja inadecuado.

- **Créditos de Deudores Minoristas**

- a. Tratándose de la clasificación crediticia de los deudores minoristas, se tomará en cuenta principalmente su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de atraso, así como en la clasificación de los deudores en las otras empresas del sistema financiero, en caso de aplicación del alineamiento.
- b. Para los deudores minoristas, sólo se efectuará el alineamiento cuando la clasificación en la entidad cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema sea de Dudoso o Pérdida.
- c. En caso que la empresa otorgue financiamientos a deudores minoristas que anteriormente formaron parte de la cartera que haya castigado o transferido con la clasificación crediticia de Pérdida, antes de la expiración de un plazo de dos (2) años, contados desde la fecha de castigo o transferencia, se deberá constituir una provisión del cien por ciento (100 %) durante un (1) año.

2.3.Marco Conceptual

2.3.1. El Créditos en las Instituciones Financieras

2.3.1.1.Definición

Según el comité de Basilea el crédito, *“Es todo activo de Riesgo, cualquiera sea la modalidad de sus instrumentación, mediante el cual la entidad financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación provee o se compone a proveer de fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes”*

La palabra crédito proviene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “Cosa confiada”. Así “Crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considera crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numeración para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Del Valle, s/f)

2.3.1.2. Clases de Créditos

Según Calderón (2014) las clases de créditos son los siguientes:

a. Créditos directos

Los créditos directos son aquellos que se otorgan entre una institución y el cliente, donde este último recibe recursos. Comprende aquellas operaciones que representan las acreencias por el dinero otorgado a los clientes bajo las distintas modalidades de

crédito, prestamos, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, así como las operaciones por arrendamiento financiero, venta de bienes recibidos en pago y ventas de cartera, etc.

b. Créditos indirectos

Es aquellas operaciones que no constituyen una salida de fondos de caja, debido a que no existe desembolso de dinero por parte de la entidad financiera, sino exclusivamente, el compromiso mediante una firma, y por lo tanto forma parte del activo o pasivo de la entidad.

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

En el crédito indirecto, el cliente está siendo garantizado o respaldado por una institución ante un tercero, quien le facilitará los recursos.

2.3.1.3.Las Centrales de Riesgo y las Categorías de Riesgo

Central de Riesgo

Es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero y de seguros. Entre otras situaciones se registran los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia de Banca y Seguros.

Las empresas de los sistemas financieros y de seguros deben suministrar periódicamente y oportunamente, la información que se requiere para mantener

actualizado el registro de la Central de Riesgo. A su vez, toda empresa del sistema financiero antes de otorgar un crédito deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información necesaria establecida por la Superintendencia para el otorgamiento de un crédito, en caso contrario no se otorgará el mismo.

En el Perú existen 2 tipos de Centrales de Riesgo: La central de Riesgos de la SBS y las Centrales de riesgo privado.

- **La Central de Riesgos de la SBS**

Se rige por lo dispuesto los artículos 158, 159 y 160 de la ley N° 26702. Esta ley señala que las empresas del sistema financiero tiene la obligación de comunicar periódicamente a la SBS cómo se encuentran las deudas de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar la información y ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas.

Por otra parte la central de riesgos de la SBS, no solo se basa a la condición de cumplimiento en la que se encuentran los créditos en un período dado, si que también registra el comportamiento histórico de los mismos.

- **Las Centrales de Riesgo Privadas (CEPIRS)**

Está regulada por la ley N° 27489 modificada por la ley N° 27863, son empresas como Equifax (antes Infocorp), informa del Peru, Data Crédito, X CHNGE Y Sentinel Perú que recolecta y brindan información respecto del comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas.

Mientras la central de riesgo de la SBS maneja datos emitidos solo por las empresas del sistema financiero, las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con información de diversa naturaleza como las deudas contraídas con empresas privadas, empresas prestadoras de servicio públicos, casas comerciales, cooperativas, Sunat, entre otros, contando asimismo con la información registrada

en la central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio y otras bases de datos del país.

Evaluación a un deudor que solicita un crédito

La evaluación está determinada por la capacidad de pago del deudor caracterizada fundamentalmente por el flujo de sus fondos y antecedentes crediticios, además que dependiendo del tipo de crédito se considerará su entorno económico, la capacidad de pago en función a los ingresos del deudor, su patrimonio neto, clases de garantías, importe de sus diversas obligaciones y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago del deudor. Lo relevante en toda evaluación crediticia es la capacidad de pago del deudor.

Clasificación a un deudor

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones.

Cada deudor que es responsable de uno o varios tipos de créditos será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

CATEGORIAS DE CLASIFICACION	TIPOS DE CREDITO		
	COMERCIAL	MES/CONSUMO	HIPOTECARIO
NORMAL	0 días	0 – 8 días	0 – 30 días
P. POTENCIAL	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 90 días
DEFICIENTE	61 – 120 días	31 – 60 días	91 – 120 días
DUDOSO	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
PÉRDIDA	> 365 días	> 120 días	> 365 días

Elaboración: CMAC - Trujillo

○ Categoría Normal (0)

Si el deudor está clasificado dentro de esta categoría, significa que es capaz de atender fácilmente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

○ Categoría con problemas Potenciales (1)

Dentro de esta categoría están aquellos deudores que pueden atender la totalidad de sus obligaciones financieras; sin embargo existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago. Los flujos de fondo del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos que no exceden los 60 días.

- Categoría Deficiente (2)

En esta categoría el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además presenta incumplimientos mayores a 60 días, que no exceden de 120 días.

- Categoría Dudoso (3)

Significa que el flujo de caja del deudor es insuficiente, no alcanzando para pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.

- Categoría Pérdida (4)

En esta última categoría el deudor tiene un flujo de caja que no cubre los costos de producción. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos importantes, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

2.3.2. Factores de evaluación para otorgar un crédito

Según Calderón (2014) los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco “C” del crédito y son los siguientes:

a. Carácter

Son las cualidades de honestidad y solvencia moral que tienen el deudor para responder a un crédito, es por ello que se debe echar mano de información sobre sus

hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto permitirá marcar una tendencia y en consecuencia una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

Para la evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tale como:

- Pedir referencias a diferentes proveedores con quien se tenga créditos.
- Pedir un reporte de créditos.
- Verificar demandas judiciales si es necesario.
- Obtener referencias bancarias por medio de cartas o pedir directamente.

b. Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para la evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. en conclusión se trata de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio.

Del Valle. (s/f) Explica que no siempre es fácil calcular la capacidad, ya que esta comprende un sinnúmero de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc.

La capacidad de pago no solamente es un elemento fundamental para aprobar o rechazar el crédito sino que es decisiva para determinar el monto del mismo. Entre

la institución financiera y el cliente puede haber un proceso de ajuste del monto solicitado a lo que los ingresos permiten enfrentar (Arenas, M. Boccardi, P. & Piñeyrúa A. 2010).

c. Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo si no que se refieren al entorno económico, sector de actividad, y a todo aquello que incida en la capacidad de pago del sujeto de crédito. Es decir las que los individuos no tienen control, ya que pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Si bien los factores ya mencionados no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

d. Colateral

Un colateral se refiere a los recursos humanos y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas. (Del Valle, s/f)

Dentro de este factor se consideran aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales, mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Según Arenas, M. Boccardi, P. & Piñeyrúa Ibañez (2012) explica que *las garantías son activos cuya libre disponibilidad queda sujeta a la devolución del crédito por parte del prestatario operando como un seguro de cumplimiento. Se las considera como una fuente de repago de carácter secundaria y a pesar de no ser el eje del*

análisis crediticio operan como un reductor del riesgo moral o como un alineador de incentivos.

Es por ello que uno de los fundamentos del análisis de créditos establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, al menos que el margen de la utilidad sea muy alta, lo que permitirá correr un mayor riesgo.

Algunas opciones de apoyos colaterales o segunda fuente podrían ser:

- Aval.
- Pagaré en garantía
- Contrato prendario.
- Fianza.
- Seguro de Crédito.
- Deposito en garantía.
- Garantía inmobiliaria, etc.

En el tema de garantías se debe ser cuidadoso, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no paga.

e. Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, para la evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.

El análisis de sus estados financieros permitirá conocer las posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos de

contabilidad para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener una mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar. Es por ello que es de suma importancia considerar los cinco factores mencionados anteriormente, ya que todos cumplen un rol importante en la evaluación de créditos, así como también permitirá no solo determinar el monto de línea de crédito, sino que además dará datos necesarios para conocer mejor a cada cliente y permita no caer en morosidad.

2.3.2.1.Importancia de los factores

Para apreciar con claridad el riesgo de créditos, es indispensable tomar en cuenta todos los factores descritos anteriormente. Los diversos factores pueden concurrir o faltar en grados variables. Al analizar la importancia de los seis elementos, es fundamental comprender lo que representan y como afectan a la operación de crédito y cobranza.

El crédito se otorga esperando recibir su pago en efectivo, con lo cual concluye la operación. Quien otorga el crédito no espera que el objetivo motivo de la operación sea devuelto, que la garantía tenga que ser realizada o adquirir otra propiedad como pago, salvo en casos extremos y como una forma indirecta de recuperación del valor del crédito. La capacidad es por lo tanto más importante que el capital. *En cuanto al carácter y la capacidad, en ocasiones hay discrepancia sobre cuál de ellos es más importante. El riesgo que tiene carácter tarde o temprano efectuara el pago. Este necesitará de un tratamiento especial, pues el deudor honrado y de buena fe normalmente es escrupuloso en el manejo de sus asuntos. Aunque el carácter es el menos tangible de los factores en la determinación del riesgo de crédito, constituye la base más importante, y es susceptible de una investigación definitiva. No es demasiado difícil separar al individuo honrado del falto de honradez. La experiencia*

ha demostrado que la capacidad y el capital cuenta poco cuando un individuo determina defraudar a sus acreedores. (Del Valle, s/f)

2.3.3. Políticas de crédito

Según Calderón, (2014) las políticas permitirán que toda entidad financiera establezca normas con la finalidad de administrar los créditos, y de esa manera puedan regir y garantizar la eficiente gestión del crédito los cuales son dados por los directivos de cada entidad y de esa manera refleje como se pretende llegar a los objetivos previstos.

Es por ello que para el desarrollo de todas las actividades crediticias las instituciones financieras deben definir sus políticas y normas con el propósito de:

- Definir políticas que rige la normativa y los procedimientos de crédito.
- Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio.
- Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito.
- Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación.

2.3.4. Morosidad

2.3.4.1. Definición

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda, E. & Tamayo, J. 2013).

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Por tanto una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos. (Uceda, L & Villacorta, F. 2014).

2.3.4.2.Causas de la Morosidad

Según Cárdenas (2014) las causas de la morosidad con más frecuencia son las siguientes:

- **Mora Causada en el proceso de evaluación:**
 - Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.
 - Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
 - Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocio futuros.
 - Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
 - Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.
 - Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.

- Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- **Mora causada en el proceso de recuperación del crédito**
 - Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.
 - Falta de control o deficiencia control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
 - Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e incluir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.
 - Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
 - Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.
- **Mora causada por el sobreendeudamiento**

Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.

2.3.4.3. Factores internos y externos de la morosidad en los créditos educativos

Según Estévez. M (2015) citado por Parrales, C. (2013) presenta los siguientes factores en los créditos educativos en mora:

a. Factores internos: son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las principales se cuentan las siguientes:

- El monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago en los préstamos educativos, esto suele suceder porque no se hizo una correcta estimación del salario futuro del beneficiario.
- Personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera.
- Deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de crédito, carencia de tecnología, etc. nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.

b. Factores externos: son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. pueden enumerarse las siguientes:

- Mala interpretación de las condiciones en que fue otorgada el crédito. Algunas veces los funcionarios de la institución crediticia por ignorancia, por recargo de trabajo u otras causas erróneamente sobre las condiciones en cuanto plazo, monto, tasas de interés, etc. en que fue concedido el crédito. Otras veces son los mismos beneficiarios con el crédito, quienes de buena fe malinterpretan las condiciones en que se les concedió el crédito.
- Mala administración de la propia economía, que generalmente se debe a la falta de planeación para invertir correctamente los ingresos.
- Posición financiera deficiente. Suele ser uno de los motivos más frecuentes para el incumplimiento en el pago de las deudas.

- Utilización del dinero para otros fines. Algunos deudores ya profesionales distraen sus recursos económicos en objetivos distintos a satisfacer sus necesidades primordiales y a cumplir con sus obligaciones económicas.

2.3.4.4.Efectos de la Morosidad

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos.

En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos.

La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas implica la consideración de insolvente para el sistema financiera lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le de créditos y esto afectaría su negocio.

2.3.5. Listado de Agencias que Supervisa la SBS

Todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) están sujetas al control y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva. Asimismo, las operaciones que se realizan en las CMAC son evaluadas por profesionales, quienes ante cualquier operación sospechosa son los encargados de reportarla ante la Unidad de Inteligencia Financiera. Así mismo están inscritas en el Fondo de Seguros de Depósitos, por lo que el dinero de sus clientes se encuentra protegido.

Listado de empresas supervisadas por La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (a Set-2017 datos de portal web de la SBS):

- **Empresas Bancarias supervisadas por la SBS**

- Banco Agropecuario-Agrobanco
- BBVA Banco Continental
- Central de Reserva del Perú
- Citibank del Perú S.A.
- Banco Comercio
- Banco de Crédito del Perú
- Banco De la Nación
- Banco Financiero del Perú
- Banco Interamericano de Finanzas
- Banco Internacional del Perú-INTERBANK
- Mi banco Banco de la Microempresa -MIBANCO-
- Banco Scotiabank Perú
- Banco HSBC Bank Perú S.A.
- Banco Falabella
- Banco Santander Perú S.A.
- Banco Ripley Perú S.A.
- Banco Azteca del Perú S.A.
- Banco Deutsche Bank (Perú) S.A.

- **Empresas de Seguros supervisadas por la SBS**

- CARDIF del Perú Compañía de Seguros y Reaseguros
- RIMAC INTERNACIONAL Compañía de Seguros y Reaseguros
- ACE SEGUROS S.A.
- INTERSEGURO Compañía de Seguros S.A.
- INSUR S.A. Compañía de Seguros
- PACIFICO PERUANO SUIZA Compañía de Seguros y Reaseguros
- LA POSITIVA Seguros y Reaseguros
- MAPFRE PERÚ Compañía de Seguros y Reaseguros
- SECREX Compañía de Seguros de Crédito y Garantías

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- EL PACÍFICO VIDA Compañía de Seguros y Reaseguros
- MAPFRE PERÚ VIDA Compañía de Seguros
- INVITA Seguros de Vida
- LA POSITIVA VIDA Seguros y Reaseguros
- PROTECTA Compañía de Seguros
- Administradoras de Fondo de Pensiones supervisadas por la SBS
- PROFUTURO AFP
- AFP INTEGRAL
- AFP HORIZONTE
- PRIMA AFP S.A.

- **Empresas Financieras supervisadas por la SBS**

- América Financiera S.A.
- Crediscotia Financiera
- Corporación Financiera de Desarrollo SA. COFIDE
- Financiera Crear
- Financiera Confianza
- Financiera TFC S.A.
- Financiera Universal s.a.
- Financiera Uno s.a.
- Financiera Efectiva S.A.
- Mitsui Auto Finance Perú S.A.

- **Empresas de Arrendamiento Financiero supervisadas por la SBS**

- Leasing Total S.A.
- Leasing Perú S.A.

- **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito supervisadas por la SBS**

- Caja Cajamarca

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- Credichavin S.A.
- Caja rural de ahorro y crédito credinka S.A.
- Caja los Andes S.A.
- Caja los libertadores Ayacucho S.A.A
- Caja nuestra señora de Luren
- Caja municipal nuestra señora de SIPAN S.A.
- Cajas Municipales supervisadas por la SBS
- Caja Huancayo
- Cmac- Arequipa
- Cmac Cusco S.A.
- Cmac del Santa S.A.
- Cmac -Ica S.A.
- Cmac Maynas S.A.
- Cmac Paita S.A.
- Cmac Pisco S.A.
- Cmac Piura S.A.C
- Cmac - Sullana S.A.
- Cmac Tacna S.A.
- **Cmac – Trujillo S.A.**
- Caja Metropolitana

- **EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa)**

- Edpyme Alternativa
- Edpyme Acceso Crédito
- Edpyme CREDIVISION S.A
- Edpyme mi Casita S.A.
- Edpyme Nueva Visión S.A.
- Edpyme Pro Negocios S.A.
- Edpyme Promesa S.A.
- Edpyme Raiz

- Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial (Aprobado mediante Res. SBS N° 1347- 2008)
- Edpyme Credijet del Perú S.A

- **Cajas y Derramas Supervisadas Por la SBS**

- Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador – CBSSP
- Caja de Pensiones Militar Policial
- Derrama de Retirados Sector Educación
- Derrama Magisterial
- Servicio Social del Director y Supervisor

- **Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario Supervisadas Por La SBS**

- HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.
- CIA. DE SEGURIDAD PROSEGUR S.A. PROSEGUR

2.3.6. Información General de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A (CMAC – T)

La caja municipal de Trujillo es una institución financiera que brinda servicios calificados de captación y colocación de recursos. La Caja Trujillo fue fundada el 19 de octubre de 1982, pero el 12 de noviembre de 1984 se inició formalmente las operaciones.

2.3.6.1.Cultura organizacional

Misión

Promovemos la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones financieras integrales y oportunas, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

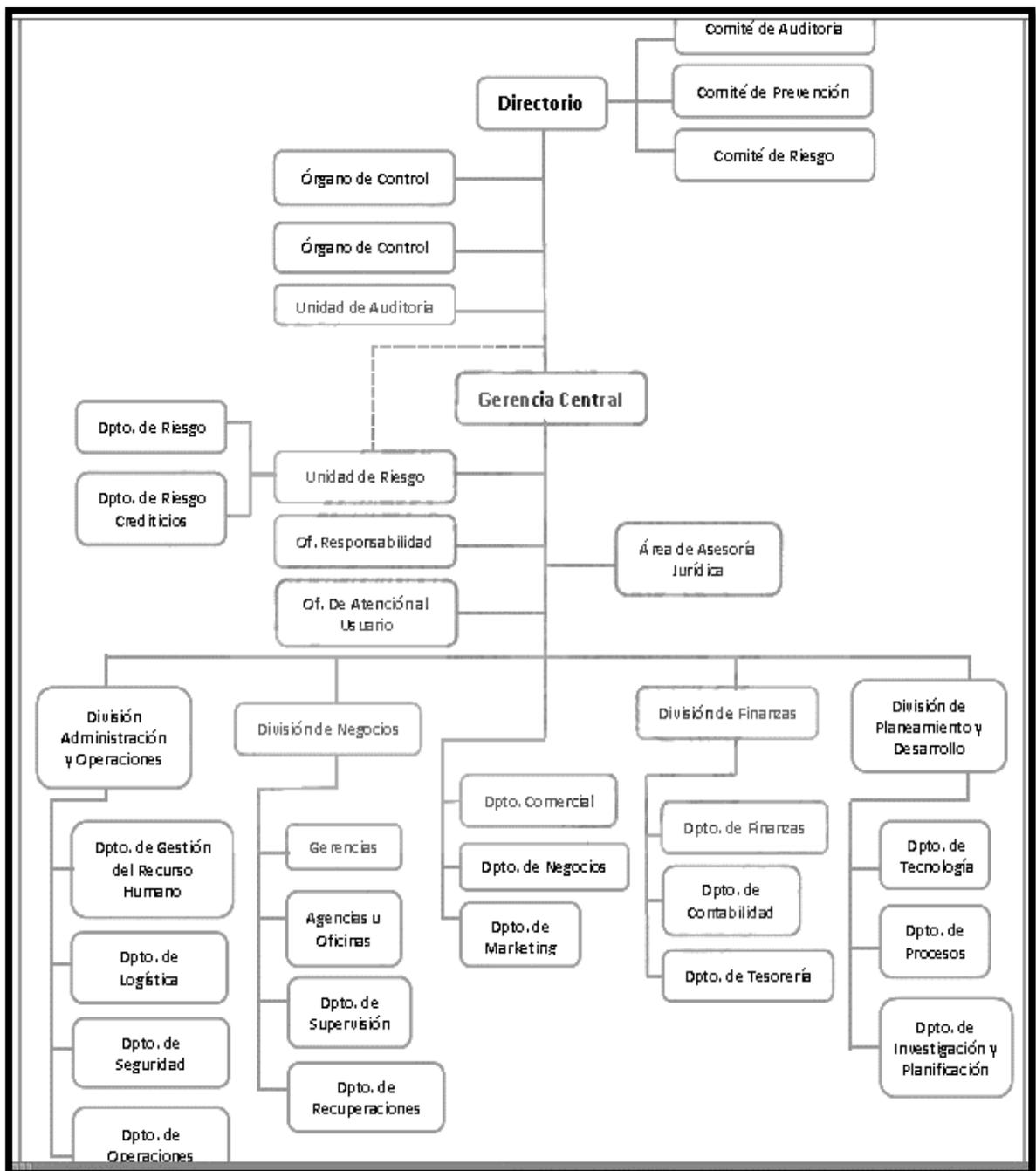
Visión

Ser la primera institución micro financiera digital reconocida por su agilidad, solidez y bancarización, generando valor a nuestros grupos de interés.

Valores

- Compromiso.
- Integridad.
- Equidad.
- Servicio.
- Innovación.

2.3.6.2. Organigrama Institucional



Elaboración: CMAC – Trujillo

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

2.3.6.3.Productos y servicios financieros

La CMAC Trujillo atiende y brinda los siguientes productos y servicios que se detallan a continuación:

PRODUCTOS	PASIVOS – CAPTACIONES DE DEPOSITOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de Libre Disponibilidad - Ahorro con Orden de Pago - Cuenta MiniAhorro - Ahorro Cuota - Ahorro Sueldo Efectivo - Deposito Plazo Fijo - Deposito CTS 	
	ACTIVOS – COLOCACIONES DE CREDITOS	CREDITO DIRECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Crédito Corporativo - Crédito Mediana Empresa
			<ul style="list-style-type: none"> - Crédito Pequeña Empresa - Caja Negocios
			<ul style="list-style-type: none"> - Crédito Microempresa - Crediamigo - Manos Emprendedoras - Rapiidario - Facilto - Agroemprendedor - Mujer
			<ul style="list-style-type: none"> - Crédito Consumo - Crédito Prendario - Credijoya - Crédito Descuento por Planilla - Crédito Usos Diversos - Crédito con Garantía de Deposito - Crédito Administrativo
			<ul style="list-style-type: none"> - Crédito Hipotecario - Hipotecaja - Mi Vivienda
	CREDITO INDIRECTO	Carta Fianza	
SERVICIOS	SEGUROS	<ul style="list-style-type: none"> - Seguros para Usuarios ATM - Microseguro de Accidentes - Servicio SOAT 	
	OTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio Rapidito - Reporte Infocorp - Tarjeta Debito Visa - Multisenvios y Recargas - Giros - Compra y Venta de Moneda Extranjera - Cobranzas a Otras Instituciones - Transferencias Interbancarias - Envío y Recepción de Dinero - Pago a Proveedores del Estado - CMAC Móvil 	

Elaboración: CMAC – Trujillo.

2.3.6.4.El Asesor de Créditos y el proceso crediticio de la Agencia Sabogal de la CMAC Trujillo

a. El Asesor de Créditos

De acuerdo al manual de organizaciones y funciones de la CMAC Trujillo, el asesor de créditos, es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, así como difundir los demás productos y servicios que brinda la agencia u oficina, con la finalidad de cumplir con las metas asignadas.

Funciones Específicas

- **De Ejecución**
 - Promocionar los productos y servicios entre las personas naturales y jurídicas que se localizan dentro de la zona de influencia de las agencias.
 - Efectuar el análisis económico de cada solicitud de crédito, determinando adecuado y técnicamente la capacidad de pago y los niveles de riesgo que conlleva cada una de ellas, analizando la naturaleza y evaluando las garantías ofrecidas.
 - Recopilar información comercial y bancaria del cliente, su historial de crédito, referencia personal y cualquier otra información necesaria que garantice una adecuada evaluación del crédito.
 - Asesor al cliente en los requisitos y la documentación de créditos solicitados, organizando los expedientes con la información requerida, manteniéndolos ordenados, legibles y adecuadamente documentados.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- Preparar, sustentar y elevar ante la instancia correspondiente sus propuestas para el otorgamiento de cada crédito, de acuerdo a la normativa interna y a los niveles de aprobación establecidos.
 - Evaluar las solicitudes de las operaciones especiales y elevarlo ante las instancias correspondientes para su aprobación.
 - Gestionar la cartera morosa de acuerdo a la normativa establecida, cumpliendo las metas establecidas.
 - Brindar información actualizada a los clientes, de los productos y servicios que brinda la caja Trujillo
 - Cumplir con los requisitos de documentación del expediente de créditos según las disposiciones establecidas, así como del correcto registro en el sistema de los datos del crédito y el cliente, asegurando la calidad de la información.
 - Cumplir con las metas asignadas por su jefe inmediato con la finalidad de alcanzar los objetivos de desempeño de su unidad organica.
- **De Control**
 - ✓ Realizar el seguimiento de los créditos otorgados, cumpliendo con las actividades de seguimiento y control de los mismos
 - **En el Ámbito Administrativo**
 - ✓ Administrar eficientemente los recursos asignados a su cargo, salvaguardando los intereses de la caja Trujillo.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir dentro del marco de su competencia y función, las políticas, procedimientos y demás disposiciones señaladas en las

normas de transparencia de la información, protección al consumidor, gestión integral de riesgo, sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sistema nacional de control gubernamental y demás normas internas o externas aplicables a Caja Trujillo.

- ✓ Otras funciones que le asigne su jefe inmediato (Administrador de Agencia)

2.3.6.5. Proceso Crediticio

El proceso que todo asesor de crédito de la CMAC Trujillo sigue para el otorgamiento de un crédito es el siguiente:

- A.** Promoción del crédito.
- B.** Evaluación del crédito.
- C.** Presentación de la propuesta
- D.** Desembolso
- E.** Seguimiento y control
- F.** Recuperación

Es fundamental, en el proceso crediticio, la transparencia de la información tanto del asesor de créditos como del cliente y la calidad de atención.

A. Promoción del Crédito

Este proceso consiste en informar y orientar a los clientes o personas naturales y jurídicas sobre los productos y servicios que ofrece y brinda la Caja Trujillo con la finalidad que pueda satisfacer las necesidades del cliente.

El asesor de créditos de la Caja Trujillo cumple labores de asesoría financiera por la falta de conocimiento de los clientes, también desempeña funciones de asesoría de inversiones y gestión de activos y pasivos.

Es por ello que el asesor de negocios debe informar de manera clara y completa de:

- Requisitos, documentos y condiciones.
- Cuotas, tasas y comisiones.
- Proceso del otorgamiento del producto

Una vez que se le ha convencido al cliente se procede a ser una cita próxima para la recepción de los documentos solicitados.

B. Evaluación del crédito.

Para la determinación de la viabilidad de la propuesta de crédito, es fundamental realizar un análisis técnico y objetivo, entendiéndose que debe existir el sustento numérico necesario para demostrarle su validez, así como actuar de forma imparcial, para ello se debe contar con las siguientes etapas:

- a. Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo
- b. Visita in situ al negocio
- c. Análisis de factores cualitativas
- d. Análisis de factores cuantitativos
- e. Análisis del entorno
- f. Análisis de la garantía

El objetivo es poder lograr una adecuada relación con el cliente, sustentable y sostenible a través del tiempo en base a un trabajo de mutuo respeto.

a. Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo

Con la solicitud de crédito, el asesor de créditos, debe verificar que los participantes en el crédito no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada.

b. Visita in situ al negocio

Esta etapa es obligatoria y se debe tener sumo cuidado en verificar la dirección, ubicación y antigüedad laboral. Es importante que esta visita de preferencia sea sorpresiva para evitar la simulación de negocios.

El asesor deberá combinar preguntas técnicas con preguntas personales como:

- ¿Cuánto piensa usted que es la utilidad mensual de su negocio?
- ¿Cuánto vende usted semanal, diaria o mensualmente? ¿Cuánto compra usted diaria, semanal o mensualmente?
- Si tiene algún problema ¿Quién lo podría ayudar con los pagos?
- En que invirtió los créditos que obtuvo en otras entidades financieras, anterior al solicitado a la CMAC Trujillo.
- ¿Para que desea usted el préstamo?

c. Análisis de factores cualitativas

En esta etapa el asesor deberá verificar variables subjetivas, que muchas veces determinan la viabilidad de la solicitud de crédito y por ende la recuperación del mismo, tales variables están ligadas a la conducta e historia del solicitante.

- ¿Conoces bien al cliente? ¿tiene experiencia? ¿Conoce el negocio?
¿Cuál es su visión? ¿Cómo ve su negocio dentro de 5 años?
- Los primeros financiamientos deben orientarse a reforzar el capital de trabajo, aprendiendo a priorizar la inversión.

- Se debería actualizar fotografía del negocio en cada evaluación, para poder ver, la evolución del negocio y la utilización de los créditos otorgados.

d. Análisis de factores cuantitativos

En este punto, el asesor deberá determinar los parámetros medibles y cuantificables, para el cálculo de la capacidad de pago, donde será necesario elaborar lo siguiente:

1. Estado de la situación económica negocio (Estado de Resultados): con la finalidad de analizar ingresos, costos, gastos operacionales como familiares para determinar si tiene utilidad (ganancia) o pérdida.

2. Estado de la situación financiera del negocio (Balance General): es un estado financiero periódico que presenta la situación financiera de la microempresa en un momento indeterminado.

Siguiendo la ecuación fundamental de contabilidad: Activo = Pasivo + Patrimonio. Esto permite ver cómo está estructurada la empresa.

3. Análisis de los indicadores financieros: con la aplicación de ratios o razones financieras.

4. Análisis horizontal y vertical de los estados financieros.

Es como tomarle una fotografía a la microempresa para ver como esta su situación económica y financiera en ese momento. Cuando se cuenta con varias fotografías podemos hacer un análisis más a fondo sobre la situación de la empresa y su evolución en diferentes periodos.

e. Análisis del entorno

Este análisis es de suma importancia porque consiste en requerir referencias del solicitante del crédito y su cónyuge a sus vecinos, ya sea de su domicilio o de su negocio, proveedores y clientes. Es mediante esta actividad donde se identifican gran número de malos clientes.

En estas referencias se obtendrá información como si el negocio en verdad le perteneciera al cliente, que tiempo lo tiene, si está operativo o no, si paga puntual a sus proveedores entre otros, información que no se puede visualizar en las centrales de riesgo, solicitando referencias.

f. Análisis de la garantía

En este proceso se debe detallar las garantías ofrecidas, si estas son de patrimonio personal, hipotecas, garantías mobiliarias, depósitos a plazo fijo, indicando el estado de conservación, valorización y cobertura.

En el caso de adquisiciones recientes se debe referenciar en la central de riesgo a los anteriores propietarios del bien inmueble presentado en garantía.

No es práctico ni objetivo de la Caja Trujillo, basar su evaluación en base a las garantías que presentan los solicitantes, es un complemento a la evaluación crediticia.

C. Presentación de la propuesta

Una vez hecha la vista y recepcionada la documentación proporcionada por el cliente se confecciona el expediente de crédito. El cual deberá estar adecuadamente presentado (no debe presentar enmendaduras, ni borrones), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes, ni borrones), al igual que los formatos debidamente llenados y firmados por los participantes del crédito, guardando el siguiente orden:

- **Primer Nivel:** Documentación sustentatoria de la garantía.

- **Segundo Nivel:** Documentación que identifica a los participantes del crédito y a la fuente de ingresos. DNI, Carnet de extranjería, en el caso de personas jurídicas presentaran la escritura de constitución de la empresa, la vigencia de poder actualizado de los representantes legales con una antigüedad máxima de quince (15) días a la fecha de desembolso, ruc, recibo de servicios, etc.

- **Tercer Nivel:** Documentación que muestre los ingresos para lo cual el asesor de negocios deberá elaborar lo siguiente:
 - ✓ Hoja de trabajo, en la cual se detalla la determinación de ingresos, costos de ventas, costos operativos y gastos familiares.

 - ✓ El estado de situación financiera (Balance).

 - ✓ Es estado de ingresos y gastos.

 - ✓ El flujo de caja proyectado de acuerdo al periodo en que se otorgara el crédito.

 - ✓ Análisis vertical y horizontal.

 - ✓ Comentarios de los indicadores financieros.

 - ✓ Plan de inversión (en caso de inversión en activo fijo).

 - ✓ Propuesta final (comentario describiendo la actividad principal del negocio, la capacidad de pago, mercado donde se desarrolla el negocio, experiencia crediticia, referencias personales y /o comerciales, destino del crédito, viabilidad del crédito, garantía)

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- ✓ Solicitud de créditos conteniendo los datos de los participantes del crédito (nombre y apellidos completos, número de DNI, dirección, teléfono y estado civil) el monto a otorgar, el plazo, el tiempo de crédito, condición del cliente (nuevo o recurrente), cuentas ahorro, cobertura de garantías.

Además deben estar debidamente llenados y firmados los siguientes documentos:

- ✓ Póliza de seguros de desgravamen ya sea individual o mancomunada, en caso de que el cliente sea persona natural o empresa individual o mancomuna, en caso de que el cliente sea persona natural o empresa individual de responsabilidad limitada, a fin de minimizar el riesgo en las personas naturales cuya edad supera el límite de cobertura de los seguros de desgravamen.
- ✓ Declaración jurada patrimonial.
- ✓ Declaración de salud, de ser necesario.
- ✓ Informe comercial de acuerdo al tipo de crédito el cual debe ser actualizado en cada crédito.
- ✓ Declaración jurada de ingresos.
- ✓ Documentos brindando información indicada en el manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo de la Caja Trujillo (Formulario de conocimiento al cliente, declaración jurada general – condición de sujeto obligado, PEP y origen de Fondos y otros de ser necesarios.

El asesor de negocios será el responsable de ingresar toda la información sustentatoria en el expediente físico, además de sus verificación previa,

realizar las visitas insitu necesarias, confirmar, fedatear y visar toda la documentación que presente el cliente (previa confrontación con la fuente y medios disponibles)

Luego de tener completo el expediente y de haber ingresado toda la información al SICMACT (Sistema Informático de la CMAC Trujillo), se elevará al nivel de aprobación correspondiente de acuerdo al cuadro de autonomía de aprobación dispuesto en el reglamento de Crédito de CMAC Trujillo. Después de haber presentado la propuesta crediticia a los niveles correspondiente de aprobación y obteniendo resultado positivo, la solicitud se convierte en un crédito aprobado, en el expediente se llevará al área de operaciones, pasando así a la siguiente etapa.

D. Desembolso

En esta etapa se cuenta con el apoyo del área de operaciones, quienes deberán hacer firmar los títulos valores al cliente(s), garante(s), representante (s) o apoderados, verificando la identidad de los participantes y la autenticidad de las firmas con el documento de identidad.

Como constancia que la operación ha sido realizada se deberá entregar al cliente:

- ✓ La hoja resumen, cronograma de pagos, el certificado de seguros, pagares y contrato de crédito, debiendo dejar constancia de la recepción mediante la firma correspondiente, será responsabilidad del auxiliar de operaciones de la ejecución de dicha actividad conforme al procedimiento de desembolso vigente.

E. Seguimiento y control

En el momento del desembolso, el crédito aprobado entra al estado de vigente según el plan de pagos pactado. Es aquí donde se inicia el trabajo de seguimiento de los créditos.

- ✓ El asesor de negocios deberá velar por mantener ordenado el expediente del cliente respetando los requerimientos mínimos de documentación y archivo, además es responsable de realizar el arqueo físico (de tomar cruzada entre asesores) en forma mensual y de mantener actualizado el file del deudor a las normas internas y externas según la periodicidad que en ellas se estipulen.
- ✓ El asesor de negocios, a inicio de cada mes debe realizar visitas para fidelización de sus clientes, así como para el mantenimiento y seguimiento de su cartera. Además debe realizar visitas de campo a fin de verificar el cumplimiento del destino del crédito otorgado, el estado situación del negocio y el mantenimiento de la capacidad de pago.
- ✓ El asesor de negocios debe realizar seguimiento diario de los créditos en mora de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento de créditos de la CMAC Trujillo, para ello se cuenta con un sistema informático adecuado que emite una lista diaria de morosidad por asesor de negocios.

F. Recuperación

Luego de cumplirse la fecha de pago de la cuota y esta aun no es cancelada el crédito vigente cambia de situación a crédito vencido. En esta fase el asesor de negocios debe realizar la cobranza de manera directa mediante comunicaciones telefónicas, visitas continuas y entrega de notificaciones de cobranza tanto a deudores principales como a sus fiadores, cualquier sea el saldo de deuda, e ingresar de manera obligatoria el resultado de la gestión en el SICMAC – Trujillo.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Si no se logra la normalización del crédito, el asesor de negocios será responsable de remitir el expediente al área de recuperación, siendo el plazo máximo lo establecido en el siguiente cuadro:

Tipos de Créditos	Días de Atraso
Créditos a Microempresas y pequeña empresas	100
Créditos de Consumo y Créditos Hipotecarios	120
Créditos corporativos, mediana empresa y Créditos Refinanciados	60

Fuente: elaboración propia

Recibido el expediente y el pagare del crédito (de ser necesario) en el área de recuperación, el ejecutivo de cobranza tendrá un plazo de cinco días hábiles para realizar la tasación, liquidación solicitar el certificado positivo de gravamen y entregar el expediente a los abogados externos.

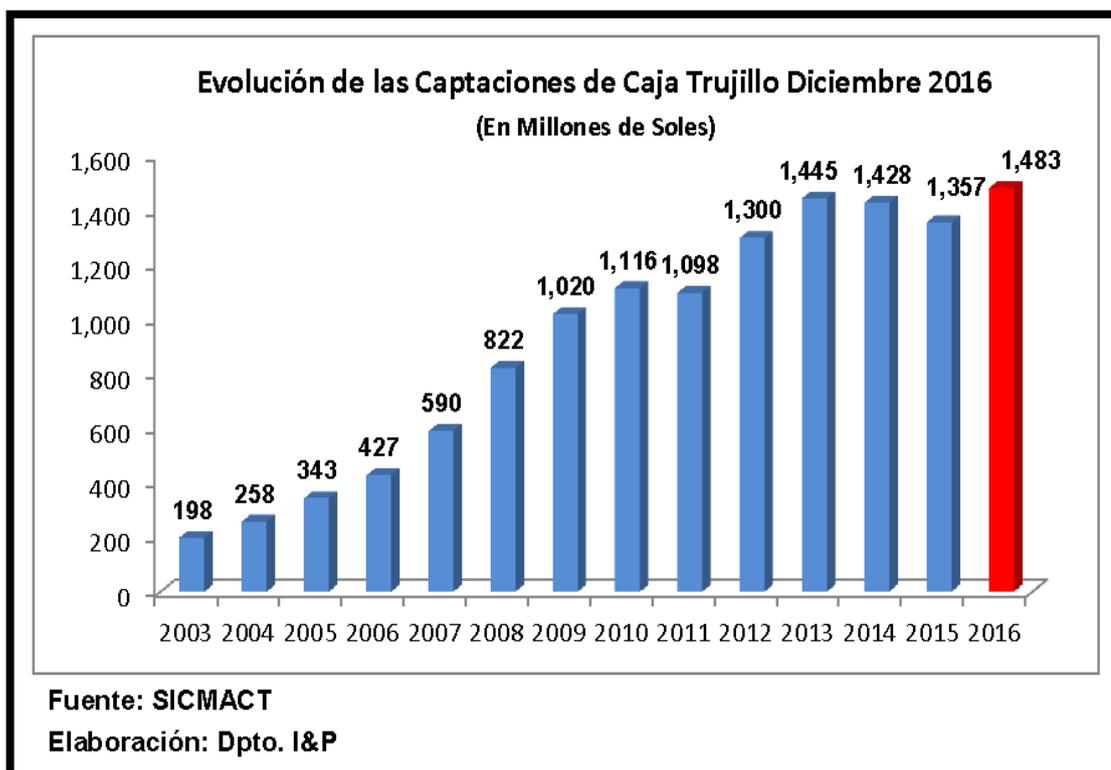
De manera excepcional el expediente de crédito podrá ser remitido al área de recuperaciones, antes del plazo indicado, en los siguientes casos:

- ✓ Si la garantía mobiliaria o hipotecaria se hubiera depreciado o deteriorado a punto tal que se encuentre en peligro la recuperación del crédito, según informe de un perito tasador registrado en la S.B.S.
- ✓ Si por cualquier título el deudor cede la posición de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de la caja Trujillo.
- ✓ En los casos en que el personal del área de recuperación en coordinación con el asesor de créditos y Administrador de Agencia, así lo determinen.

2.3.6.6. Colocaciones en La CMAC – Trujillo

La evolución de las colocaciones que tuvo la CMAC – Trujillo desde el año 2013 hasta el año 2016 es la siguiente:

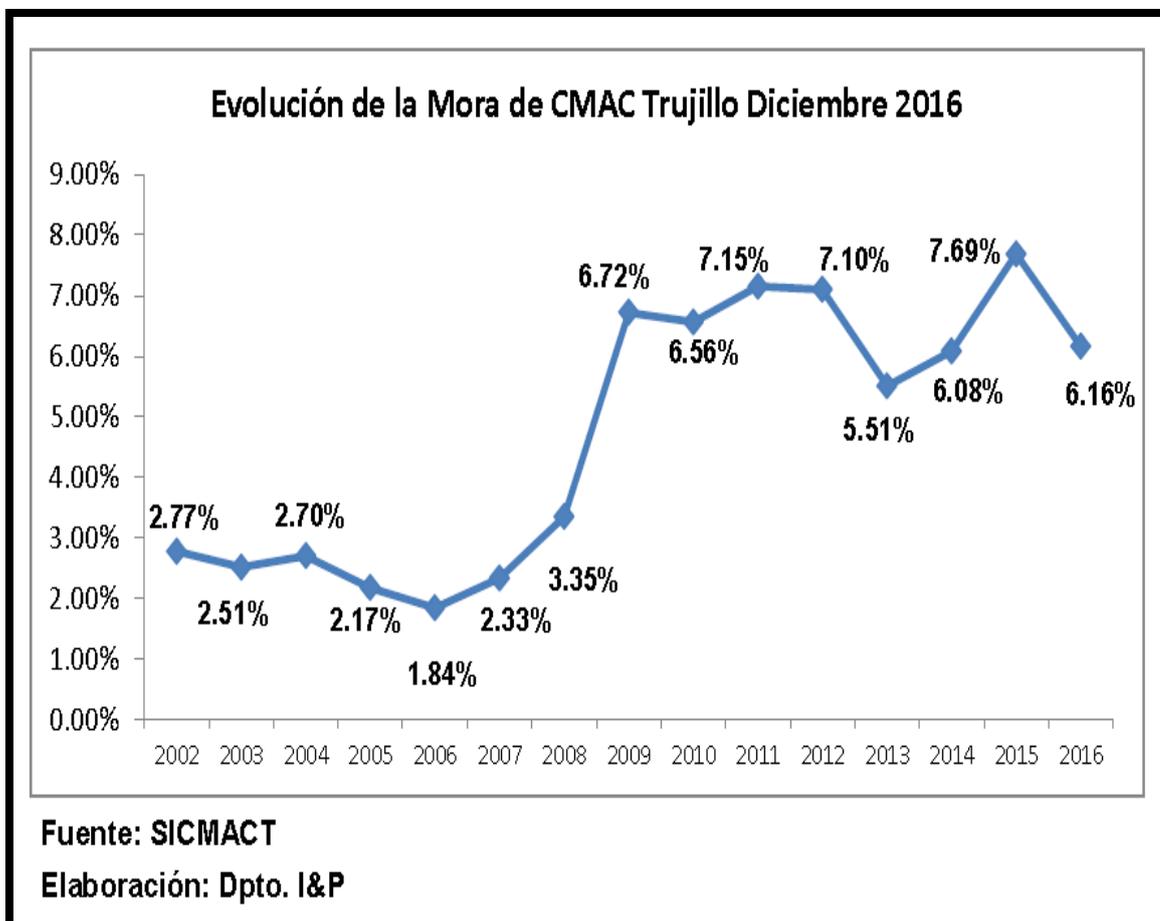
Figura N° 1: La evolución de las colocaciones que tuvo la CMAC – Trujillo



- En el año 2011 podemos identificar que el total de créditos otorgados fueron de 1,098 la cual comparado con el año 2010 se observa que hubo una caída, ya que su total de créditos otorgados en dicho año fue de 1,116. Luego hubo un crecimiento de las colocaciones hasta el año 2015 que hubo una disminución. Pero en el año 2016 cerró con 1,483 colocaciones.

2.3.6.7. Morosidad de La CMAC – Trujillo

Figura N° 2: La evolución de la Mora de la CMAC – Trujillo



- En el año 2005 y 2006 se puede observar que la mora de la caja Trujillo a decrecido de 2.17% a 1.84%. Luego hubo un gran crecimiento de la mora hasta aproximadamente el año 2012 se resultó con una mora de 7.10% , luego hubo una baja de la mora en el año 2013 a pesar que hubo mayor colocación de créditos.

2.4. Definición de Términos

- **Capacidad:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos.
- **Capital:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, para la evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.
- **Carácter:** Son las cualidades de honestidad y solvencia moral que tienen el deudor para responder a un crédito.
- **Condiciones:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo si no que se refieren al entorno económico.
- **Cliente:** es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo.
- **Colateral:** un colateral se refiere a los recursos humanos y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.
- **Crédito:** significa la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente deseado en un futuro.
- **Evaluación:** es el análisis de ciertos factores que permitan tomar decisiones ante alguna situación.

- **Factores:** componentes de la información tanto cuantitativa como cualitativa de un aspecto en concreto.
- **Morosidad:** Es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.
- **Políticas de Crédito:** son normas, reglas que permiten administrar los créditos, con la finalidad de regir y garantizar la eficiente gestión del crédito y de esa manera refleje como se procura llegar a los objetivos.

2.5.Hipótesis de la Investigación

2.5.1. Hipótesis General

- **H1.** Los Procesos de evaluación de créditos influyen significativamente en la Morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.
- **H0.** La evaluación de crédito no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- **H1.** Los Procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores son deficientes dentro de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en el periodo 2016.
- **H0.** Los Procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores no son deficientes dentro de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en el periodo 2016.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- **H2.** Los procesos de evaluación de créditos más influyentes en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo son el Análisis de los Factores cualitativos y Cuantitativos.
- **H0.** Los procesos de evaluación de créditos más influyentes de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo no son el Análisis de los Factores cualitativos y Cuantitativos.
- **H3.** El comportamiento de la morosidad de los clientes es creciente en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en el periodo 2016.
- **H0.** El comportamiento de la morosidad de los clientes es decreciente en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en el año 2016.

2.5.3. Operacionalización de las variables

➤ **Variable independiente:** Procesos de Evaluación de Crédito

➤ **Variable dependiente:** La Morosidad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Procesos Evaluación de Créditos	Es el análisis de los componentes o factores de la información tanto cuantitativa como cualitativa del cliente antes de otorgar un crédito con la finalidad de evitar futuros problemas de morosidad.	PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo. • Visita in situ al negocio. • Análisis de factores cualitativos. • Análisis de factores cuantitativos. • Análisis del entorno. • Análisis de la garantía 	ENCUESTA A LOS ASESORES DE CREDITO
Morosidad	Es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento.	Cartera Morosa	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la morosidad. 	REPORTE DE MOROSIDAD DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CMAC – TRUJILLO AÑO 2016

Fuente: Elaborada por los autores

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

Se realizó una investigación básica de tipo descriptiva, básica porque buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un fenómeno vigente en las instituciones financieras como es la evaluación de créditos realizadas por los asesores y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de CMAC-Trujillo, y descriptiva porque buscó especificar, las características y los perfiles importantes de este fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, (1989) En: Hernández, et al (2003) p.117).

Es por ello que para el tema de investigación seguimos los siguientes pasos:

- **Primero:** se analizó de qué manera los procesos evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.
- **Segundo:** se determinó como son los procesos de evaluación de crédito que realizan los asesores antes de otorgar un crédito a los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.
- **Tercero:** se determinó qué procesos de evaluación de créditos fueron los más influyentes en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.
- **Cuarto:** se analizó el comportamiento de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

- **Finalmente** se pueden dar las respectivas conclusiones y recomendaciones con el fin de que haya una mejora en la toma de decisiones de los directivos de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo con la finalidad prevenir o reducir la morosidad bancaria realizando una adecuada evaluación de créditos.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó para la presente investigación fue el:

- **Diseño No experimental – Transversal:** No experimental porque permitió ampliar los conocimientos y logró precisar de qué manera los procesos de evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el año 2016. Se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después, analizarlos, Según (Hernández, et al (2003) p.149).

Transversal porque se estudió una realidad observable, partiendo de una sola muestra en un tiempo determinado.

3.3. Área de la Investigación

La investigación se realizó en el área de Ciencias Económicas, específicamente en el área contable y administrativa para tratar temas tributarios.

3.4. Unidad de Análisis

Para la presente investigación se determinó que la unidad de análisis sería todos los Asesores de créditos de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016.

3.5.Población y Muestra

3.5.1. Población

La presente investigación se realizará a los 12 Asesores de Crédito de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

3.5.2. Muestra

Por ser la población pequeña se tomará como muestra a los 12 Asesores de Crédito de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

3.6.Métodos de Investigación

Para la presente investigación se empleó los siguientes métodos:

- **Método Deductivo** puesto que se trató un tema amplio como es la morosidad en las instituciones financieras por lo que para su mayor comprensión, se la disgregó en los Procesos de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo el cual a su vez en indicadores que permitieron entender de mejor manera este fenómeno para su posterior análisis.
- **Método Analítico**, porque a través de este método vamos a probar la hipótesis y plantear algunas recomendaciones. (Hernández, et al (2003).

3.7.Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos

Para la presente investigación se utilizó como técnica de investigación:

- **Encuesta:** esta técnica es de suma ayuda para la medición de las dimensiones e indicadores del fenómeno de estudio, con esta técnica se trata de obtener datos o información de los Asesores de Crédito de la agencia sabogal CMAC-

Trujillo pues sus opiniones fueron de suma importancia para analizar la problemática de la investigación.

Para su validación, la encuesta fue sometida a juicio de expertos, obteniendo en promedio de 81 de coeficiente de validez.

1º experto	Nelson Mendo Chavez	76.10
2º experto	Cesar Llerena Pereira	85.9
<i>Coeficiente de validez</i>		81

Fuente: Elaboración propia

- ✓ **Análisis documental:** Esta técnica se aplicó para analizar las estadísticas, memorias, reportes de los niveles de morosidad en la agencia sabogal de la caja Trujillo además de información bibliográfica (libros, textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, artículos, etc.; así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

3.8. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recopilados fueron procesados a través de Microsoft Office Excel, obteniendo una base de datos a partir de la cual se inició el análisis de los mismos. Para esto se utilizó el programa de IBM SPSS Statistics y de esa manera se presentó a través de gráficos de barras y gráficos de tortas con la finalidad de plasmar de manera didáctica los resultados obtenidos, y de esa manera se pudieron generar las respectivas interpretaciones, utilizando un lenguaje sencillo en términos cualitativos y porcentuales.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados y Discusión

El presente estudio obtuvo los siguientes resultados a través de la aplicación de una encuesta, dirigida a los analistas de crédito de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo.

La encuesta permitió determinar de qué manera los procesos de evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

I. ASPECTOS GENERALES

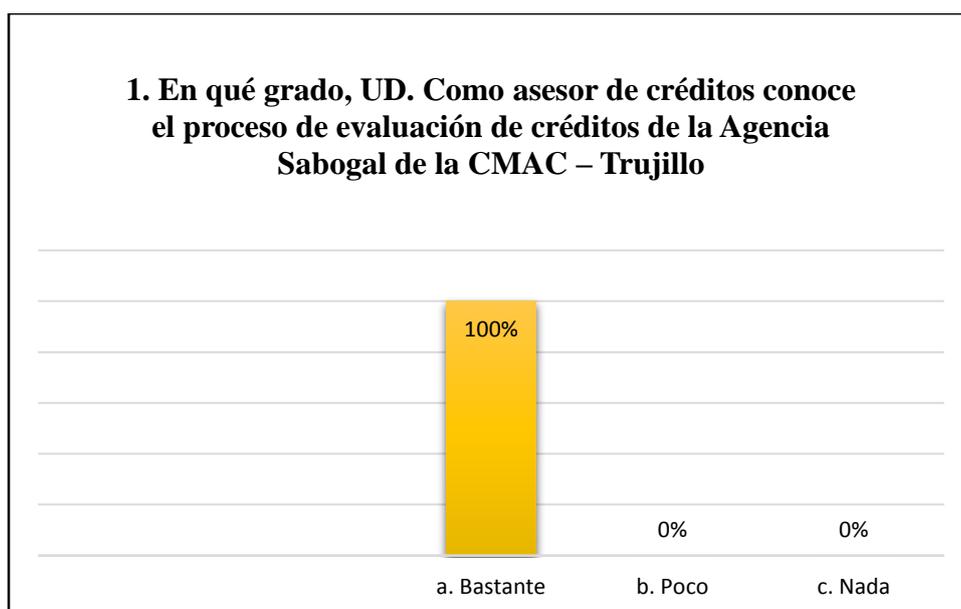


Gráfico N° 1: Aspectos Generales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 1 muestra que del total de asesores encuestados el 100% manifestaron que conocen bastante sobre el proceso de evaluación de créditos, sin embargo al preguntarles que identificaran en qué orden se realiza el proceso de créditos a sus

clientes solo 8 asesores identificaron claramente cómo se debe seguir el proceso antes de otorgar un crédito, los 4 restantes tuvieron ciertas dudas en identificar dicho procedimiento.

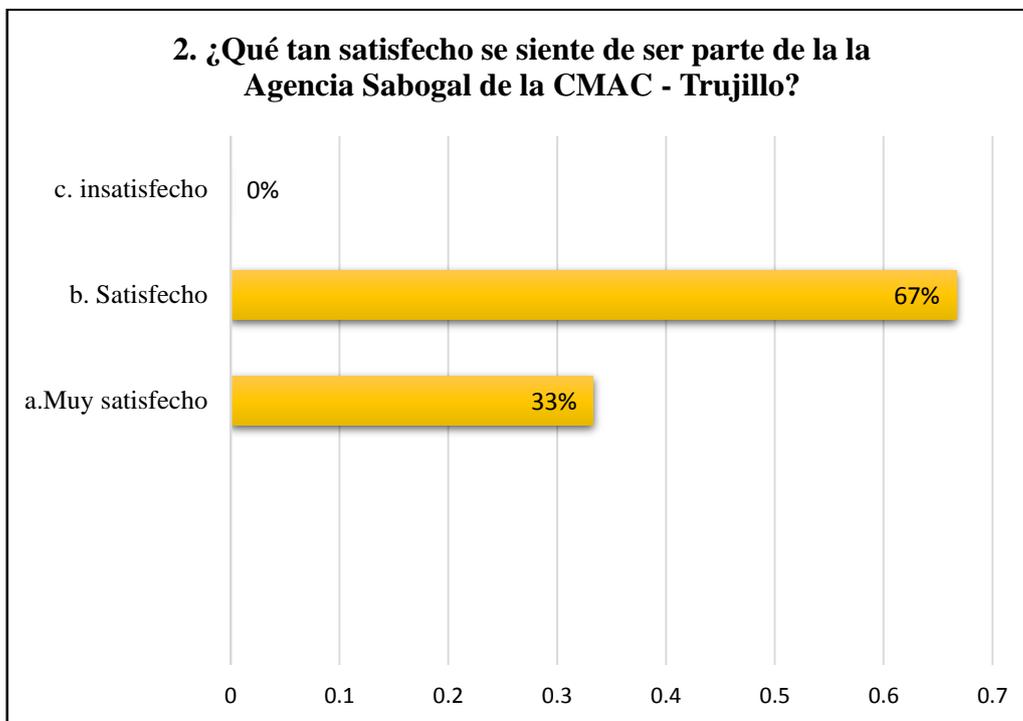


Gráfico N° 2: Aspectos Generales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 2 muestra que del total de asesores encuestados el 67% manifestaron que se encuentran satisfechos de ser parte de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo, y el 33% de los asesores encuestados respondieron que se encuentran muy satisfechos.

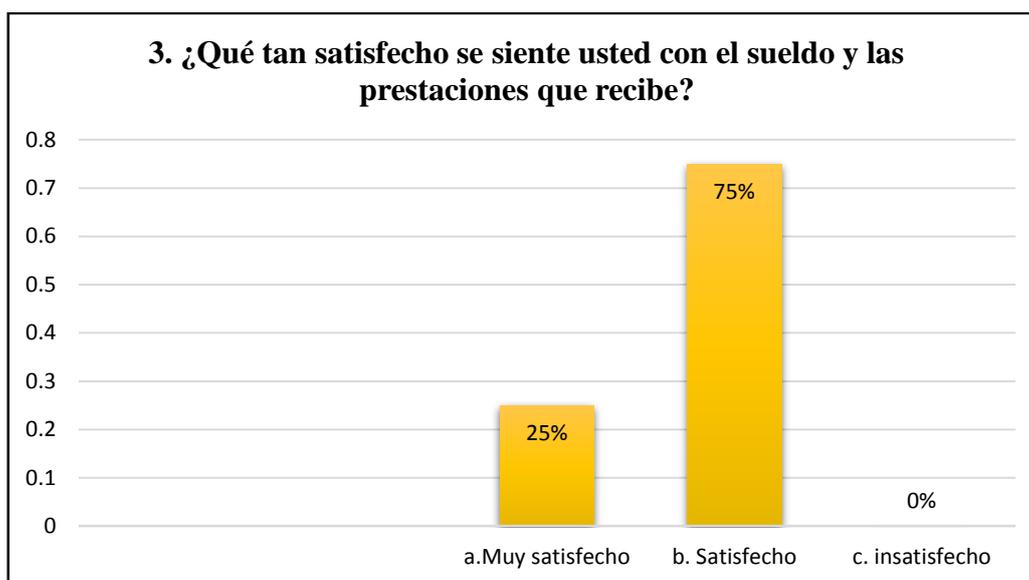


Gráfico N° 3: Aspectos Generales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 3 muestra que del total de asesores encuestados el 75% manifestaron que se encuentran satisfechos con sus sueldos y las prestaciones que recibe, y el 25% de los asesores encuestados respondieron que se encuentran muy satisfechos.

Sin embargo manifestaron también que es importa poder dar énfasis a la motivación de los trabajadores ya sea por el reconocimiento del trabajo así como también por los incentivos salariales para que de esa manera el trabajador se sienta más identificado con la empresa.

II. ANÁLISIS PREVENTIVO DE REFERENCIA EN CENTRAL DE RIESGO AL CLIENTE.

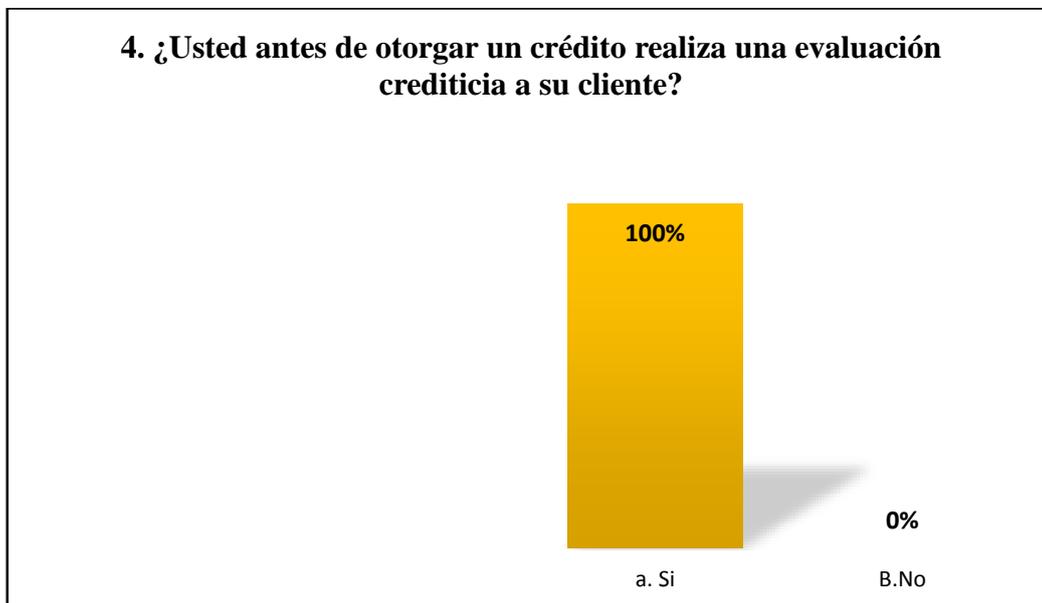


Gráfico N° 4: Análisis preventivo de referencia en central de riesgo al cliente.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 4 muestra que del total de asesores encuestados el 100% manifestaron que si realizan una evaluación crediticia a su cliente, también se les consulto de qué forma lo hacían, al cual respondieron que buscaban referencias en la central de riesgo y la experiencia crediticia; sin embargo, algunos asesores declararon que realizaban un análisis de los factores cuantitativos y un análisis de las garantías, por tanto esto muestra que no tienen claro que aspectos se evalúan dentro de este primer factor de evaluación de créditos.

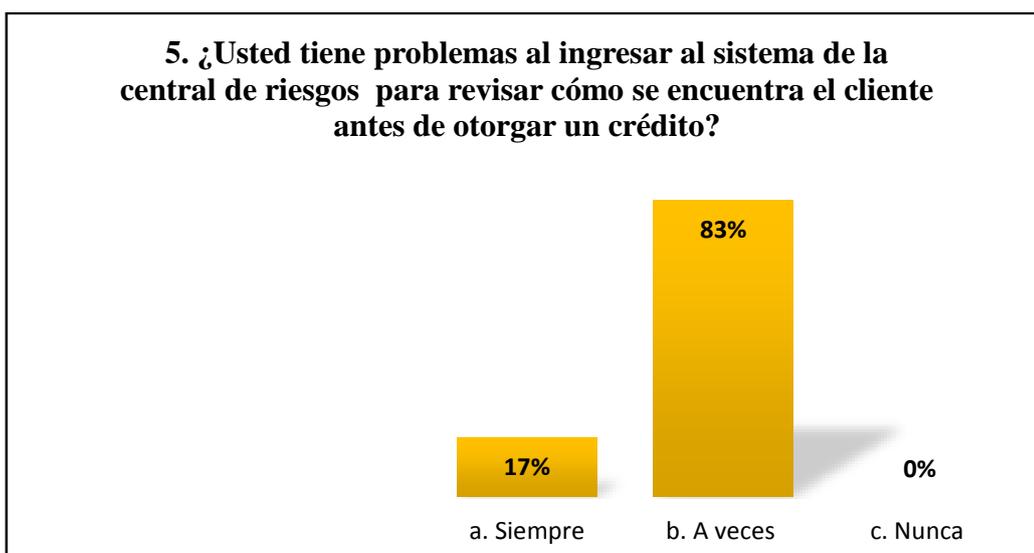


Gráfico N° 5: Análisis preventivo de referencia en central de riesgo al cliente.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 5 muestra que del total de asesores encuestados el 83% manifestaron que a veces se presentaba problemas en el sistema de la central de riesgos y el 17% manifestaron que siempre tenían problemas en el sistema. Al cual se le pregunto qué mencionaran que tipo de problemas tenían manifestando que el sistema se vuelve lento en ciertas ocasiones impidiendo la descarga de información oportuna del cliente.

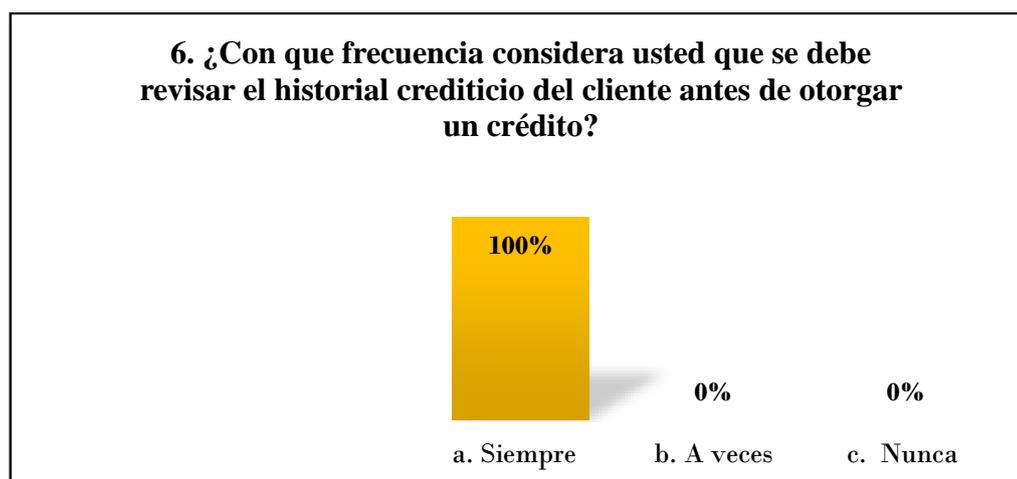


Gráfico N° 6: Análisis preventivo de referencia en central de riesgo al cliente.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 6 muestra que del total de asesores encuestados el 100% manifestaron que siempre se debe revisar el historial crediticio del cliente antes de otorgar un crédito.

III. VISITA IN SITU AL NEGOCIO.

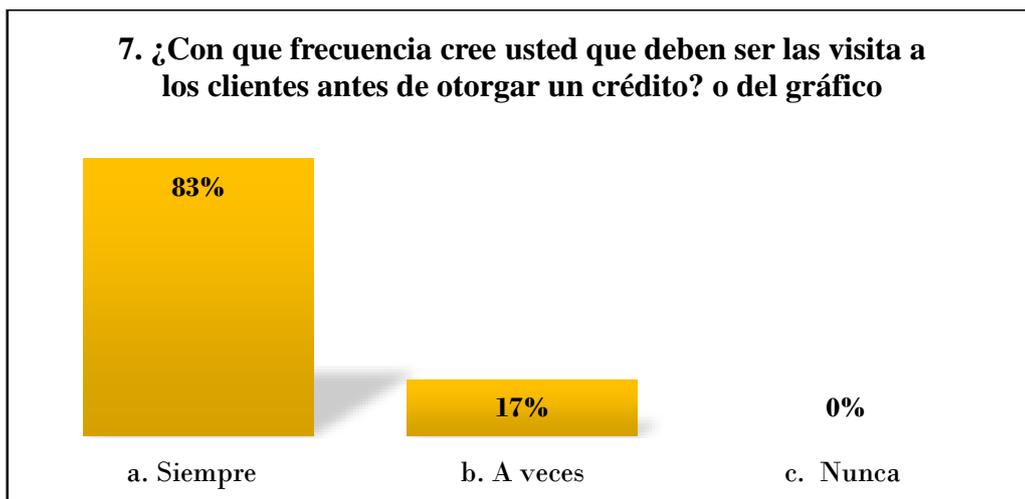


Gráfico N° 7: Visita In situ al negocio.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 7 muestra que del total de asesores encuestados el 83% manifestaron que siempre se debe realizar las visitas a los clientes antes de otorgarle un crédito, el 17% manifestaron que únicamente a veces se realiza las visitas al cliente.

Por tanto se puede concluir que el asesor de créditos si realice las vistas a sus clientes antes otorgar el crédito.

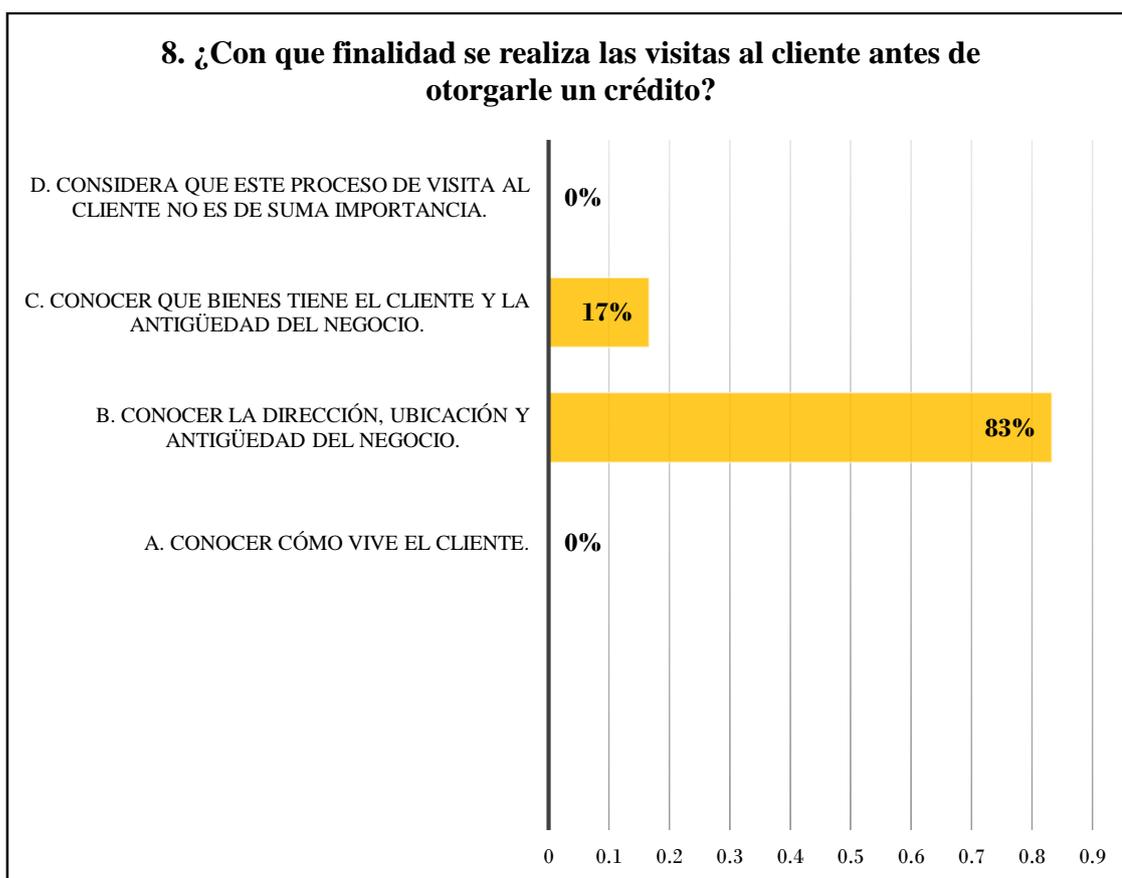


Gráfico N° 8: Visita In situ al negocio.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 8 muestra que del total de asesores encuestados el 83% manifestaron que la finalidad de realizar las visitas al cliente antes otorgarle un crédito es conocer la dirección, ubicación y antigüedad del negocio y solo el 17% de asesores encuestados respondieron que fue conocer que bienes tiene el cliente y la antigüedad del negocio.

Por tanto esto nos indica que el asesor tiene cierta deficiencia en conocer la finalidad de la visita al cliente antes otorgar un crédito y solamente lo realizan por simple rutina.

IV. ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS.

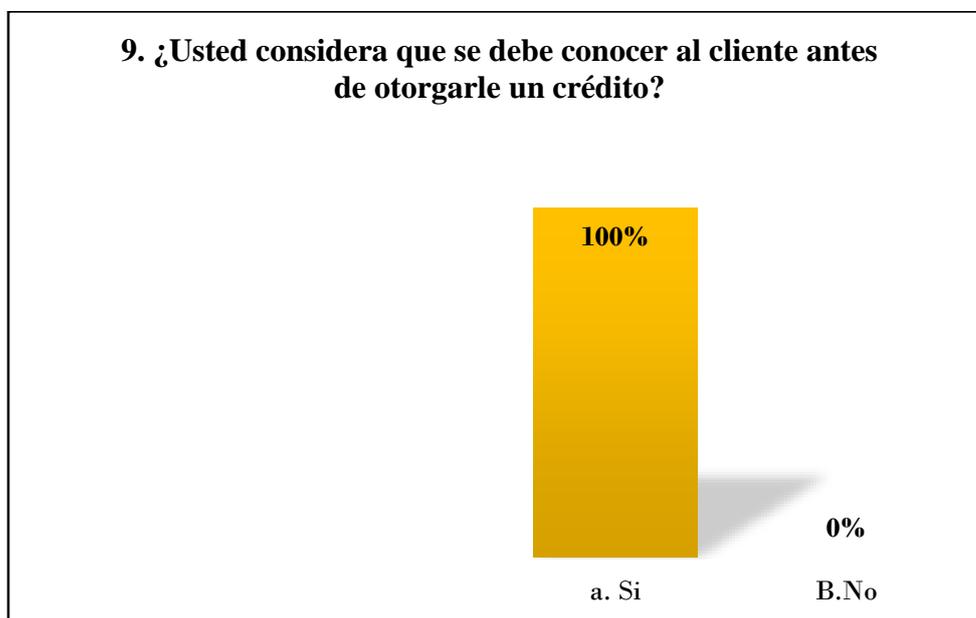


Gráfico N° 9: Análisis de Factores Cualitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 9 muestra que del total de asesores encuestados el 100% manifestaron que importante conocer bien al cliente antes de otorgarle un crédito, ya que eso permite hacer un cruce de información in situ y saber las condiciones que tiene el cliente para afrontar una deuda.

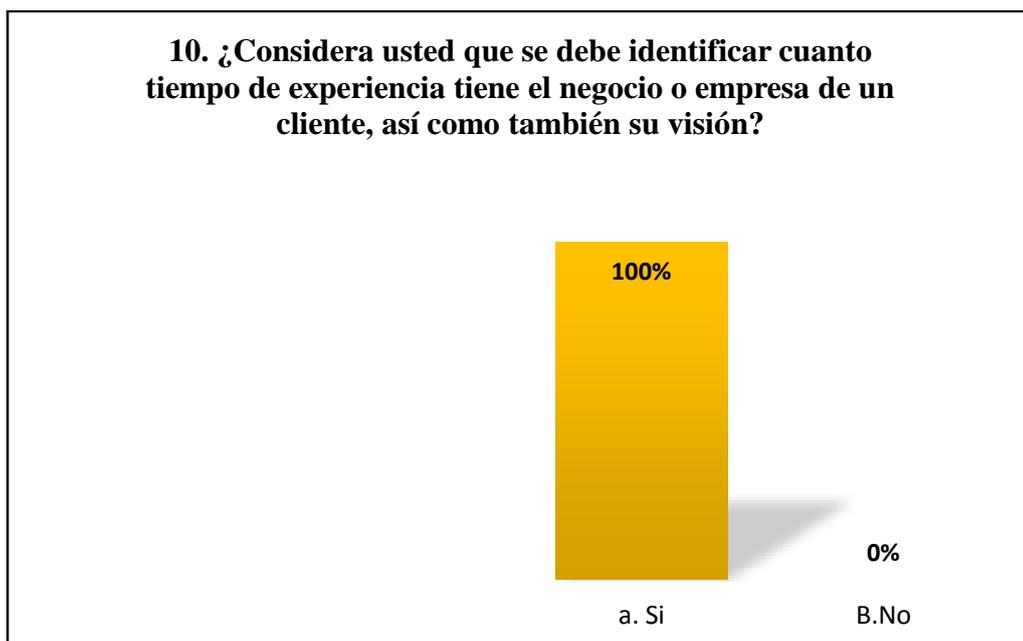


Gráfico N° 10: Análisis de Factores Cualitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 10 muestra que del total de asesores encuestados el 100% manifestaron que si se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio o empresa de un cliente, así como también su visión.

Por tanto este indicador muestra que los asesores de crédito tienen claro la importancia que tiene el identificar el tiempo y la experiencia que tiene un negocio o empresa de un cliente para poder realizar un aporte a la evaluación del cliente.

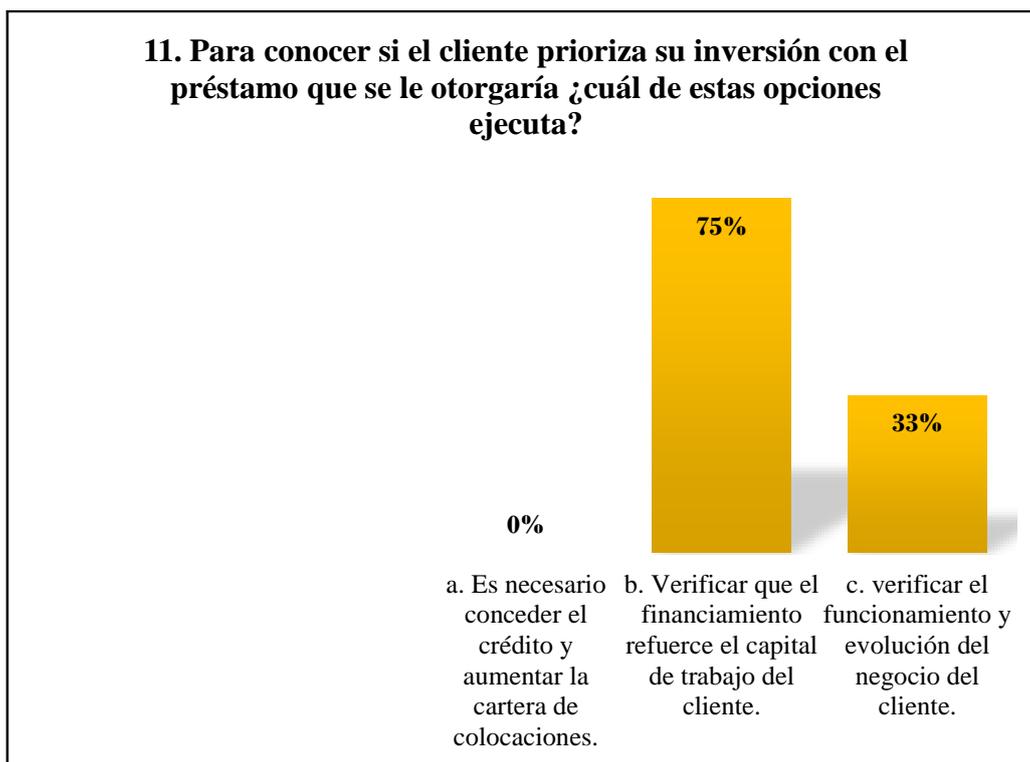


Gráfico N° 11: Análisis de Factores Cualitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 11 muestra que del total de asesores encuestados el 75% respondieron que para conocer si el cliente prioriza su inversión con el préstamo que se le concedería, la opción que ejecutaría es la de verificar que el financiamiento sea para reforzar exclusivamente el capital de trabajo del este y no para otros fines. Por otra parte el 33% manifestó que la opción que ejecutaría es la de verificar el funcionamiento y evolución del negocio del cliente.

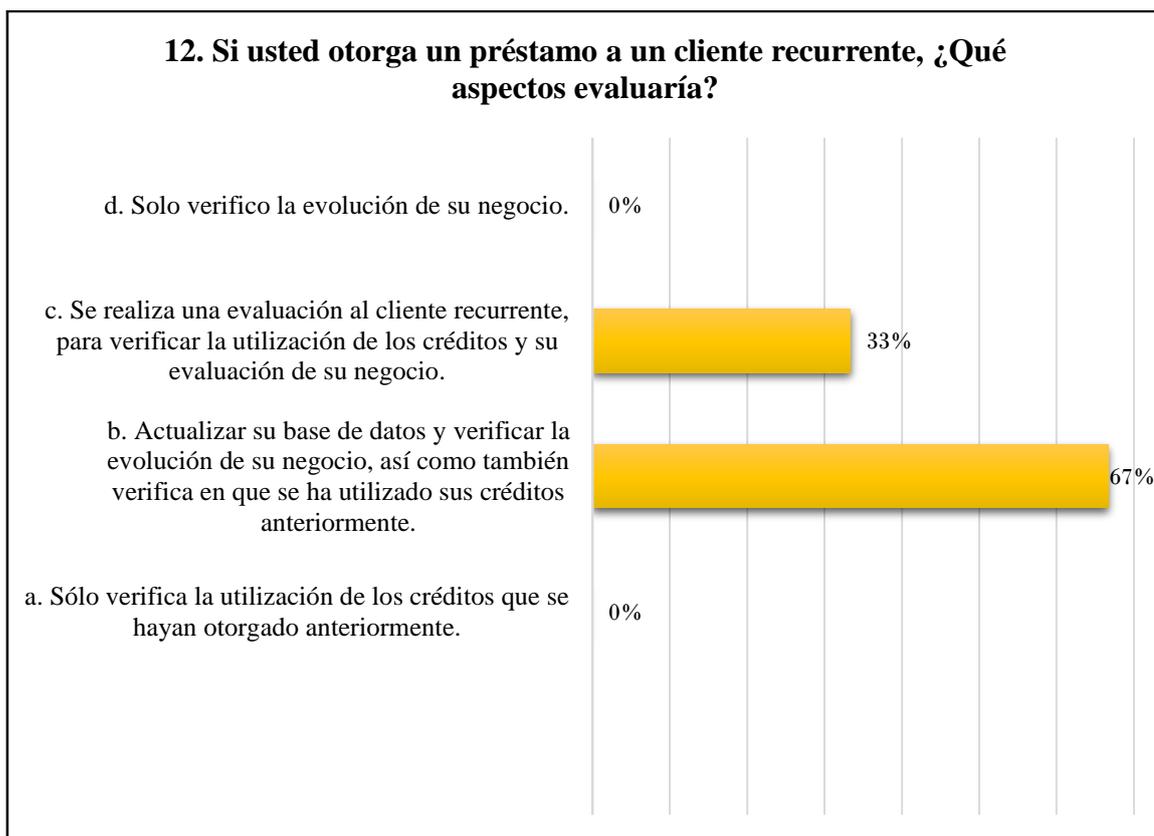


Gráfico N° 12: Análisis de Factores Cualitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 12 muestra que del total de asesores encuestados el 67% respondieron que para otorgar un préstamo a un cliente recurrente el aspecto fundamental que se aplicaría sería el de actualizar su base de datos y verificar la evolución del negocio, así como también verificar en que se ha utilizado sus créditos anteriormente. Por otra parte el 33% de los asesores encuestados manifestaron que el aspecto fundamental que aplicarían sería verificar la utilización de los créditos y su evaluación del negocio del cliente.

V. ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS.

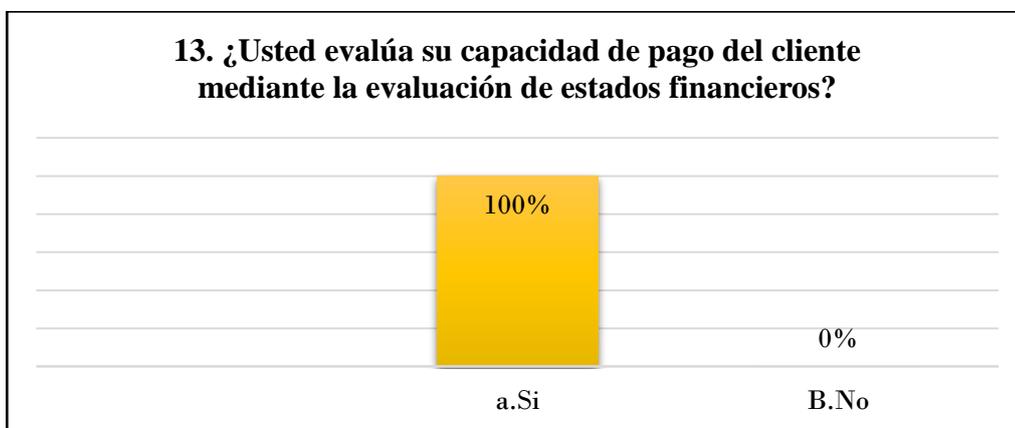


Gráfico N° 13: Análisis de Factores Cuantitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 13 muestra que del total de asesores encuestados el 100% respondieron que si evalúan su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros.

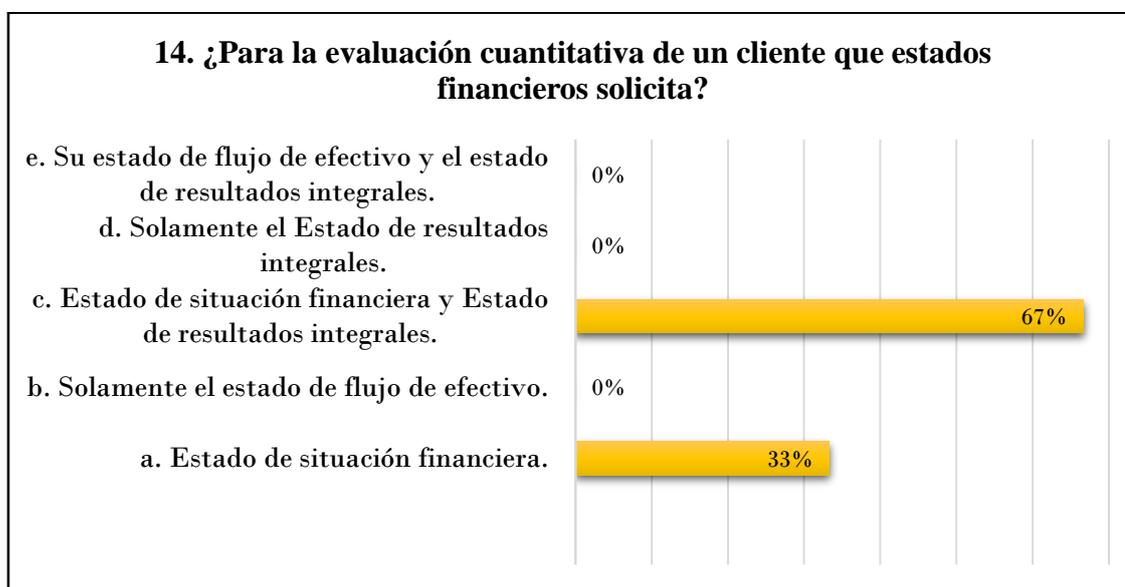


Gráfico N° 14: Análisis de Factores Cuantitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 14 muestra que del total de asesores encuestados el 67% respondieron que para realizar un análisis a los estados financieros es importante solicitar el estado de situación financiera y el estado de resultados integrales ya que son los estados que reflejan

la situación tanto financiera y económica de las empresas o negocios de los clientes. Por otra parte el 33% de los asesores encuestados respondieron que para realizar el análisis tanto económico y financiero de las empresas o negocios de los clientes solicita solamente el estado de situación financiera.

Por tanto dentro de este indicador se puede rescatar que ciertos asesores de créditos no tienen claro la importancia que tiene analizar el estado financiero adecuado para la óptima evaluación antes de otorgar un crédito a un cliente.

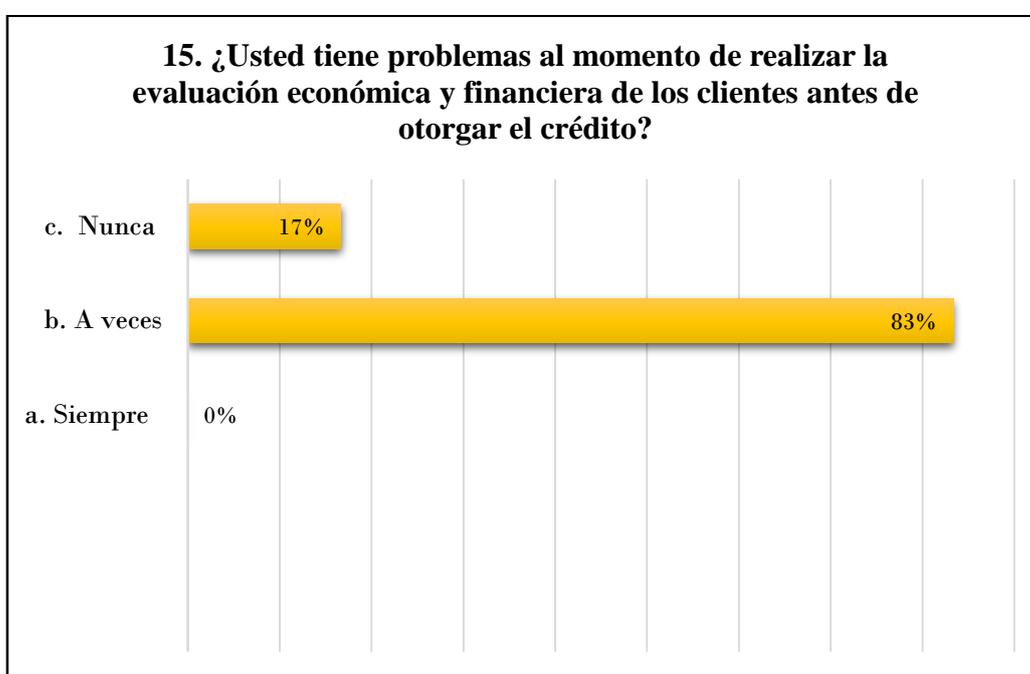


Gráfico N° 15: Análisis de Factores Cuantitativos.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 15 muestra que del total de asesores encuestados el 83% respondieron que a veces tienen problemas al momento de realizar la evaluación económica y financiera de los clientes, el 17% de los asesores manifestaron que nunca han tenido problemas en la evaluación, sin embargo a los que respondieron que si tenían ciertos problemas se les preguntó qué mencionaran que tipo de problemas tenían, al cual respondieron que hay clientes que no llevan un control de entras y salidas de su negocio, así como también clientes que no tienen la documentación necesaria, entre otros factores.



Gráfico N° 16: Análisis de Factores Cuantitativos

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 16 muestra que el 100% de los asesores de créditos encuestados manifestaron que si verifican que el monto que solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago, al preguntarles de que forma lo realizan explicaron que analizan y comprueban que las evidencias que el cliente les otorga sea fidedignas y confiables, así como también que el cliente tenga un excedente para afrontar la responsabilidad y no sobre endeudarlo y de esa manera no cause problemas futuros de morosidad.

Por consiguiente se rescató que todos los asesores de créditos encuestados verifican que sus clientes cuenten con capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones financieras futuras.

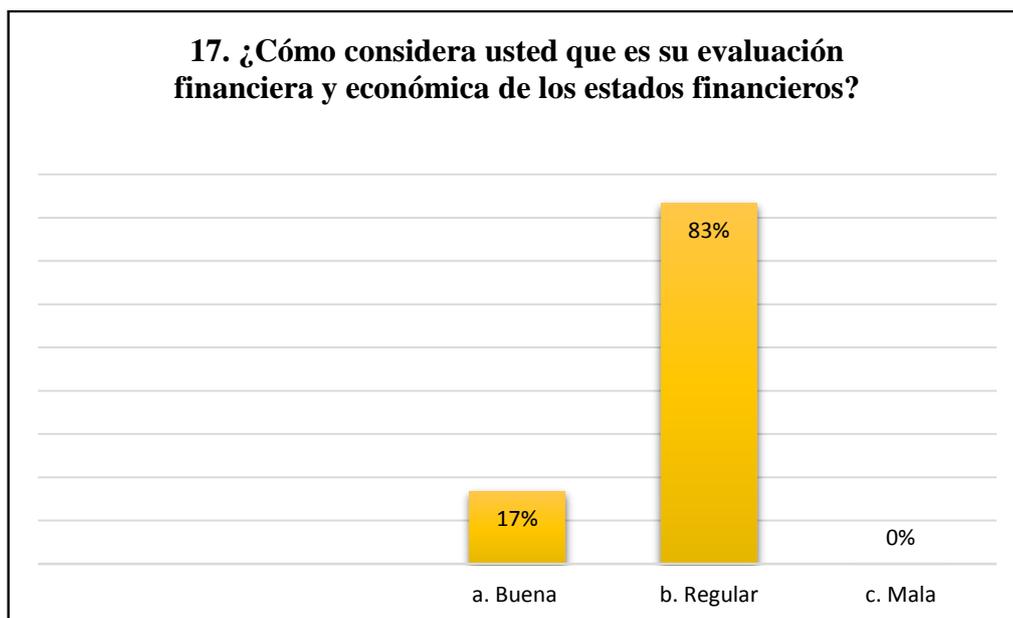


Gráfico N° 17: Análisis de Factores Cuantitativos

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 17 muestra que el 83% de los asesores de créditos encuestados manifestaron que su evaluación financiera y económica de los estados financieros es regular, y el 17% respondieron que es buena.

Esto significa que ciertos asesores no tienen claro cómo se debe realizar un óptico análisis de los estados financieros.

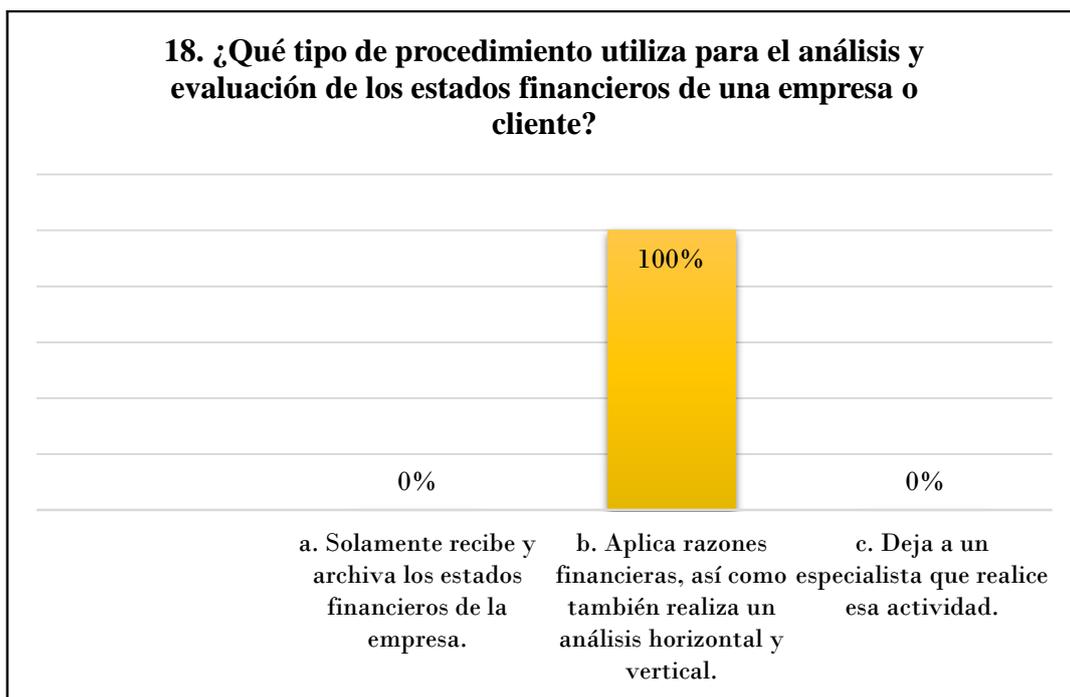


Gráfico N° 18: Análisis de Factores Cuantitativos

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 18 muestra que el 100% de los asesores de créditos encuestados manifestaron que el procedimiento que utilizan para el análisis y evaluación de los estados financieros es la aplicación de razones financieras, así como también realizar un análisis horizontal y vertical.

Se puede rescatar que los asesores si conocen de forma empírica el análisis de los estados financieros.

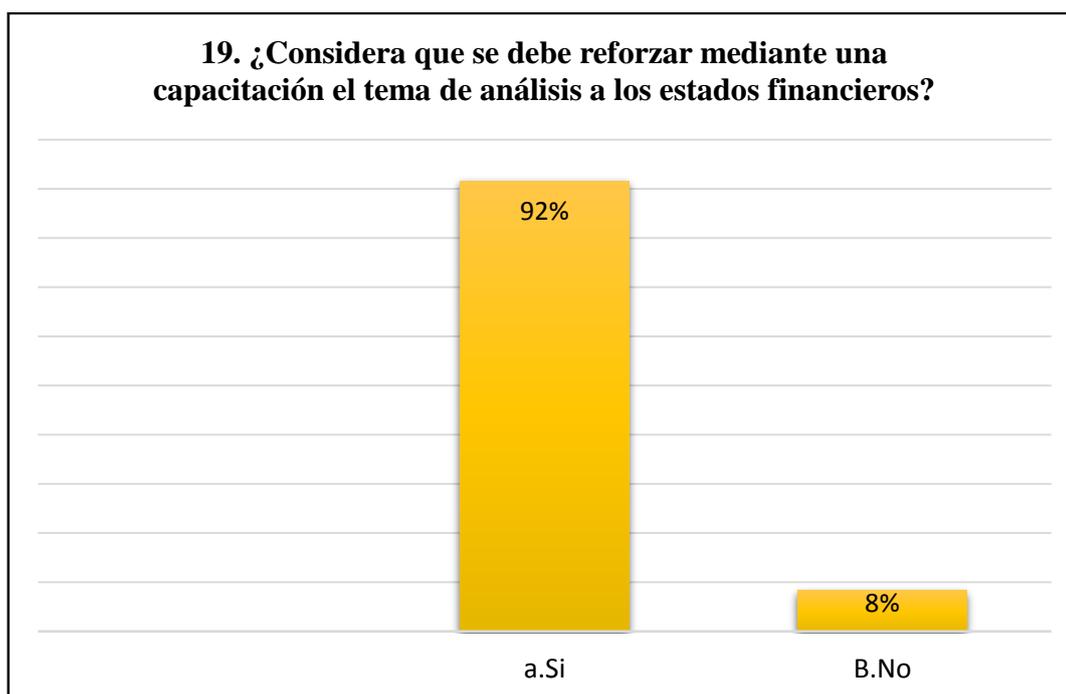


Gráfico N° 19: Análisis de Factores Cuantitativos

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 19 muestra que el 92% de los asesores de créditos encuestados declararon que si se debe reforzar mediante una capacitación el tema de análisis a los estados financieros, y el 8% respondieron que no es necesario.

A los que respondieron que sí, se les pregunto porque consideran que es importante reforzar el tema de análisis de los estados financieros mediante una capacitación al cual respondieron que es esencial porque todos los negocios o empresas son diferentes y por tanto su tratamiento y evaluación es distinta, como por ejemplo el nivel o márgenes sobretodo la rotación, entre otros.

Por tanto se puede rescatar que los asesores si conocen el procedimiento para evaluación y análisis de los estados financieros, sin embargo manifestaron que el tratamiento es distinto por la variación del tamaño de los negocio, nivel de vetas, rotación, entre otros aspectos.

VI. ANÁLISIS DEL ENTORNO.

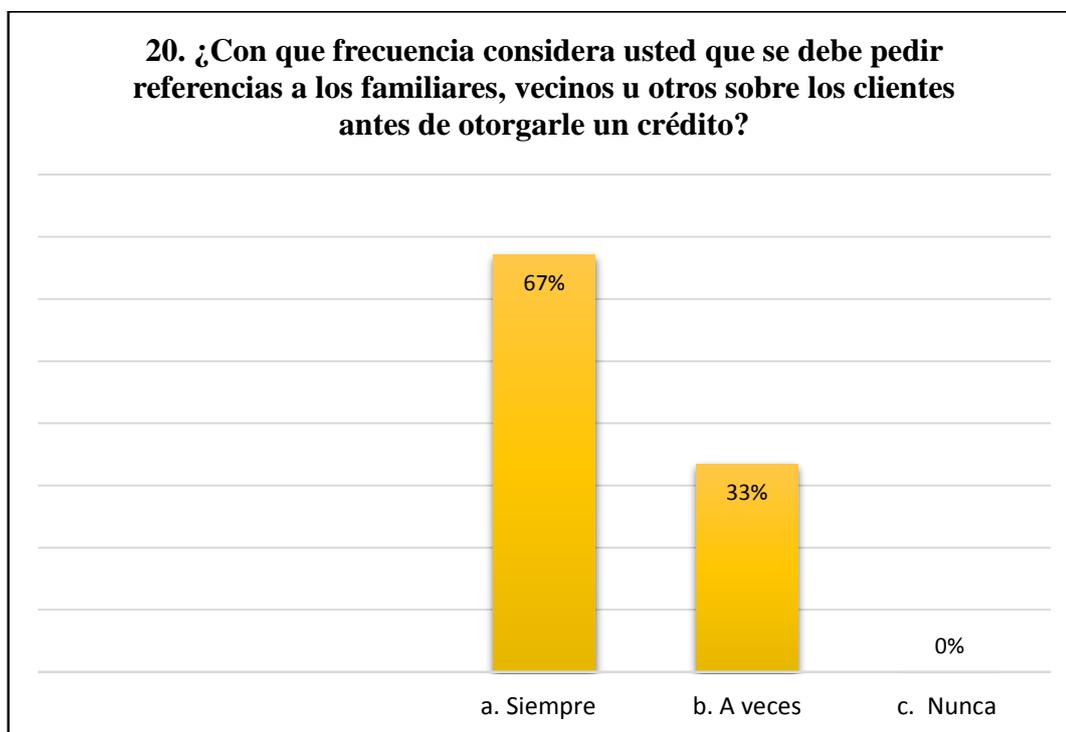


Gráfico N° 20: Análisis del Entorno

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 20 muestra que el 67% de los asesores de créditos encuestados declararon que siempre piden referencias a familiares, vecinos u otros con la finalidad de conocer más sobre el cliente, y el 33% respondieron que solamente piden referencias a veces.

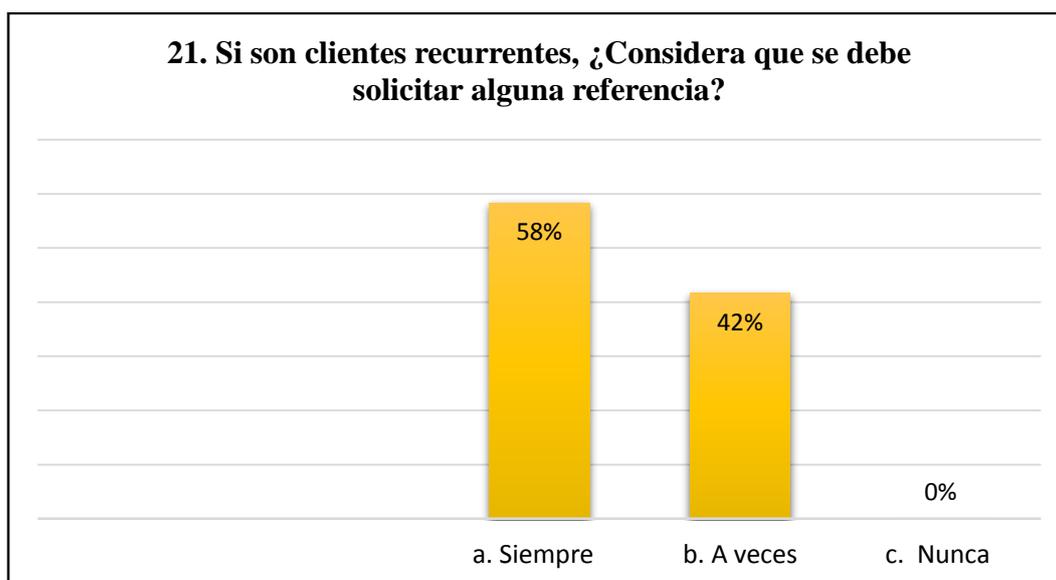


Gráfico N° 21: Análisis del Entorno

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 21 muestra que el 58% de los asesores de créditos encuestados declararon que siempre piden referencias a los clientes recurrentes, y el 42% respondieron que a veces; sin embargo, se les preguntó también que tipo de referencias solicitan al cual respondieron que piden referencias familiares, referencias de la antigüedad del negocio y referencias crediticias.

VII. ANÁLISIS DE LA GARANTÍA

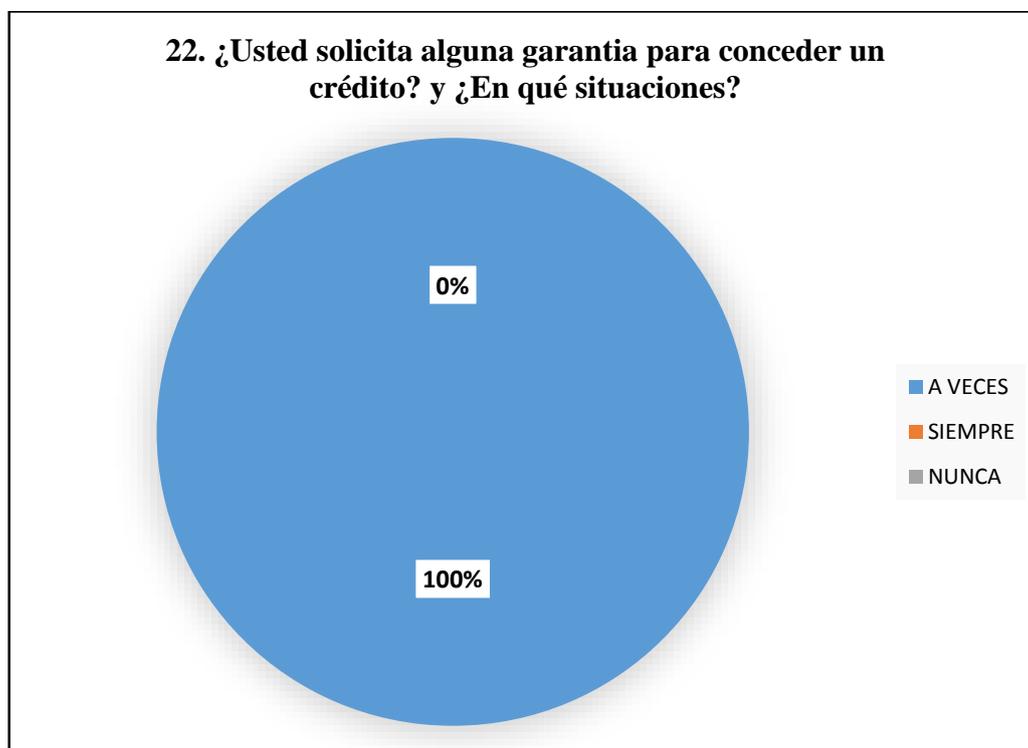


Gráfico N° 22: Garantías o apoyos colaterales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 22 se muestra que el 100 % de los asesores encuestados manifestaron que a veces piden garantías a sus clientes dependiendo el tipo de crédito que el cliente solicite.

En consecuencia se rescató que los asesores encuestados no cumplen de forma adecuada el factor de solicitar garantías con la finalidad de disminuir los riesgos de pago por parte de los clientes, y por ende cause un problema de morosidad futura.

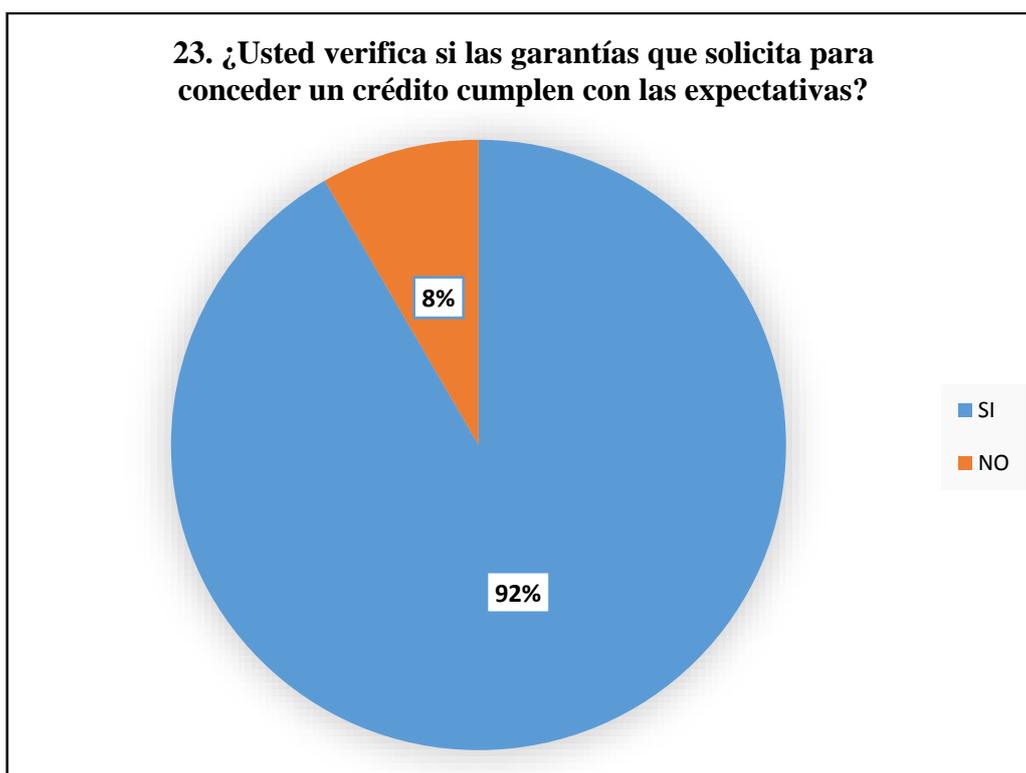


Gráfico N° 23: Garantías o apoyos colaterales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

En el gráfico N° 23 se muestra que el 92% de los asesores encuestados manifestaron que si verifican las garantías requeridas al cliente, y el 8% respondieron que no.

En consecuencia se rescató que los asesores encuestados si verifican las garantías que otorgan los clientes con la finalidad de evitar el incumplimiento sus obligaciones financieras, y de esa manera se puedan disminuir los riesgos de producir un problema de morosidad.

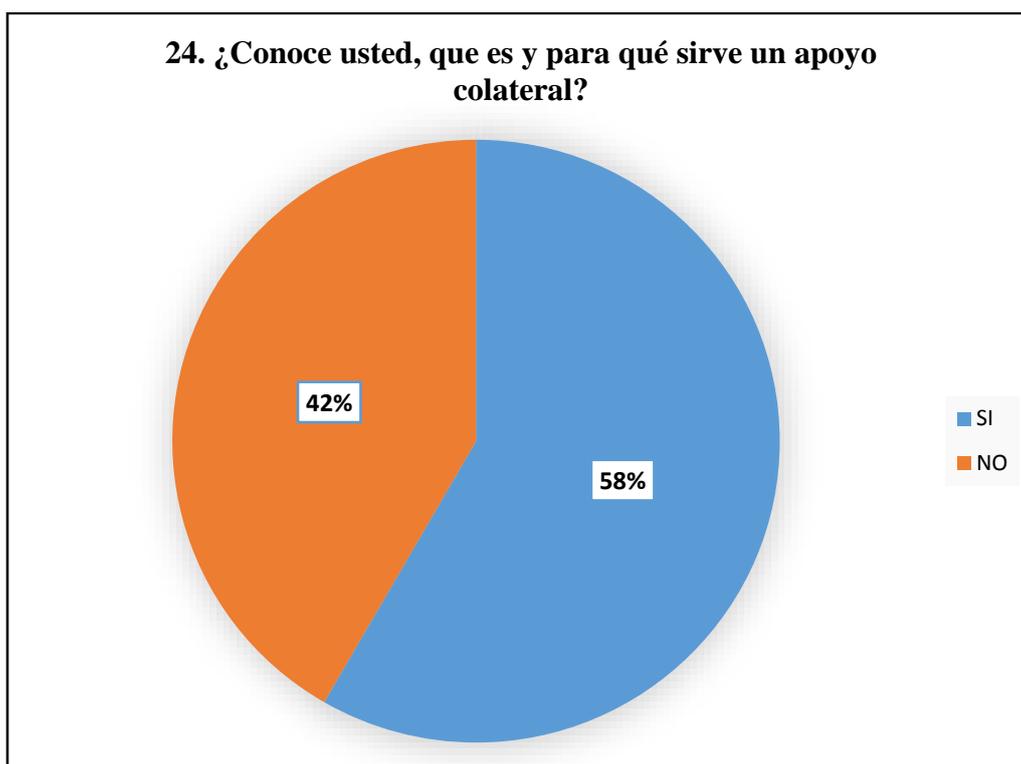


Gráfico N° 24: Garantías o apoyos colaterales.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

En el gráfico N° 24 se muestra que el 58% de los asesores encuestados manifestaron que si conocen y saben que es un apoyo colateral y el 42% respondieron que no, sin embargo a los que respondieron que si conocen se les pidió que explicaran para que se utiliza obteniendo como respuesta que los apoyos colaterales sirven para afianzar al crédito.

En consecuencia se rescató que no todos los asesores tienen claro lo que significa un apoyo colateral por tanto se puede convertir en un problema de morosidad.

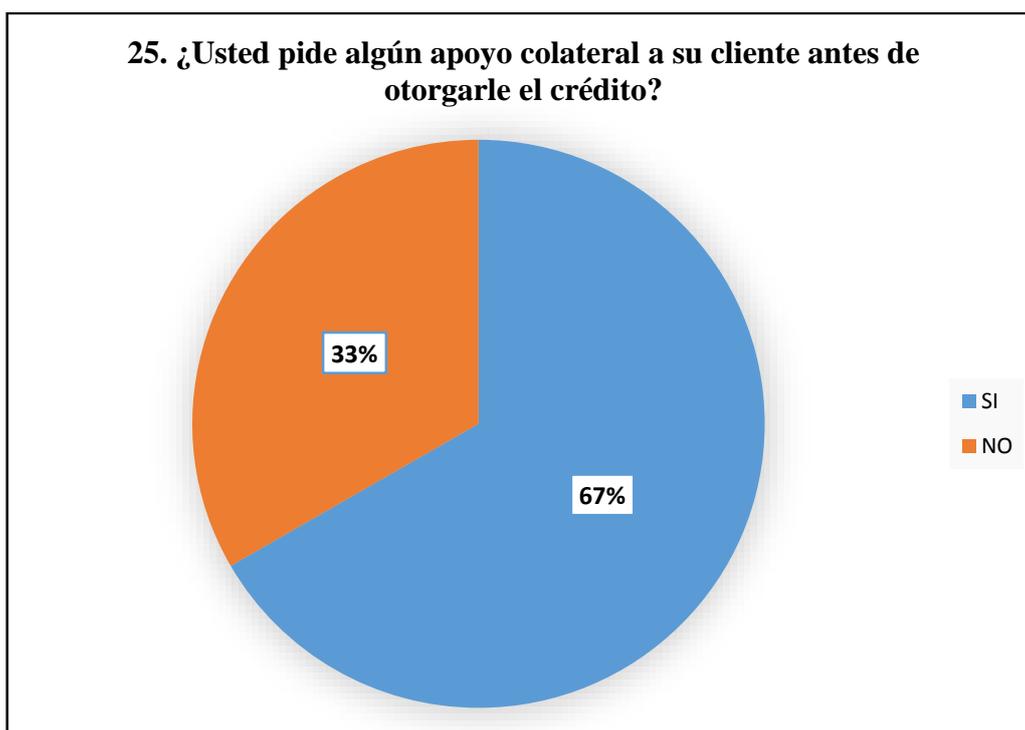


Gráfico N° 25: Garantías o apoyos colaterales.

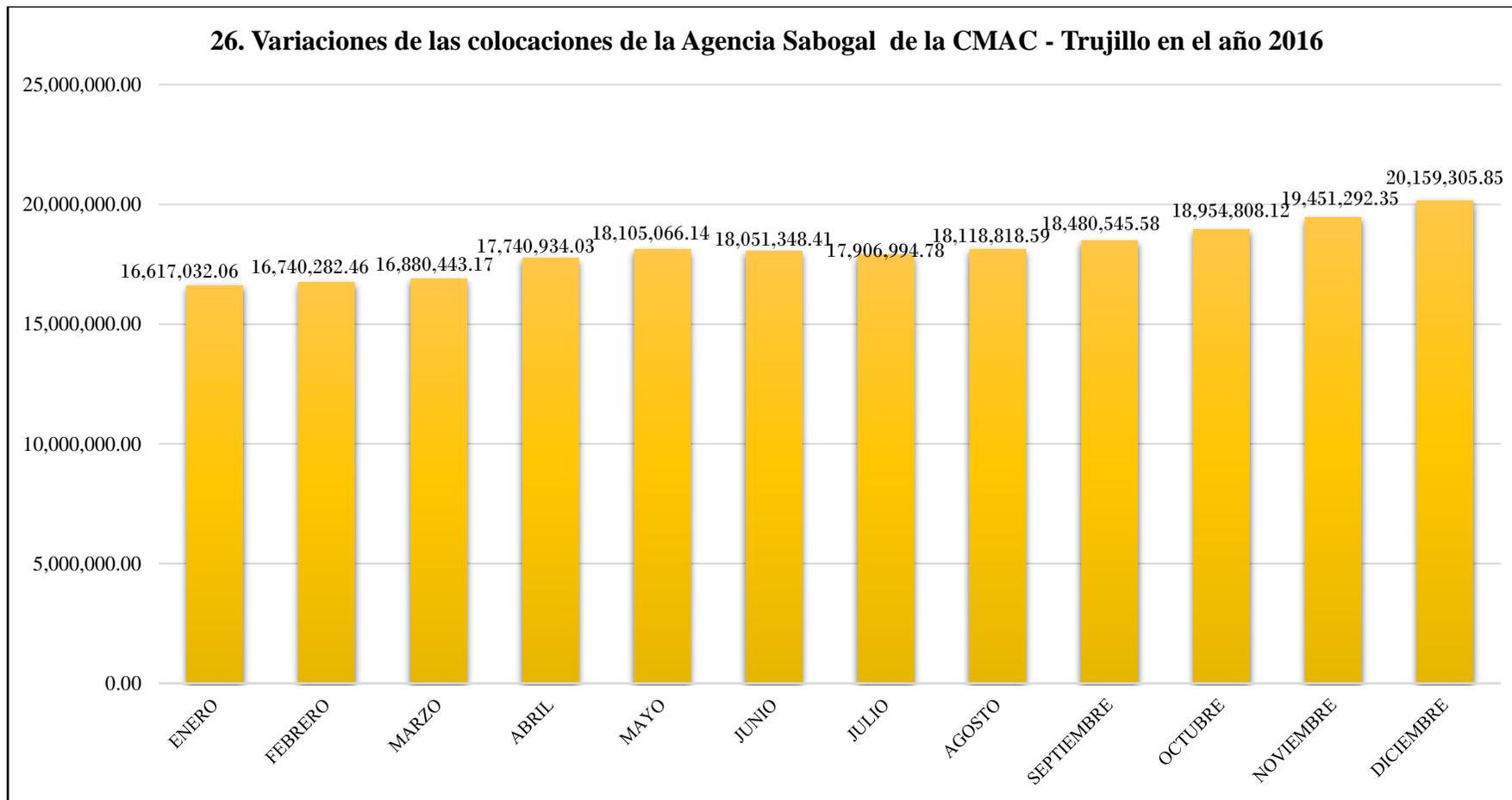
Fuente: encuesta

Elaboración propia

En el gráfico N° 25 se muestra que el 67% de los asesores encuestados manifestaron que si solicitan un apoyo colateral a su cliente y el 33% respondieron que no, sin embargo a los que respondieron que si piden dicho apoyo se les pregunto qué tipo de apoyo, obtenido como respuesta que solicitaban un aval, garante, entre otros dependiendo al tipo de crédito que se otorgaba.

En consecuencia se rescató que no todos los asesores de crédito tienen claro lo que la importancia que es su cliente cuente con un apoyo colateral, y de esa manera puedan disminuir el riesgo de ocasionar morosidad.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”



Gráfico

N° 26: Variación de las Colocaciones de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo.

Fuente: encuesta

Elaboración propia

En el gráfico 26 se muestra todas las colocaciones que ha tenido la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo durante el periodo 2016 la cual muestra que en los meses de Julio, Agosto, Octubre, Noviembre y Diciembre los créditos otorgados a los clientes han incrementado debido a las fiestas del año, es así como las personas naturales y jurídicas tienen la necesidad de realizar prestamos e invertir en sus negocios entre otros.

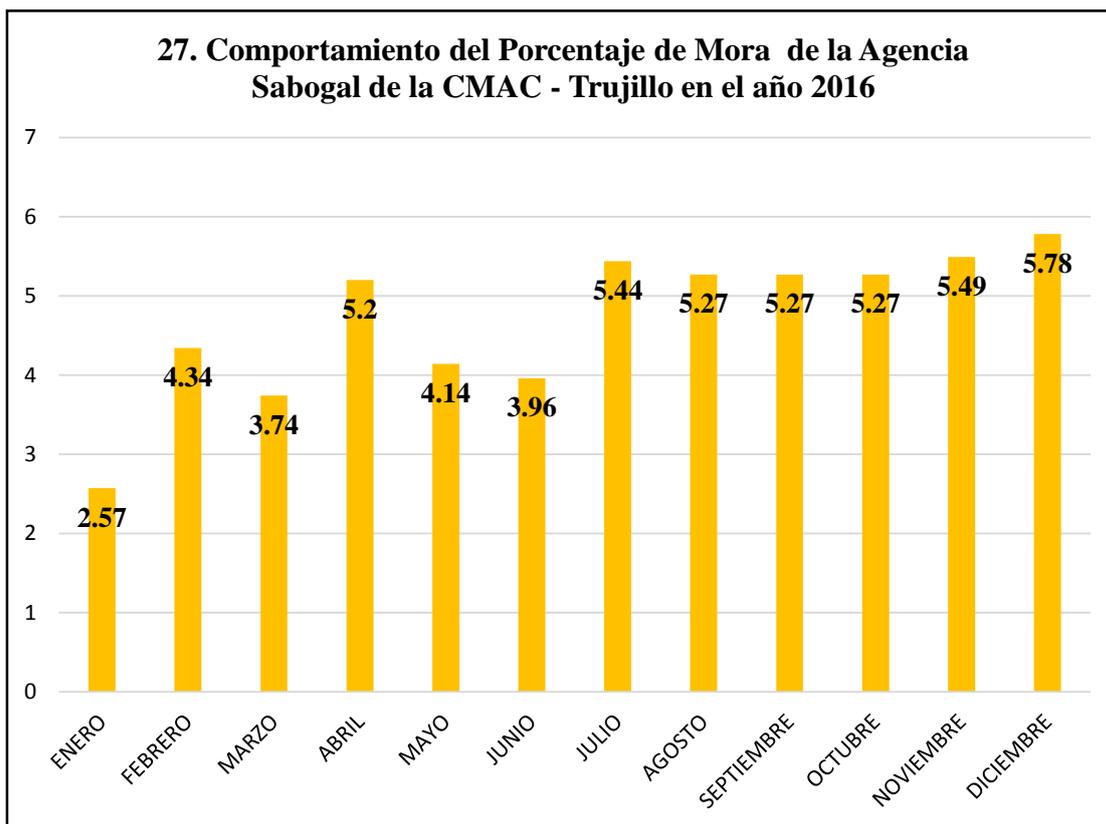


Gráfico N° 27: Comportamiento de la Morosidad

Fuente: encuesta

Elaboración propia.

En el gráfico N° 27 muestra el comportamiento que tiene el porcentaje de morosidad en durante el año 2016, en la cual muestra una tendencia creciente, específicamente en los últimos 5 meses, esto debido al incremento de colocaciones que ha tenido la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, así como también a la alta cartera total vencida el cual ocasiona problemas de morosidad; por otra parte se le consultó a los asesores de crédito si consideran que el problema de morosidad también es ocasionada por la deficiencia en la evaluación crediticia, en la que manifestaron que sí.

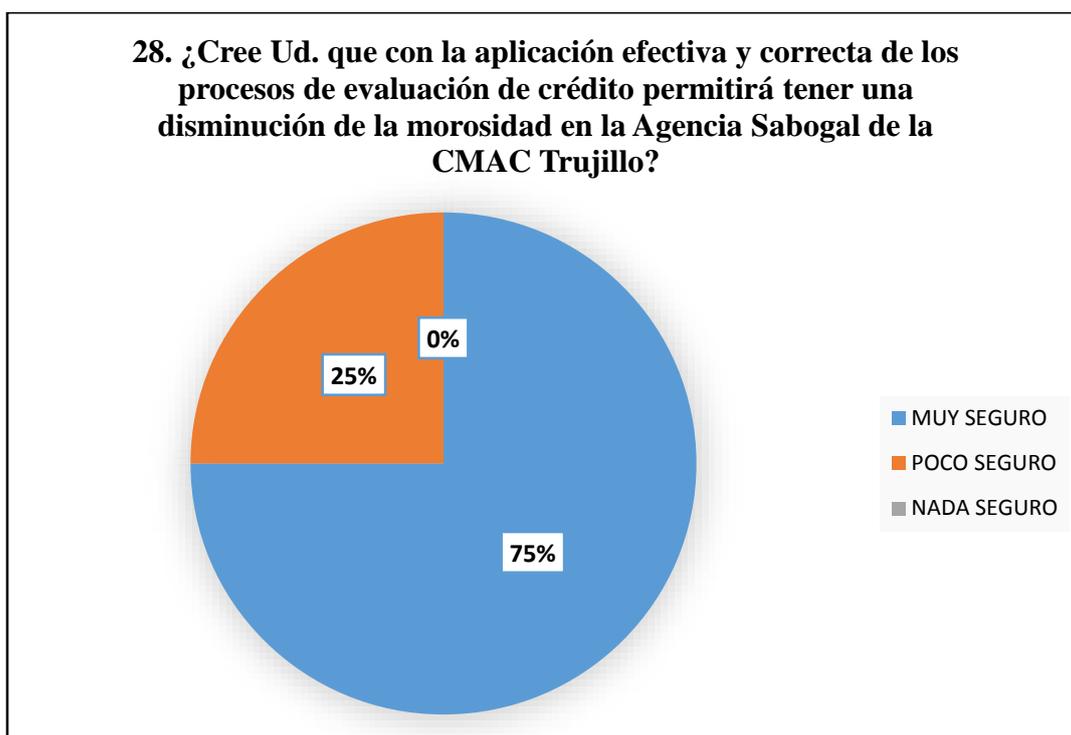


Gráfico N° 28: Evaluación de créditos

Fuente: encuesta

Elaboración propia

El gráfico N° 28 se muestra que el 75% de los asesores encuestados resulto que están muy seguros que una correcta evaluación de créditos permitirá tener una disminución en el problema de morosidad en la CMAC Trujillo, el 25% manifestaron que es muy poco seguro por el mismo hecho de no conocer la importancia que tiene una apropiada evaluación de los créditos antes, durante y después de otorgar un crédito.

4.2. Discusión de Resultados

- ✓ Con respecto al objetivo general y a la hipótesis general se obtiene que la evaluación de créditos que realizan los asesores crédito influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

Así como anticipó Calderón, R. (2014) cuando concluyó que la causa principal de la mora se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existe asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano.

Es por ello que es de suma importancia implementar también Política de Crédito que permitan dar pautas para determinar si se debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. (Maldonado, M & Vintimilla, O. 2009)

- ✓ Con respecto al primer objetivo específico y a la hipótesis específica los resultados obtenidos revelaron que el análisis de los procesos de evaluación de créditos son ineficientes por los asesores, cabe mencionar que los factores que se han considerado en el proceso de evaluación de créditos son el análisis preventivo de referencias en central de riesgo al cliente, Visita in situ al negocio del cliente, análisis de factores cualitativos, análisis de factores cuantitativos, análisis del entorno, análisis de la garantía.

En el proceso de evaluación de los créditos los asesores de crédito no cumplen de manera eficiente todos los procesos y factores adecuados, ya que se detectó falta de interés por parte del asesor con respecto a la evaluación de los factores cualitativos y cuantitativos al cliente, así como también el análisis de las garantías

u apoyos colaterales. Así como pronosticó Rosales, C. & Madrid, A. (2011) cuando concluyó que los principales factores que influyen en la probabilidad de que un cliente caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito, y más aun con aquellos clientes cuyo negocio no lleva mucho tiempo de constituido, ya que presenta mayores probabilidades de ser un cliente moroso; sin embargo, se cae en el error de que los asesores no piden muchos requisito, por lo cual el acceso al crédito es muy flexible en la medida que no son exigentes con los requerimientos y finalmente causa un problema de morosidad.

Cárdenas (2014) reafirma que la mora es causada en el proceso de evaluación, por diversas motivos como, los créditos evaluados y aprobados que solo se basan en la calidad de la garantía que presentan, créditos aprobados por factores de amistad o parentesco, créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocio futuros, aprobación de crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario, poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresas, reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación, timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante, entre otros; es por ello, que el mismo Cárdenas (2014) considerar que para la evaluación de créditos se debe considerar las cinco Cs (Carácter, Capacidad, Condiciones, Colateral, y Capital) antes de otorgar un crédito.

- ✓ Con respecto al tercer objetivo específico y a la hipótesis específica según los resultados obtenidos se comprobó y analizó que el comportamiento de mora de la agencia sabogal de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo en el año 2016 mes a mes es creciente, a causa de diversos factores internos y externos, sin embargo una de las causas basadas en el presente estudio es la inadecuada evaluación de los procesos de evaluación de créditos por parte de los asesores de crédito así como lo menciona Estévez. M (2015) citado por Parrales, C. (2013) en

la cual manifiesta que los factores que causan mora son internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas y externos que son por parte del acreedor que suelen originarse en el incumplimiento de los pagos, es por ello que Coral, F. (2010) manifiesta que el indicador de morosidad depende, de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo, así como también el entorno macroeconómico influye en su determinación.

Por otra es importante rescatar que parte la gestión del riesgo de crédito o la administración eficiente del riesgo de crédito, se consolida en consecuencia, como un instrumento efectivo de decisión gerencial para el control de la mora, lo que implica que administrar la mora, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y de las áreas directamente involucradas y relacionadas con la gestión del crédito. Villavicencio, R. (2008).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las principales conclusiones a las que se pudo llegar con la presente investigación fueron las siguientes:

- ✓ Se determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico.
- ✓ El análisis de los factores de créditos son ineficientes principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente, así como también la evaluación al cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros así como también de las garantías y el análisis del entorno al cliente, por ende conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto se concluye que los asesores de créditos presentan un bajo nivel de involucramiento en el proceso de evaluación al cliente.
- ✓ En comportamiento de la morosidad de los clientes del año 2016 mes a mes fue creciente debido a factores tanto internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas, así como también por los propios asesores de crédito debido a una incorrecta evaluación de créditos, y externos que son por parte del acreedor que se originan en el momento que incumplen sus pagos y por ende causan el problema de mora.

5.2. Recomendaciones

Las principales recomendaciones a las que se pudo llegar con la presente investigación fueron las siguientes:

- ✓ Es importante que todo el personal desde los niveles altos como directores, gerencia, así como también los asesores de crédito o personal responsable de la evaluación crediticia ponga interés en el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de disminuir el riesgo de morosidad, en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016.
- ✓ Concientizar al personal o asesores de créditos llevando capacitaciones y entrenamiento sobre la importancia que tiene el análisis y conocimiento de los Procesos de evaluación de créditos al cliente, así como también se debe realizar entrenamientos sobre el tema de análisis y evaluación de los estados financieros con la finalidad de minimizar el riesgo de morosidad, y evitar que afecte los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ Es importante que los asesores de crédito se sientan motivados dentro de su trabajo, ya que de lo contrario no podrán cumplir todas sus metas impuestas dentro de la agencia sabogal de la CMAC – Trujillo y por ende su trabajo se ve afectado por la ineficiente evaluación en los procesos de créditos realizados a los cliente.
- ✓ Fortalecer la supervisión de los créditos que se otorgan, verificando el cumplimiento de todos los requerimientos necesarios, para contribuir a la reducción de los índices de morosidad de la cartera crediticia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016.

LISTA DE ABREVIACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

CMACT	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo
RCD	Reporte Crediticio de Deudores
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros
AFP	Administración de Fondos de Pensiones
CEPIRS	Centrales de Riesgo Privadas

11. REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G. Camargo, G. & Morales, R. (s/f). “*Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*”- IEP.
- Arenas, M. Boccardi, P. & Piñeyrúa Ibañez (2012). “*Credit Scoring: Evaluación del Riesgo Crediticio de la Cartera de Microcrédito de una institución financiera en Uruguay*”. Universidad de la Republicana. Montevideo – Uruguay.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Perú: ed. A. Rubeira.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: 3era ed. Pearson Educación.
- Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013). “*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*”, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Calderón, R (2014) en su tesis “*La gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Sede Institucional – Periodo 2013*” realizado en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Del Valle. E. (s/f). “*Créditos y Cobranzas*”. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Comité de Basilea (1999). Documento de consulta sobre “*Supervisión bancaria - Principios para la administración del riesgo de crédito*”.

- Guillen, J. (2012). *“Morosidad Crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana”*. Concurso de Investigación para jóvenes economistas 2001 – 2002.
- Hernández, S. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: 5ta ed. Educación.
- Maldonado, M. & Vintimilla, O. (2009) en su tesis *“Diseño de un sistema de crédito y cobranzas eficaz, para la gestión efectiva de la empresa “Luis f. Espinoza Ferretería mundial c. a.” en la ciudad de Guayaquil en el año 2007”* Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Parrales, C. (2013) *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica eficiente de Cobranzas”* Universidad Politécnica, Guayaquil – Ecuador.
- Reglamento de Créditos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.
- Resolución S.B.S N°3780 – 2011. *“Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito”*
- Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008. *“Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”*
- Rosales, C. & Madrid, A. (2011) en su tesis *“Análisis e Identificación de los Factores que Inciden en la Morosidad de las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011”* realizado en la Universidad Nacional de Piura.
- Tirado, M. (2015). *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza”*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

- Uceda, L & Villacorta, F. (2014). *“Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013”*, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Vásquez, L. (2013) *“Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno para el departamento de crédito y cobros de una empresa comercializadora de pintura”* Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Villavicencio, R. (2008) en su tesis *“Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora de mutual la paz”*, Universidad Mayor de San Andrés. La paz, Bolivia.
- www.cajatrujillo.com.pe

ANEXOS

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Tabla N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIAS

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
“PROCESOS DE EVALUACION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los Procesos de Evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016? <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo son los Proceso de 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar de qué manera los proceso evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016 <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> H1. Los Procesos de evaluación de créditos influyen significativamente en la Morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. H0. La evaluación de crédito no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p>	<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>EVALUACIÓN DE CRÉDITOS</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <p>FACTORES DE CREDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo. Visita in situ al negocio. Análisis de factores cualitativos. 	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> BÁSICA porque buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un fenómeno vigente en las instituciones financieras como es la evaluación de créditos y su influencia en la morosidad principalmente en la Agencia Sabogal de CMACT. DESCRIPTIVA porque busca especificar, las características y los perfiles importantes de este fenómeno que se 	<p>POBLACION</p> <p>Asesores de créditos de la CMACT.</p> <p>MUESTRA</p> <p>12 Asesores de créditos de la CMACT</p>

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

	<p>evaluación de créditos que realizan los asesores antes de otorgar un crédito a los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores son los más influyentes en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016? • ¿Cuál es el comportamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo son los procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores antes de otorgar un crédito a los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. • Determinar qué procesos de evaluación de créditos es el más influyente en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la 	<ul style="list-style-type: none"> • H1. Los procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores son deficientes dentro de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en el periodo 2016. • H0. Los procesos de evaluación de créditos que realizan los asesores no son deficientes dentro de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en el periodo 2016. • H2. Los procesos de evaluación de créditos más influyentes en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo son el Análisis de los Factores cualitativos y Cuantitativos. • H0. Los procesos de evaluación de créditos más influyentes de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC – Trujillo no son el Análisis de 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de factores cuantitativo. • Análisis del entorno. • Análisis de la garantía <p>V. DEPENDIENTE MOROSIDAD</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <p>CARTERA MOROSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de morosidad de los clientes. 	<p>someta a un análisis, según (Danhke, (1989) En: Hernández, et al (2003) p.117).</p> <p align="center"><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NO EXPERIMENTAL <p>Es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después, analizarlos, Según (Hernández, et al (2003) p.149).</p>	
--	--	---	---	--	---	--

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

	de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMACT en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016?	ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. • Analizar el comportamiento de la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de CMACT en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.	los Factores cualitativos y Cuantitativos. • H3. El comportamiento de la morosidad de los clientes es creciente en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en el año 2016 • H0. El comportamiento de la morosidad de los clientes es decreciente en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en el año 2016.			
--	---	--	---	--	--	--

ANEXO N° 1

REPORTE DE COLACIONES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO

EN EL AÑO 2016

CUADRO DE COLOCACIONES DEL AÑO 2016	
MESES	VARIACIONES DE LA CARTERA TOTAL DE CREDITOS EN EL AÑO 2016
ENERO	16,617,032.06
FEBRERO	16,740,282.46
MARZO	16,880,443.17
ABRIL	17,740,934.03
MAYO	18,105,066.14
JUNIO	18,051,348.41
JULIO	17,906,994.78
AGOSTO	18,118,818.59
SEPTIEMBRE	18,480,545.58
OCTUBRE	18,954,808.12
NOVIEMBRE	19,451,292.35
DICIEMBRE	20,159,305.85

ANEXO N° 2

REPORTE DE MORA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO

TRUJILLO EN EL AÑO 2017

**CUADRO DE PORCENTAJE DE MORA
TOTAL**

MESES	% Mora
ENERO	2.57
FEBRERO	4.34
MARZO	3.74
ABRIL	5.2
MAYO	4.14
JUNIO	3.96
JULIO	5.44
AGOSTO	5.27
SEPTIEMBRE	5.27
OCTUBRE	5.27
NOVIEMBRE	5.49
DICIEMBRE	5.78

ANEXO N° 3

ENCUESTA A LOS ANALISTAS DE CREDITO DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO

OBJETIVO: Determinar de qué manera los procesos de evaluación de créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMACT en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016.

INSTRUCCIONES

Emplee un lápiz o un bolígrafo para rellenar el cuestionario. Encierre en un círculo y con claridad la opción que elija. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

VIII. ASPECTOS GENERALES

1. En qué grado, UD. Como asesor de créditos conoce el proceso de evaluación de créditos de la Agencia Sabogal de la CMACT – Trujillo

- a. Bastante
- b. Poco
- c. Nada

Identificar en qué orden se realiza el proceso de evaluación de créditos a los clientes antes de otorgarle un crédito.

Análisis de las garantías	
Análisis de factores cualitativos	
Visita in situ al negocio del cliente	
Análisis del entorno	
Análisis Preventivo de referencia en central de riesgo al cliente.	
Análisis de factores cuantitativos	

**2. ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de la Agencia Sabogal de la CMAc
- Trujillo?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho

¿Por qué?

3. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con el sueldo y las prestaciones que recibe?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho

¿Por qué?

**IX. ANÁLISIS PREVENTIVO DE REFERENCIA EN CENTRAL DE
RIESGO AL CLIENTE.**

**4. ¿Usted antes de otorgar un crédito realiza una evaluación crediticia a su
cliente?**

- a. Si
- b. No

¿De qué Forma?

**5. ¿Usted tiene problemas al ingresar al sistema de la central de riesgos para
revisar cómo se encuentra el cliente antes de otorgar un crédito?**

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

Mencionar que tipo de problemas:

**6. ¿Con que frecuencia considera usted que se debe revisar el historial crediticio
del cliente antes de otorgar un crédito?**

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

X. VISITA IN SITU AL NEGOCIO.

7. ¿Con que frecuencia cree usted que deben ser las visita a los clientes antes de otorgar un crédito?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

8. ¿Con que finalidad se realiza las visitas al cliente antes de otorgarle un crédito?

- a. Conocer cómo vive el cliente.
- b. Conocer la dirección, ubicación y antigüedad del negocio.
- c. Conocer que bienes tiene el cliente y antigüedad del negocio..
- d. Considera que este proceso de visita al cliente no es de suma importancia.

XI. ANÁLISIS DE FACTORES CUALITATIVOS.

9. ¿Usted considera que se debe conocer al cliente antes de otorgarle un crédito?

- a. Si
- b. No

¿Por qué?

10. ¿Considera usted que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio o empresa de un cliente, así como también su visión?

- a. Si
- b. No

11. Para conocer si el cliente prioriza su inversión con el préstamo que se le otorgaría ¿cuál de estas opciones ejecuta?

- a. Es necesario conceder el crédito y aumentar la cartera de colocaciones.
- b. Verificar que el financiamiento refuerce el capital de trabajo del cliente.
- c. Verificar el funcionamiento y evolución del negocio del cliente.

12. Si usted otorga un préstamo a un cliente recurrente, ¿Qué aspectos evaluaría?

- a. Sólo verifica la utilización de los créditos que se hayan otorgado anteriormente.
- b. Actualizar su base de datos y verificar la evolución de su negocio, así como también verificar en que se ha utilizado sus créditos anteriormente.
- c. Verificar la utilización de los créditos y su evaluación de su negocio.
- d. Solo verifico la evolución de su negocio.

XII. ANÁLISIS DE FACTORES CUANTITATIVOS.

13. ¿Usted evalúa su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?

- a. Si
- b. No

14. ¿Para la evaluación cuantitativa de un cliente que estados financieros solicita?

- a. Estado de situación financiera.
- b. Solamente el estado de flujo de efectivo.
- c. Estado de situación financiera y Estado de resultados integrales.
- d. Solamente el Estado de resultados integrales.
- e. Su estado de flujo de efectivo y el estado de resultados integrales.

15. ¿Usted tiene problemas al momento de realizar la evaluación económica y financiera de los clientes antes de otorgar el crédito?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

Mencionar que tipo de problemas:

16. ¿Verifica usted que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago?

- a. Si
- b. No

¿De qué forma?

17. ¿Cómo considera usted que es su evaluación financiera y económica de los estados financieros?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala

18. ¿Qué tipo de procedimiento utiliza para el análisis y evaluación de los estados financieros de una empresa o cliente?

- a. Solamente recibe y archiva los estados financieros de la empresa.
- b. Aplica razones financieras, así como también realiza un análisis horizontal y vertical.
- c. Deja a un especialista que realice esa actividad.

19. ¿Considera que se debe reforzar mediante una capacitación el tema de análisis a los estados financieros?

- a. Si
- b. No

¿Por qué?

XIII. ANÁLISIS DEL ENTORNO.

20. ¿Con que frecuencia considera usted que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

21. Si son clientes recurrentes, ¿Considera que se debe solicitar alguna referencia?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca.

Qué tipo de referencias usted solicita al cliente antes de otorgar al cliente

XIV. ANÁLISIS DE LA GARANTÍA

22. ¿Usted solicita alguna garantía para conceder un crédito? y ¿En qué situaciones?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

¿Qué tipo de garantías?

23. ¿Usted verifica si las garantías que solicita para conceder un crédito cumplen con las expectativas?

- a. Si
- b. No

¿De qué forma?

24. ¿Conoce usted, que es y para qué sirve un apoyo colateral?

- a. Si
- b. No

Explique

25. ¿Usted pide algún apoyo colateral a su cliente antes de otorgarle el crédito?

- a. Si
- b. No

Mencionar que tipo de apoyos colaterales:

ANEXO N° 4

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS -
FCEA**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

1.2. CARGO :

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

1.4. GRADO ACADÉMICO:

1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO:

1.7. FECHA:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Niveles	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
	Indicadores	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
 CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
 TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **a)** Baja **b)** Regular **c)** Bueno **d)** Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

 Firma

ANEXO N°5

**ESTADOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO TRUJILLO**

Institución: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Al 31 de mayo de 2016			
(En nuevos soles)			
ACTIVO	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
DISPONIBLE	190,725,916.56	67,754,266.60	258,480,183.16
Caja	33,387,444.96	8,878,914.52	42,064,359.48
Banco Central de Reserva del Perú	32,100,859.80	18,582,445.48	50,683,305.28
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país	123,668,753.79	24,266,854.38	147,935,608.17
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior			
Canje	1,120,405.69		1,120,405.69
Otras Disponibilidades	448,452.32	16,196,052.22	16,644,504.54
FONDOS INTERBANCARIOS...			
INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS			
Instrumentos de capital			
Instrumentos de deuda			
Inversiones en Commodities			
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	133,944,529.61	53,403,025.80	187,347,555.21
Instrumentos Representativos de Capital		1,666,174.84	1,666,174.84
Instrumentos Representativos de Deuda	133,944,529.61	51,736,850.96	185,681,380.57
INVERSIONES A VENCIMIENTO			
CARTERA DE CREDITOS	1,211,778,683.23	18,761,415.16	1,230,540,098.39
Cartera de Creditos Vigentes	1,233,549,341.07	18,552,895.92	1,252,102,236.99
Cartera de Creditos Reestructurados			
Cartera de Creditos Refinanciados	21,739,351.20	287,380.15	22,026,731.35
Cartera de Creditos Vencidos	41,416,785.80	394,583.77	41,811,369.57
Cartera de Creditos en Cobranza Judicial	72,860,943.95	3,168,186.34	76,029,130.29
- Sv. ..Provisiones para créditos.....	(157,587,738.79)	(3,641,631.02)	(161,229,369.81)
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN			
DERIVADOS DE COBERTURA			
CUENTAS POR COBRAR	19,677,669.93	11,853,387.34	31,531,057.27
Cuentas por Cobrar por Bienes y Servicios y Fidelcomiso	52,945.27	10,079.59	63,024.86
Otras Cuentas por Cobrar	19,624,724.66	11,843,307.75	31,468,032.41
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS	3,719,453.27		3,719,453.27
Bienes Realizables	883,595.52		883,595.52
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	2,835,857.75		2,835,857.75
PARTICIPACIONES	3,201,746.32		3,201,746.32
Subsidiarias			
Asociadas y participaciones en negocios conjuntos	591,176.67		591,176.67
Otras	2,610,569.65		2,610,569.65
INMUEBLES MOBILIARIO Y EQUIPO	21,125,374.90		21,125,374.90
ACTIVO INTANGIBLE	5,467,496.48		5,467,496.48
Plusvalía			
Otros Activos intangibles	5,467,496.48		5,467,496.48
IMPUESTOS CORRIENTES	790,736.46		790,736.46
IMPUESTO DIFERIDO	20,459,185.65		20,459,185.65
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	850,795.78		850,795.78
OTROS ACTIVOS	15,141,413.31	18,031.61	15,159,444.92
TOTAL DEL ACTIVO	1,626,883,031.50	151,790,126.31	1,778,673,157.81

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Institución: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TRUJILLO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de mayo de 2016

(En nuevos soles)

PASIVO Y PATRIMONIO	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1,178,016,031.03	118,909,529.90	1,296,925,560.93
Obligaciones a la Vista	2,408,022.24	28,160.49	2,436,182.73
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	221,731,173.19	37,585,892.13	259,317,065.32
Obligaciones por Cuentas a Plazo	919,611,166.82	79,368,881.08	998,980,047.90
Otras Obligaciones	34,265,668.78	1,926,596.20	36,192,264.98
FONDOS INTERBANCARIOS			
DEPOSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y ORGANISMOS	29,943,162.92	7,609,075.82	37,552,238.74
Depositos a la Vista			
Depositos de Ahorro	3,553,765.34	10,737.99	3,564,503.33
Depositos a Plazo	26,389,397.58	7,598,337.83	33,987,735.41
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	29,001,744.98	24,357,641.06	53,359,386.04
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Peru			
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones financieras del p	29,001,744.98	4,815,911.95	33,817,656.93
Adeudos y Obligaciones con Empresas del exterior y Organismos Financie			
Otros Adeudos y Obligaciones del pais y del exterior		19,541,729.11	19,541,729.11
Valores y Títulos			
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN			
DERIVADOS PARA COBERTURA			
CUENTAS POR PAGAR	5,580,497.26	499,590.74	6,080,088.00
PROVISIONES	11,580,826.11	2,510.84	11,583,336.95
Provision para Creditos Contingentes	29,301.66	1,184.56	30,486.22
Provisión para litigios y demandas	1,194,058.96		1,194,058.96
Otros	10,357,465.49	1,326.28	10,358,791.77
IMPUESTOS CORRIENTES			
IMPUESTO DIFERIDO			
OTROS PASIVOS	1,480,564.47	565,632.83	2,026,197.30
TOTAL DEL PASIVO:	1,255,582,826.77	151,943,981.19	1,407,526,807.96
PATRIMONIO	371,146,349.85		371,146,349.85
Capital Social	287,863,152.00		287,863,152.00
Capital Adicional	20.07		20.07
Reservas	40,897,581.29		40,897,581.29
Ajustes al Patrimonio	(892,023.76)		(892,023.76)
Resultados Acumulados	28,404,274.77		28,404,274.77
Resultado Neto del Ejercicio	14,873,345.48		14,873,345.48
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1,626,729,176.62	151,943,981.19	1,778,673,157.81
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	59,017,542.49	705,812.05	59,723,354.54

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Institución: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TRUJILLO			
ESTADO DE RESULTADOS			
Al 31 de mayo de 2016			
(En nuevos soles)			
	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
INGRESOS POR INTERESES	126,580,872.37	2,286,204.94	128,877,177.31
Disponible	3,127,099.94	283,298.89	3,410,398.83
Fondos Interbancarios			
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones Disponibles para la Venta	3,386,150.86	789,750.46	4,185,901.12
Inversiones a Vencimiento			
Cartera de Créditos Directos	120,067,721.77	1,212,815.82	121,280,537.39
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Cuentas por Cobrar			
Otros Ingresos Financieros		340.17	340.17
GASTOS POR INTERESES	23,108,084.10	958,920.89	24,066,004.79
Obligaciones con el Público	20,498,250.10	208,968.47	20,705,218.57
Fondos Interbancarios			
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros	971,357.31	39,446.76	1,010,804.07
Adeudos y Obligaciones Financieras	602,546.88	710,505.46	1,313,052.34
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú			
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País	588,752.48	215,100.31	803,852.79
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Ext. y Organ.			
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior		491,981.52	491,981.52
Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras	13,794.40	3,423.63	17,218.03
Valores Títulos y Obligaciones en Circulación			
Cuentas por Pagar			
Intereses de Cuentas por Pagar			
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Otros Gastos Financieros	1,035,929.81		1,035,929.81
MARGEN FINANCIERO BRUTO	103,482,888.27	1,329,284.25	104,812,172.52
Provisiones para Créditos Directos	21,529,413.86	90,395.86	21,619,809.72
MARGEN FINANCIERO NETO	81,953,474.41	1,238,888.39	83,192,362.80
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	6,176,432.44	209,732.21	6,386,164.65
Ingresos por Créditos Indirectos	103,572.53	4,334.81	107,907.34
Ingresos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza			
Ingresos por emisión de dinero electrónico			
Ingresos Diversos	6,072,859.91	205,397.40	6,278,257.31
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	2,723,382.64	40,327.04	2,763,709.68
Gastos por Créditos Indirectos	3,963.63		3,963.63
Gastos por Fideicomisos y Comisiones de Confianza			
Primas al Fondo de Seguros de Depósito	2,282,397.64		2,282,397.64
Gastos Diversos	437,021.37	40,327.04	477,348.41
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS	85,406,524.21	1,408,293.56	86,814,817.77
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	(28,213.97)	555,482.47	527,268.50
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones en Commodities			
Inversiones Disponibles para la Venta	(28,224.82)	112,483.37	84,258.55
Derivados de Negociación			
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Ganancia (Pérdida) en Participaciones			
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	10.85	442,999.10	443,009.95

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Institución: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TRUJILLO			
ESTADO DE RESULTADOS			
Al 31 de mayo de 2016			
(En nuevos soles)			
	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
MARGEN OPERACIONAL	85,378,310.24	1,963,776.03	87,342,086.27
GASTOS DE ADMINISTRACION	64,355,421.58	0.34	64,355,421.92
Gastos de Personal y Directorio	38,291,007.77		38,291,007.77
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	25,282,885.72		25,282,885.72
Impuestos y Contribuciones	781,528.09	0.34	781,528.43
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	3,314,670.46		3,314,670.46
MARGEN OPERACIONAL NETO	17,708,218.20	1,963,775.69	19,671,993.89
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	1,477,513.61	78,148.27	1,555,661.88
Provisión para Créditos indirectos	2,817.77	150.56	2,968.33
Provisiones para incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	114,164.82	77,997.71	192,162.53
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago , Recuperados y Provisiones para Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	1,036,827.72		1,036,827.72
Deterioro de Inversiones			
Deterioro de Activo Fijo			
Deterioro de Activos Intangibles			
Provisión para Litigios y Demandas	323,703.30		323,703.30
Otras Provisiones			
RESULTADO DE OPERACION	16,230,704.59	1,885,627.42	18,116,332.01
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2,005,466.34	630,381.22	2,635,847.56
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	18,236,170.93	2,516,008.64	20,752,179.57
IMPUESTO A LA RENTA	(5,878,834.09)		(5,878,834.09)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	12,357,336.84	2,516,008.64	14,873,345.48

El Anexo N° 5 muestra dos Estados Financieros, El de Situación Financiera y Estado de Ganancias y Pérdidas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, el cual muestra la situación económica y financiera de esta, así como también se puede observar que hay una gran cantidad de cartera de créditos atrasadas y vencidas las cuales han sido provisionadas con la finalidad de evitar o minimizar el riesgo de pérdida para la institución.

“PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO
TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

ANEXO N°6

EXPEDIENTE DE EVALUACION DE CRÉDITO